

Утверждены:
Директор ООО «Азбука вкуса»
_____ Е.В. Пятанова

Директор банкетного зала
_____ А.Н. Коробкина

**Правила посещения, оказания услуг общественного питания
и банкетного зала «Жемчужина Востока»
г. Челябинск, ул. Свободы, 88 Д
(редакция Правил от 23.10.2017 г.)**

В целях обеспечения безопасного и комфортного времяпрепровождения посетителей, соблюдения правил пожарной безопасности, обеспечения безопасного оказания услуг и обслуживания гостей, собственник банкетного зала «Жемчужина Востока» (далее по тексту «Администрация зала») устанавливает настоящие «Правила посещения, оказания услуг общественного питания и поведения гостей банкетного зала «Жемчужина Востока» (далее по тексту «Правила»).

Настоящие Правила разработаны в соответствии с гражданским законодательством, Кодексом РФ «Об административных правонарушениях», Уголовным кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», «Правилами оказания услуг общественного питания», утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997г. № 1036, региональным законодательством Челябинской области, муниципальным законодательством г. Челябинска.

Данные Правила распространяются на всех работников, гостей и посетителей банкетного зала. Находясь на территории банкетного зала, посетитель, гость соглашается с настоящими условиями и принимает Правила.

1. Общие положения:

1.1. Банкетный зал «Жемчужина Востока» является обособленным структурным подразделением ООО «Азбука вкуса» и осуществляет деятельность по оказанию услуг общественного питания по адресу: г. Челябинск, ул. Свободы, 88 Д.

Время работы банкетного зала (по местному времени):

Ежедневно, включая выходные и праздничные дни, с 09:00 до 24:00.

1.2. Гости банкетного зала несут гражданско-правовую ответственность за утерю или порчу используемого оборудования, инвентаря, посуды, предметов интерьера, мебели, отделки (умышленную и по неосторожности) и обязаны возместить ущерб, причиненный ими банкетному залу в денежной форме из расчета фактической стоимости поврежденного или утерянного имущества. В случае причинения значительного вреда имуществу банкетного зала и при отсутствии добровольного возмещения причиненного ущерба со стороны виновного лица, Администрация вправе инициировать возбуждение административного и/или уголовного дела в отношении причинителя вреда путем подачи заявления в компетентные органы.

1.3. Администрация вправе прекратить отдых и нахождение гостя в кафе, в случае если его поведение или состояние мешает отдыху других людей или его дальнейшему обслуживанию.

1.4. В случае нарушения любого из пунктов настоящих Правил, Администрацией зала могут быть применены такие меры, как удаление из кафе и отказ от дальнейшего обслуживания.

1.5. Находясь на территории банкетного зала, гость (посетитель) может стать участником любительской или профессиональной фото-, видеосъемки или аудиозаписи и дает своё согласие на

использование данных материалов для внутренних нужд кафе в видео-, теле- и радиотрансляциях, в публикациях в прессе или интернете.

1.6. В случае возникновения конфликтов и чрезвычайных ситуаций, гость вправе обратиться за помощью к работникам банкетного зала. Книга отзывов и предложений находится в Уголке потребителя.

1.7. Банкетный зал не несет ответственности за вред, причиненный здоровью или имуществу гостя противоправными действиями третьих лиц.

1.8. В целях повышения качества обслуживания и безопасности гостей, персонала и обеспечения сохранности имущества, в банкетном зале ведется видеонаблюдение.

1.9. Банкетный зал не продает алкогольную продукцию лицам моложе 18 лет. В случае заказа гостем в банкетном зале алкогольной продукции, работник банкетного зала вправе запросить у гостя документ, удостоверяющий его личность - паспорт (или иной заменяющий его документ: удостоверение водителя, загранпаспорт), в случае если у него есть сомнения в достижении гостем совершеннолетнего возраста. В случае отказа гостя представить документ, работник банкетного зала вправе отказать гостю в продаже алкогольной продукции.

1.10. Условия предоставления услуг общественного питания на территории банкетного зала:

1.10.1. Бронирование банкетного зала производится предварительно по телефону либо лично при посещении банкетного зала с внесением авансового платежа.

1.10.2. Банкетный зал взимает 10 процентов за обслуживание в дополнение к стоимости блюд из основного меню.

1.10.3. Заказы на дополнительные напитки принимаются не позднее чем за 15 минут до закрытия банкетного зала.

1.10.4. Заказы на холодные закуски, салаты принимаются не позднее чем за 30 минут до закрытия банкетного зала.

1.10.5. Заказы на горячие блюда принимаются не позднее чем за 30 минут до закрытия банкетного зала.

1.10.6. В целях обеспечения безопасности употребления готовых продуктов и соблюдения санитарных норм, блюда, которые гость желает забрать с собой, по его просьбе могут быть упакованы в одноразовые контейнеры, которые предоставляются бесплатно.

1.10.7. Курение в банкетном зале запрещено. В случае нарушения данного запрета гость самостоятельно несет риски привлечения к административной ответственности за совершение данного правонарушения в соответствии с нормами действующего законодательства.

1.11. Условия предоставления звуковой аппаратуры на территории банкетного зала:

1.11.1. В состав звуковой аппаратуры, находящейся на территории банкетного зала входит:

- микшер – 1 шт.
- ресивер – 1 шт.
- усилитель – 2 шт.
- колонки – 4 шт.

1.11.2. Предоставление вышеуказанной аппаратуры в пользование гостю банкетного зала является бесплатным.

2. Ограничение доступа и Правила поведения в банкетном зале:

2.1. На территорию банкетного зала не допускаются:

- лица, находящиеся в алкогольном, токсическом или наркотическом опьянении (Ст. ст. 20.20, 20.21 КоАП РФ);
- лица, ведущие себя агрессивно по отношению к гостям или персоналу;
- лица, одетые в грязную пачкающую одежду;

- животные.

2.2. Запрещается проносить на территорию банкетного зала:

- наркотические, токсические, ядовитые вещества, сильнодействующие медицинские препараты (ст. 228,3 УК РФ);
- алкогольную продукцию;
- продукты питания (за исключением детского питания);
- холодное оружие, колющие, режущие предметы, оружие ударно-дробящего действия (дубинки, нунчаки, кастеты и т.п.), огнестрельное оружие и оружие самообороны (электрошоковые, травматические, газовые баллоны), а также легковоспламеняющиеся жидкости и взрывоопасные предметы.

В случае обнаружения вышеуказанных предметов и/ или веществ, Администрация вправе отказать в доступе в банкетный зал.

2.3. В банкетном зале запрещено:

- 2.3.1. находиться в банкетном зале в верхней одежде;
- 2.3.2. употребление наркотических и/ или токсических веществ (п. 6.9 КоАП РФ);
- 2.3.3. вмешательство в работу персонала и сотрудников службы безопасности;
- 2.3.4. любое антиобщественное поведение, создающее дискомфорт для других гостей банкетного зала;
- 2.3.5. азартные игры (карты, нарды и пр.) без особого разрешения Администрации зала;
- 2.3.6. торговля (мена) любыми ценностями (сувениры, напитки, продукты, цветы и пр.);
- 2.3.7. заходить в служебные и административные помещения (кабинеты, производственные цеха кухни, моечные, электроцитовые, складские помещения, гардероб для персонала и пр.);
- 2.3.8. танцевать на барных стойках, столах, диванах, стульях;
- 2.3.10. сажать людей на плечи, подкидывать, сильно крутить;
- 2.3.11. выносить за пределы банкетного зала (в туалетные комнаты, фойе, на лестницы) столовые приборы и посуду (тарелки, блюда, бокалы и пр.);
- 2.3.12. выносить из банкетного зала посуду и любое другое имущество (ст.ст. 158, 161 УК РФ);
- 2.3.13. портить имущество банкетного зала (ст. 214 УК РФ);
- 2.3.14. лежать на диванах в обуви и в верхней одежде;
- 2.3.15. спать;
- 2.3.16. снимать обувь, одежду, белье;
- 2.3.17. танцевать эротические танцы, стриптиз, совершать действия сексуального и интимного характера;
- 2.3.18. вступать в любой физический контакт с работниками банкетного зала, делать им предложения невыполнимого и непристойного характера;
- 2.3.19. оскорблять работников банкетного зале и других гостей;
- 2.3.20. вмешательство в выступление артистов во время шоу-программы;
- 2.3.21. любое проявление агрессии (в том числе нецензурная лексика, угрозы, повышенный тон) по отношению к другим посетителям, сотрудникам банкетного зала;
- 2.3.22. хулиганское поведение гостей банкетного зала – т.е. мелкое или грубое нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к обществу, совершенное с применением оружия или предметов, используемых в качестве оружия, сопровождающееся нецензурной бранью, оскорбительным приставанием к гражданам, а равно уничтожением или повреждением чужого имущества (Ст. ст. 201,1 КоАП РФ, 213 УК РФ);
- 2.3.23. пропаганда и публичная демонстрация гостями нацистской атрибутики или символики (ст. 20.3 КоАП РФ);
- 2.3.24. нарушение гостями требований пожарной безопасности (ст. 20.4. КоАП РФ);
- 2.3.25. распространение гостями экстремистских материалов (ст. 20.29 КоАП РФ);
- 2.3.26. распитие алкогольной продукции за пределами банкетного зала, где распитие алкогольной продукции запрещено;
- 2.3.27. нахождение гостя в состоянии токсического, наркотического или сильного алкогольного опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность. Основными признаками алкогольного опьянения являются: запах алкоголя в выдыхаемом воздухе, нарушение

координации движений, неустойчивость позы, шатающаяся походка, нарушение речи, резкое изменение окраски кожных покровов лица, поведение, не соответствующее обстановке.

2.3.28. проведение профессиональной фото- и видеосъемки без разрешения Администрации банкетного зала. Разрешена фото- и видеосъемка с использованием непрофессиональной техники с фото- и видеозаписями исключительно для личного просмотра.

3. Правила хранения вещей в гардеробе кафе:

3.1. Гардероб - это помещение, специально отведенное для хранения вещей гостей банкетного зала. Гардероб банкетного зала располагается на первом этаже здания и работает с сентября по апрель месяц.

3.2. Принятие вещи в гардероб сопровождается выдачей гостю номерного жетона (далее «бирка»), удостоверяющего прием вещей на хранение.

3.3. Хранение вещей гостей в гардеробе банкетного зала является безвозмездным.

3.4. Головные уборы, шарфы, косынки, кашне, пояса, ремни, перчатки и иные самостоятельные элементы верхней одежды, а также сменная обувь принимаются в гардероб только после их упаковывания гостями в индивидуальный пакет. Индивидуальные пакеты банкетным залом не предоставляются

3.5. На одну бирку принимается одна вещь и один индивидуальный пакет.

3.7. Гости банкетного зала не должны оставлять в сдаваемых в гардероб вещах денежные средства, платёжные карты, документы, телефоны, ключи, украшения или иные ценные вещи, в том числе драгоценности.

3.8. Банкетный зал не несет ответственности за пропажу денежных средств, пропажу и/ или повреждение каких-либо личных вещей гостя, не подлежащих принятию в гардероб согласно п. 3.7. настоящих Правил.

3.9. В случае отсутствия на верхней одежде петли, предназначенной для фиксации верхней одежды на вешалке, принимая вещь на хранение, банкетный зал не несёт ответственности за возможную порчу сданной верхней одежды, связанную с тем, что она была повешена на вешалку не за петлю, предназначенную для фиксации одежды на вешалке.

3.10. Хранение вещей, сданных гостями в гардероб, осуществляется с момента сдачи вещей в гардероб до момента закрытия банкетного зала. Гость обязан забрать оставленные на хранение вещи не позднее момента закрытия банкетного зала.

В случае если гость не забрал вещи из банкетного зала до его закрытия, банкетный зал несет ответственность за повреждение или утрату вещи только при наличии с его стороны умысла или грубой неосторожности.

3.11. Получение гостями вещей, сданных на хранение в гардероб, происходит при предъявлении гостем бирки.

3.12. В случае утери гостем номерного жетона, гость возмещает банкетному залу ущерб, вызванный потерей жетона, в размере его стоимости, которая составляет 1 500 рублей, а получение сданных на хранение вещей осуществляется гостем на основании показаний свидетелей о тождестве принятой на хранение вещи, на которую гость указывает как на свою и при предъявлении гостем документа, удостоверяющего личность.

3.13. В случае если вещи, сданные гостем на хранение, не были выданы гостю при обращении им за получением сданных вещей, либо гость получил из гардероба вещи с повреждениями, которых не было до сдачи вещей в гардероб, гостю необходимо обратиться к менеджеру банкетного зала за разрешением сложившейся ситуации.

3.14. Банкетный зал несет ответственность за утрату или повреждение вещей, сданных гостем на хранение, в следующем объеме:

- за утрату и недостачу вещей - в размере стоимости утраченных или недостающих вещей с учетом степени износа;

- за повреждение вещей - в размере суммы, на которую понизилась их стоимость.

При утрате или повреждении вещей, сданных на хранение, возмещению подлежит только реальный ущерб, причиненный гостю потерей или повреждением его вещей.

4. Правила пользования картой «ПОЧЕТНЫЙ ГОСТЬ»

4.1. Стать держателем карты «Почетный гость» гость банкетного зала может при единовременной сумме чека от 5 000 рублей. Заполнив анкету, гость банкетного зала станет держателем БРОНЗОВОЙ КАРТЫ «Почетный гость». Она позволяет накапливать 10% от суммы счета для их дальнейшего использования (об условиях накопления см.ниже) при каждом визите в рестораны участники программы «Почетный Гость». Однако действие карты «Почетный гость» (накопление и списание бонусов) на оказание услуг в банкетном зале «Жемчужина Востока» не распространяется.

Для обмена БРОНЗОВОЙ КАРТЫ «Почетный гость» на 15% СЕРЕБРЯНУЮ КАРТУ «Почетный гость» минимальная сумма чеков из кафе и/или ресторанов участников программы «Почетный Гость» за календарный год с 01 января по 31 декабря должна превысить 150 000 рублей.

Для обмена СЕРЕБРЯНОЙ КАРТЫ «Почетный гость» на 20% ЗОЛОТУЮ КАРТУ «Почетный гость» минимальная сумма чеков из кафе и/или ресторанов участников программы «Почетный Гость» за календарный год с 01 января по 31 декабря должна превысить 300 000 рублей.

Для обмена БРОНЗОВОЙ КАРТЫ «Почетный гость» на 20% ЗОЛОТУЮ КАРТУ «Почетный гость» минимальная сумма чеков из кафе и/или ресторанов участников программы «Почетный Гость» за календарный год с 01 января по 31 декабря должна превысить 450 000 рублей.

4.2. Держатели карт «Почетный гость» имеют возможность при каждом визите в рестораны участники программы «Почетный гость» накапливать скидки (далее по тексту – бонусы), равнозначные рублям РФ (1 бонус = 1 рубль). В дальнейшем накопленные на карте «Почетный гость» бонусы можно использовать для оплаты до 70% счета ресторана/кафе на условиях, определенных настоящими Правилами.

4.3. Накопления на карту «Почетный гость», вне зависимости от статуса карты «Почетный гость», производятся от всей суммы счета кафе при оплате наличными средствами, банковской картой физического лица, подарочным сертификатом Группы «РЕСТОСТАР». Накопление и/ или снятие со счета карты «Почетный гость» не производится при оплате счета кафе юридическим лицом безналичным способом оплаты.

4.4. Накопление и снятие бонусов происходит только при предъявлении карты «Почетный гость» перед расчетом.

4.5. Накопление и снятие бонусов по одному счету возможно только с одной карты «Почетный гость».

4.6. Накопленные бонусы можно использовать в течение 1 календарного года. Ежегодно 01 февраля сумма накопленных бонусов за предыдущий календарный год на всех счетах карт «Почетный гость» аннулируется. Бонусы, накопленные в период с 1 по 31 января текущего года, переносятся на следующий период.

4.7. При покупке подарочного сертификата Группы «РЕСТОСТАР» накопление и снятие бонусов со счета карты «Почетный гость» не производится.

4.8. Баланс карты «Почетный гость» отображается на чеке банкетного зала при расчете за услуги банкетного зала.

4.9. Действие карты «Почетный гость» не распространяется на доставку (то есть накопления и снятия не производятся), а также оказание услуг общественного питания в банкетном зале «Жемчужина Востока».

4.10. В тех случаях, когда кафе или ресторан предоставляет скидку на заказы на вынос, держателю карты «Почетный гость» предоставляется возможность выбрать либо скидку на вынос, (при этом накопление на карту «Почетный гость» не производится, снятие невозможно), либо накопление на карту «Почетный гость» в размере, предусмотренном статусом карты «Почетный гость» держателя (при этом скидка на вынос не предоставляется, снятие невозможно).

4.11. При утере/ краже карты «Почетный гость» возможно несанкционированное использование накопленных средств посторонними лицами. В данном случае средства не восстанавливаются. Во избежание доступа к накопленным держателем карты «Почетный гость» средствам, необходимо незамедлительно заблокировать карту в случае ее утери/ кражи. Заблокировать и восстановить карту «Почетный гость» можно по телефону Единой справочной службы 8 (351) 225-24-91 (пн-пт, с 09:00 до 18:00 за исключением нерабочих и праздничных дней).

4.12. Восстановить карту «Почетный гость» можно в любом из ресторанов-участников программы «Почетный гость». Список ресторанов-участников программы «Почетный гость» можно посмотреть на сайте www.restostar.com в разделе «Почетный гость». Забрать восстановленную карту «Почетный гость» может только держатель карты «Почетный гость» также в любом из ресторанов-участников программы. При каждом восстановлении карты «Почетный гость» с бонусного счета гостя списывается сумма в размере 50 бонусов в качестве возмещения расходов на перевыпуск карты «Почетный гость». В случае нулевого баланса бонусного счета карты «Почетный гость» в момент её перевыпуска, баланс бонусного счета становится отрицательным, т.е. минус 50 бонусов, которые списываются при следующем после перевыпуска карты «Почетный гость» накоплении.

4.13. Восстановленные карты «Почетный гость» хранятся в течение 1 месяца с момента оповещения держателя карты «Почетный гость» о поступлении восстановленной карты «Почетный гость» в кафе или ресторан. В случае если в течение этого периода гость не забрал Карту «Почетный гость», она блокируется, и процедуру восстановления нужно проходить заново в порядке, предусмотренном п. 4.12. настоящих Правил.

4.14. Переоформление карты «Почетный гость» с имени одного держателя на другого держателя с сохранением текущего баланса бонусного счета карты «Почетный гость» возможно только после получения письменного заявления на переоформление карты «Почетный гость» действующим держателем карты «Почетный гость», которое необходимо оформить в ресторане лично с предъявлением документа, удостоверяющего личность, обратившись к менеджеру/ администратору банкетного зала. При этом менеджер/ администратор, принимающий заявление на переоформление карты «Почетный гость» снимает фотокопию с предъявляемого держателем карты «Почетный гость» документа, удостоверяющего личность.

4.15. В случае если держатель карты «Почетный гость» при заполнении анкеты на выдачу карты «Почетный гость» указал дату своего дня рождения, процент накоплений по картам «Почетный гость» повышается на 5% от постоянного на 7 дней до и после указанной даты дня рождения. Например, если постоянный процент накоплений по карте «Почетный гость» равен 10%, то неделю до и после дня рождения, указанного в анкете, он будет составлять 15%.

5. Правила пользования Подарочным сертификатом

5.1. Подарочный сертификат – документ в виде пластиковой карты, удостоверяющий право Владельца Подарочного сертификата на приобретение любых услуг, оказываемых банкетным залом, на сумму, эквивалентную его номинальной стоимости, приобретение которого подтверждает внесение авансового платежа за услуги.

5.2. Для приобретения и использования Подарочного сертификата, а также для предъявления его к оплате не требуется предъявлять документы, удостоверяющие личность.

5.3. Владельцем Подарочного сертификата признается физическое лицо – гость кафе, на руках которого он находится, обладающее правом на приобретение услуг в кафе.

5.4. Приобретатель Подарочного сертификата – физическое или юридическое лицо, уплатившее денежные средства в размере номинальной стоимости Подарочного сертификата в целях получения Подарочного сертификата для его последующего использования (только для Приобретателя – физического лица) или передачи третьим лицам.

5.5. Номинальная стоимость Подарочного сертификата – сумма в российских рублях (указанная на упаковке Подарочного сертификата), на которую Владелец Подарочного сертификата имеет право приобрести услуги, оказываемые кафе.

5.6. Активация Подарочного сертификата – зачисление на Подарочный сертификат денежных средств, внесенных Приобретателем сертификата в счет оплаты номинальной стоимости Подарочного сертификата при его приобретении. Активация обеспечивает возможность приема Подарочного сертификата в кафе для оплаты товаров и/ или услуг.

5.7. Эмитент Подарочных сертификатов – кафе.

5.8. Статус Подарочного сертификата – это состояние сертификата, которое может быть следующим: активирован\ не активирован; действителен\ просрочен.

5.9. Подарочный сертификат выпускается на предъявителя, может передаваться от Приобретателя Владельцу и принимается в качестве платежного средства только в заведениях Группы

«РЕСТОСТАР».

5.10. К оплате может предъявляться только активированный Подарочный сертификат, в обязательном порядке содержащий следующие элементы, свидетельствующие о его подлинности: наименование «Подарочный сертификат», товарный знак, индивидуальный номер и штрих-код, магнитную ленту. Владелец подарочного сертификата несет риск невозможности предъявления сертификата к оплате в связи с тем, что карта не является подлинной, и/ или не прошла активацию.

5.11. Проверить статус Подарочного сертификата, а также остаток денежных средств можно в кафе перед предъявлением его к оплате.

5.12. Сумму по Подарочному сертификату возможно расходовать частями в течение срока его действия.

5.13. Один счет кафе можно оплатить несколькими Подарочными сертификатами.

5.14. В случае если фактическая стоимость приобретенных услуг превысит номинальную стоимость Подарочного сертификата, его Владелец обязуется на месте доплатить разницу между номинальной стоимостью сертификата и фактической стоимостью приобретенных услуг.

5.15. Подарочный сертификат предназначен исключительно для приобретения услуг кафе.

5.16. Подарочный сертификат ограничен по сроку действия. Срок его действия указан на упаковке подарочного сертификата и составляет 1 год со дня покупки.

5.17. Подарочный сертификат возврату не подлежит. В случае его утери, порчи или кражи не восстанавливается, при этом неиспользованные денежные средства Владельцу сертификата не возмещаются.

5.18. Поврежденные подарочные сертификаты, а также сертификаты, в подлинности которых возникают сомнения, к оплате оказанной услуги не принимаются, а также не подлежат возврату или обмену.

5.19. Данные Правила могут быть изменены Эмитентом подарочных сертификатов в одностороннем порядке. Оповещение об изменениях настоящих Правил производится путем размещения соответствующей информации в кафе в «Уголке покупателя» и посредством размещения на сайте кафе www.restostar.com.

5.20. Приобретение и использование Подарочного сертификата подтверждает, что Приобретатель и Владелец сертификата в полном объеме ознакомлены с настоящими Правилами и принимают их без оговорок.