

**Утверждены:**  
**Директор ООО «Территория Еды»**  
\_\_\_\_\_ **А.В. Копцева**

**Директор ресторана «Манана Мама»**  
\_\_\_\_\_ **В.В. Шихов**

**Правила посещения, оказания услуг общественного питания  
и поведения гостей ресторана «Манана Мама»  
г. Челябинск, ул. Академика Сахарова, 11  
(редакция Правил от 20.04.2018 г.)**

В целях обеспечения безопасного и комфортного времяпрепровождения посетителей, соблюдения правил пожарной безопасности, обеспечения безопасного оказания услуг ресторана и обслуживания гостей, собственник ресторана «Манана Мама» (далее по тексту «Администрация ресторана») устанавливает настоящие «Правила посещения, оказания услуг общественного питания и поведения гостей ресторана «Манана Мама» (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 15.08.1997 г. № 1036, региональным законодательством Челябинской области, муниципальным законодательством г. Челябинска.

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

**1. Общие положения:**

1.1. Ресторан «Манана Мама» является обособленным структурным подразделением ООО «Территория Еды» и осуществляет деятельность по оказанию услуг общественного питания по адресу: г. Челябинск, ул. Академика Сахарова, 11.

Время работы ресторана:

ежедневно, включая выходные и праздничные дни, с 12:00 до 23:00 по местному времени.

1.2. Гости ресторана 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 ресторану в денежной форме из расчета фактической стоимости поврежденного или утерянного имущества. В случае причинения значительного вреда имуществу ресторана 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 ресторане 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 ресторана могут быть применены такие меры, как удаление из ресторана и отказ от дальнейшего обслуживания.

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

данных материалов для внутренних нужд ресторана 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 ресторана. Книга отзывов и предложений находится в Уголке потребителя.

1.7. Ресторан 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 ресторане ведется видеонаблюдение.

1.9. Ресторан не продает алкогольную продукцию лицам моложе 18 лет. В случае заказа гостем ресторана алкогольной продукции, работник ресторана 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 ресторана вправе отказать гостю в продаже алкогольной продукции.

#### 1.10. Условия предоставления рестораном услуг общественного питания на территории ресторана:

1.10.1. При бронировании столов по телефону, без внесения аванса, бронь сохраняется в течение 15 минут от назначенного времени. Гость вправе предупредить Администрацию ресторана об опоздании. По окончании 15 минут ожидания Администрация вправе аннулировать бронь.

1.10.2. Заказы на напитки принимаются не позднее чем за 10 минут до закрытия ресторана.

1.10.3. Заказы на холодные закуски, салаты, горячие блюда принимаются не позднее чем за один час до закрытия ресторана.

1.10.4. 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.

1.10.5. Курение в ресторане 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 реализации рестораном заказов навынос:

1.11.1. Заказ на реализацию навынос безалкогольных напитков, реализуемых в потребительской таре, принимается не позднее чем за 15 минут до окончания работы ресторана.

1.11.2. Заказ на изготовление навынос закусок и салатов принимается не позднее чем за один час до окончания работы ресторана.

1.11.3. Заказ на изготовление навынос горячих блюд принимается не позднее чем за один час до окончания работы ресторана.

1.11.4. В ресторане возможно заказать любые блюда навынос (за исключением алкогольных напитков) и безалкогольные напитки, реализуемые в потребительской таре, указанные в меню.

1.11.5. Заказ блюд и напитков навынос можно оформить, придя в ресторан лично, непосредственно в обеденном зале ресторана, расположенном по адресу: г. Челябинск, ул. Академика Сахарова, 11.

1.11.6. Оплата заказанных навынос блюд и напитков осуществляется в порядке 100% предоплаты наличным либо безналичным расчетом, подарочным сертификатом Группы «РЕСТОСТАР» (пп. 5.1., 5.6, 5.10, 5.13., 5.14 настоящих Правил).

1.11.7. При заказе блюд и напитков из основного меню ресторана навынос предоставляется скидка в размере 10% от их стоимости, указанной в меню ресторана.

- 1.11.8. Минимальное время изготовления заказа может составить от 20 до 60 минут с момента внесения гостем предоплаты за заказ, в зависимости от категории заказанных блюд (напитки, закуски, салаты, горячие блюда).
- 1.11.9. В целях обеспечения безопасности употребления готовых продуктов и соблюдения санитарных норм, готовые блюда упаковываются в одноразовые контейнеры, которые предоставляются бесплатно.

## **2. Ограничение доступа и Правила поведения в ресторане:**

### **2.1. На территорию ресторана 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 (за исключением летнего зала ресторана).

### **2.2. Запрещается проносить на территорию ресторана:**

- 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 ресторан.

### **2.3. В ресторане запрещено:**

- 2.3.1. находиться в обеденном зале ресторана 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 ресторана;
- 2.3.5. азартные игры (карты, нарды и пр.) без особого разрешения Администрации ресторана;
- 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, электрощитовые, складские помещения, гардероб для персонала и пр.);
- 2.3.8. танцевать на барных стойках, столах, диванах;
- 2.3.9. курить на танцполе, выходить на танцпол с посудой и столовыми приборами;
- 2.3.10. сажать людей на плечи, подкидывать, сильно крутить;
- 2.3.11. выносить за пределы обеденного зала (в туалетные комнаты, фойе ресторана, детскую зону - при наличии ее в ресторане, на лестницы) столовые приборы и посуду (тарелки, блюда, бокалы и пр.);
- 2.3.12. выносить из ресторана посуду и любое другое имущество (ст.ст.158,161 УК РФ);
- 2.3.13. портить имущество ресторана (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 ресторана, делать им предложения невыполнимого и непристойного характера;
- 2.3.19. оскорблять работников ресторана 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 ресторана;
- 2.3.22. хулиганское поведение гостей ресторана – 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. курение, распитие алкогольной продукции в зоне ресторана, где курение и/ или 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 ресторана. Разрешена фото- и видеосъемка с использованием непрофессиональной техники с фото- и видеозаписями исключительно для личного просмотра;
- 2.3.29. в случае нахождения на территории ресторана газового обогревателя подходить к газовому обогревателю ближе, чем на один метр, прикасаться к нему, размещать внутри конструкции газового обогревателя посторонние предметы.

### **3. Правила хранения вещей в гардеробе ресторана:**

- 3.1. Гардероб - это помещение кафе, специально отведенное для хранения вещей гостей.
  - 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 ресторана 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 не предоставляются рестораном.
  - 3.5. На одну бирку принимается одна вещь и один индивидуальный пакет.
  - 3.7. Гости ресторана 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. Ресторан 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, ресторан 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 ресторана. Гость обязан забрать оставленные на хранение вещи не позднее момента закрытия ресторана.
- В случае если гость не забрал вещи из ресторана до его закрытия, ресторан 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 ресторану ущерб, вызванный потерей жетона, в размере его стоимости, которая составляет 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 вещи в гардероб, гостю необходимо обратиться к менеджеру ресторана за разрешением сложившейся ситуации.

3.14. Ресторан 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. 4.1. Держателем карты «Почетный гость» является гость, достигший совершеннолетнего возраста и получивший карту «Почетный гость» согласно условиям настоящих правил.

4.2. Стать держателем карты «Почетный гость» гость ресторана может при единовременной сумме чека от 5 000 рублей. Заполнив анкету, гость ресторана станет держателем БРОНЗОВОЙ КАРТЫ «Почетный гость». Она позволяет накапливать 10% от суммы счета для их дальнейшего использования (об условиях накопления см. ниже).

4.3. Для обмена БРОНЗОВОЙ КАРТЫ «Почетный гость» на 15% СЕРЕБРЯНУЮ КАРТУ «Почетный гость» минимальная сумма чеков из ресторана за календарный год с 01 января по 31 декабря должна превысить 150 000 рублей.

4.4. Для обмена СЕРЕБРЯНОЙ КАРТЫ «Почетный гость» на 20% ЗОЛОТУЮ КАРТУ «Почетный гость» минимальная сумма чеков из ресторана за календарный год с 01 января по 31 декабря должна превысить 300 000 рублей.

4.5. Для обмена БРОНЗОВОЙ КАРТЫ «Почетный гость» на 20% ЗОЛОТУЮ КАРТУ «Почетный гость» минимальная сумма чеков из ресторана за календарный год с 01 января по 31 декабря должна превысить 450 000 рублей.

4.6. Держатели карт «Почетный гость» имеют возможность при каждом визите в ресторан 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 на условиях, определенных настоящими Правилами.

4.7. Накопления на карту «Почетный гость», вне зависимости от статуса карты «Почетный гость», производятся от всей суммы счета ресторана 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 ресторана юридическим лицом безналичным способом.

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

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

4.10. Накопленные бонусы можно использовать в течение одного 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.

4.11. При покупке подарочного сертификата Группы «РЕСТОСТАР» накопление и снятие

бонусов со счета карты «Почетный гость» не производится.

4.12. Баланс карты «Почетный гость» отображается на чеке ресторана при расчете за услуги ресторана.

4.13. Действие карты «Почетный гость» не распространяется на доставку (то есть накопления и снятия не производятся).

4.14. В тех случаях, когда ресторан предоставляет скидку на заказы навынос, держателю карты «Почетный гость» предоставляется возможность выбрать либо скидку навынос, (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 навынос не предоставляется, снятие невозможно).

4.15. 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 блокировать карту в случае ее утери/ кражи. Заблокировать и восстановить карту «Почетный гость» можно по телефону Единой справочной службы 8 (351) 282-39-88 (пн-пт, с 09:00 до 18:00 за исключением нерабочих и праздничных дней).

4.16. 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](http://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.

4.17. Восстановленные карты «Почетный гость» хранятся в течение одного месяца с момента оповещения держателя карты «Почетный гость» о поступлении восстановленной карты «Почетный гость» в 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.

4.18. 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 ресторана. При этом менеджер/ администратор, принимающий заявление на переоформление карты «Почетный гость» снимает фотокопию с предъявляемого держателем карты «Почетный гость» документа, удостоверяющего личность.

4.19. 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 рестораном, 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 ресторана, на руках у которого он находится, обладающее правом на приобретение услуг в ресторане.
- 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 рестораном.
- 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 ресторане для оплаты товаров и/ или услуг.
- 5.7. Эмитент Подарочных сертификатов – ресторан.
- 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 ресторанах 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 ресторане перед предъявлением его к оплате.
- 5.12. Сумму по Подарочному сертификату возможно расходовать частями в течение срока его действия.
- 5.13. Один счет ресторана 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 ресторана.
- 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 ресторане в «Уголке покупателя» и посредством размещения на сайте ресторана [www.restostar.com](http://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.