

**Правила посещения, оказания услуг общественного питания  
и поведения гостей пиццерии «PAPA CARLO»  
г. Челябинск, ул. Коммуны,100  
(редакция Правил от 20.07.2017 г.)**

В целях обеспечения безопасного и комфортного времяпрепровождения посетителей, соблюдения правил пожарной безопасности, обеспечения безопасного оказания услуг пиццерии и обслуживания гостей, собственник пиццерии «PAPA CARLO» (далее по тексту «Администрация пиццерии») устанавливает настоящие «Правила посещения, оказания услуг общественного питания и поведения гостей пиццерии «PAPA CARLO» (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 пиццерии. Находясь на территории пиццерии, посетитель, гость соглашается с настоящими условиями и принимает Правила.

**1. Общие положения:**

1.1. Пиццерия «PAPA CARLO» расположена на первом и втором этажах здания и осуществляет деятельность по оказанию услуг общественного питания по адресу: г. Челябинск, ул. Коммуны,100.

Время работы пиццерии:

ежедневно, включая выходные и праздничные дни, с 12:00 до 24:00 по местному времени.

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

1.5. Находясь на территории пиццерии, гость (посетитель) может стать участником любительской или профессиональной фото-, видеосъемки или аудиозаписи и дает своё согласие на использование данных материалов для внутренних нужд пиццерии 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 пиццерии. Книга отзывов и предложений находится в Уголке потребителя.

1.7. Пиццерия 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 пиццерии ведется видеонаблюдение.

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

1.10. Условия предоставления пиццерией услуг общественного питания на территории пиццерии:

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

1.10.2. Пиццерия не взимает дополнительную плату за оказанные услуги (в т.ч. проценты за обслуживание), кроме той, что указана в настоящих Правилах и в меню пиццерии. Исключением является участие в проводимых в пиццерии досугово – развлекательных мероприятиях (далее «мастер-классы»). Информация об этом и о цене участия в мастер - классе размещается на сайте пиццерии [www.restostar.com](http://www.restostar.com), в информационных и рекламных изданиях, на тейбл-тентах на столах в пиццерии.

1.10.3. Для гостей с детьми Администрацией пиццерии разработано Детское меню, блюда и напитки в котором предусмотрены только для детей до 12 лет.

1.10.4. Заказы на напитки принимаются не позднее чем за 15 минут до закрытия пиццерии.

1.10.5. Заказы на холодные закуски, салаты, горячие блюда принимаются не позднее чем за 30 минут до закрытия пиццерии.

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

1.10.7. Туалет, расположенный на втором этаже пиццерии с маркировкой «Комната матери и ребенка» предназначен для гостей с детьми.

1.10.8. К удобству гостей с детьми на территории обеденных залов пиццерии размещены стульчики для детей. При размещении детей в указанных стульчиках просим Вас:

- не использовать стульчик, пока ребенок не начал сидеть самостоятельно;
- не оставлять ребенка, сидящего в стульчике без присмотра;
- убедиться, что ремень безопасности правильно закреплен и отрегулирован по размеру ребенка;
- не поднимать стульчик, держа его за столешницу, когда ребенок сидит на стульчике;
- не использовать стульчик, если какая – либо деталь повреждена или отсутствует, сообщив при этом работникам пиццерии;

1.10.9. К услугам гостей с детьми на территории обеденного зала пиццерии, расположенного на втором этаже здания, оборудована детская игровая зона, рассчитанная на пребывание детей от 1 года до 12 лет в присутствии родителей или иных законных представителей, а также детей старше 12 лет без присутствия родителей. Во избежание травм, Администрация ресторана не рекомендует оставлять без присмотра родителей детей в указанной зоне, а равно на всей территории ресторана. В игровой зоне расположен Игровой лабиринт, комната для просмотра ТВ, «Бейби Рум», Комната для настольных игр и проведения мастер – классов «Мастерская».

Подробнее о правилах пребывания детей в игровой зоне, правилах пользования и мерах безопасности см. в Разделе 6 настоящих Правил.

#### 1.11. Условия реализации пиццерией заказов навынос:

1.11.1. Заказ на изготовление навынос пиццы принимается не менее чем за 50 минут до окончания работы пиццерии.

1.11.2. Заказ на продажу навынос безалкогольных напитков принимается не позднее чем за 15 минут до окончания работы пиццерии.

1.11.3. Заказ на изготовление навынос закусок и салатов принимается не позднее чем за 30 минут до окончания работы пиццерии.

1.11.4. Заказ на изготовление навынос горячих блюд принимается не позднее чем за 40 минут до окончания работы пиццерии.

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

1.11.6. При заказе блюд и напитков из основного меню пиццерии (т.е. за исключением бизнес-ланчей и полуфабрикатов) навынос гостю предоставляется скидка в размере 13% от их стоимости, указанной в меню пиццерии. При заказе навынос фирменной пиццы «Папа Карло» гостю предоставляется скидка в размере 20% от стоимости пиццы, указанной в меню.

1.11.7. Заказ блюд и напитков навынос возможно оформить как по телефону +7 (351) 225-21-66, либо непосредственно в обеденном зале пиццерии.

1.11.8. Оплата заказанных навынос блюд и напитков осуществляется в порядке 100% предоплаты, при заказе, сделанном гостем лично непосредственно в обеденном зале пиццерии наличным, либо безналичным расчетом, подарочным сертификатом Группы «РЕСТОСТАР» (п.5.1., 5.10., 5.13. настоящих Правил);

1.11.9. При заказе, оформленном гостем по телефону оплата заказанных гостем блюд и напитков осуществляется наличным либо безналичным расчетом в момент получения заказа в обеденном зале пиццерии.

1.11.10. Минимальное время изготовления заказа составляет 50 минут с момента внесения гостем предоплаты за заказ либо принятия заказа по телефону.

1.11.11. 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, за исключением коробок под пиццу размером 25/ 25 см и 40/ 40 см, которые предоставляются за отдельную плату. Информация о стоимости коробок размещена в Уголке Покупателя.

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

### 2.1. На территорию пиццерии 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 пиццерии:

- 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 пиццерию.

### 2.3. В пиццерии запрещено:

- 2.3.1. находиться в обеденном зале пиццерии 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 пиццерии;
- 2.3.5. азартные игры (карты, нарды и пр.) без особого разрешения Администрации пиццерии;
- 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. выносить за пределы обеденного зала (в туалетные комнаты, фойе пиццерии, лестницы) столовые приборы и посуду (тарелки, блюда, бокалы и пр.);
- 2.3.9. выносить из пиццерии посуду и любое другое имущество (ст.ст.158, 161 УК РФ);
- 2.3.10. портить имущество пиццерии (ст. 214 УК РФ);
- 2.3.11. лежать на диванах в обуви и в верхней одежде;
- 2.3.12. спать;
- 2.3.13. снимать обувь, одежду, белье;
- 2.3.14. вступать в любой физический контакт с работниками пиццерии, делать им предложения невыполнимого и непристойного характера;
- 2.3.15. оскорблять работников пиццерии и других гостей;
- 2.3.16. любое проявление агрессии (в том числе нецензурная лексика, угрозы, повышенный тон) по отношению к другим посетителям, сотрудникам пиццерии;
- 2.3.17. хулиганское поведение гостей пиццерии – 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);
- 2.3.18. пропаганда и публичная демонстрация гостями нацистской атрибутики или символики (ст. 20.3 КоАП РФ);
- 2.3.19. нарушение гостями требований пожарной безопасности (ст. 20.4. КоАП РФ);
- 2.3.20. распространение гостями экстремистских материалов (ст. 20.29 КоАП РФ);
- 2.3.21. нахождение гостя в состоянии токсического, наркотического или сильного алкогольного опьянения, оскорбляющего 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;
- 2.3.22. проведение профессиональной фото- и видеосъемки без разрешения Администрации пиццерии. Разрешена фото- и видеосъемка с использованием непрофессиональной техники с фото- и видеозаписями исключительно для личного просмотра.

### **3. Правила хранения вещей в пиццерии:**

- 3.1. Гардероб - это помещение пиццерии, 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 пиццерии 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 пиццерией.

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

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

3.7. Пиццерия не несет ответственности за пропажу денежных средств, пропажу и/ или повреждение каких-либо личных вещей гостя, не подлежащих принятию в гардероб согласно п. 3.6. настоящих Правил.

3.8. Хранение вещей, сданных гостями в гардероб, осуществляется с момента сдачи вещей в гардероб до момента закрытия пиццерии. Гость обязан забрать оставленные на хранение вещи до момента закрытия пиццерии.

3.9. В случае если гость не забрал вещи из пиццерии до его закрытия, пиццерия несет ответственность за повреждение или утрату вещи только при наличии с ее стороны умысла или грубой неосторожности.

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

3.11. В случае утери гостем номерного жетона гость возмещает ресторану ущерб, вызванный потерей жетона, в размере его стоимости, которая составляет 200 рублей, а получение сданных на хранение вещей осуществляется гостем на основании показаний свидетелей о тождестве принятой на хранение вещи (т.е. совпадение цвета, фасона, размера и фирмы производителя, названных гостем, с вещью, хранящейся в гардеробе), на которую гость указывает как на свою, и при предъявлении гостем документа, удостоверяющего личность.

3.12. 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 пиццерии за разрешением сложившейся ситуации.

3.13. Пиццерия 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. Держатели карт «Почетный гость» имеют возможность при каждом визите в пиццерию 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 пиццерии на условиях, определенных настоящими Правилами.

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

Для обмена БРОНЗОВОЙ КАРТЫ «Почетный гость» на 15% СЕРЕБРЯНУЮ КАРТУ «Почетный гость» минимальная сумма чеков из пиццерии 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 пиццерии 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 пиццерии и/или ресторанов-участников программы «Почетный гость» за календарный год с 01 января по 31 декабря должна превысить 450 000 рублей.

4.3. Накопления на карту «Почетный гость», вне зависимости от статуса карты «Почетный гость», производятся от всей суммы счета пиццерии 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 пиццерии 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 пиццерии при расчете за услуги пиццерии.

4.9. Действие карты «Почетный гость» не распространяется на доставку (то есть накопление и снятие не производятся).

4.10. В тех случаях, когда пиццерия 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).

4.11. 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) 225-24-94 (пн-пт, с 09:00 до 18:00 за исключением нерабочих и праздничных дней).

4.12. Восстановить карту «Почетный гость» можно в пиццерии или 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.

4.13. Восстановленные карты «Почетный гость» хранятся в течение 1 месяца с момента оповещения держателя карты «Почетный гость» о поступлении восстановленной карты «Почетный гость» в пиццерии. 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 пиццерии или ресторанов-участников программы «Почетный гость» лично с предъявлением документа,

удостоверяющего личность, обратившись к менеджеру/ администратору пиццерии/ресторана. 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 пиццерией, 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 пиццерии, на руках у которого он находится, обладающее правом на приобретение услуг в пиццерии.

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 пиццерией.

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 пиццерии для оплаты товаров и/ или услуг.

5.7. Эмитент Подарочных сертификатов – пиццерия.

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 «РЕСТОТАР».

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 пиццерии перед предъявлением его к оплате.

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

5.13. Один счет пиццерии 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 пиццерии.

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 пиццерии в «Уголке покупателя» и посредством размещения на сайте пиццерии [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.

## **6. Правила посещения детской игровой зоны пиццерии**

### **Общие положения:**

6.1.1. В целях обеспечения комфортного и безопасного посещения детьми игровой зоны, сопровождающие их лица (достигшие 18 лет), обязуются ознакомиться и исполнять настоящие Правила и нести ответственность за их нарушение и за действия ребенка, посещающего детскую игровую зону. Фактом ознакомления и согласия с настоящими Правилами, а также принятия ответственности за их нарушение, является факт посещения ребенком указанной зоны.

6.1.2. Родители или сопровождающие детей несут ответственность за соблюдение настоящих Правил, предписанных администрацией пиццерии.

6.1.3. На территории детской игровой зоны пиццерией предоставляется возможность досуга детей на время пребывания родителей (ответственных, сопровождающих лиц) в пиццерии «Папа Карло». Запрещено покидать пиццерию, оставляя детей в детской игровой зоне.

6.1.4. В детскую зону допускаются только дети, чьи сопровождающие лица были письменно ознакомлены с Правилами детской зоны пиццерии. При подписании сопровождающим детей лицом Правил посещения детской зоны пиццерии, персонал пиццерии выдает каждому ребенку самоклеющийся бейджик, который подтверждает факт письменного ознакомления сопровождающего лица с Правилами детской зоны пиццерии. Администрация пиццерии вправе отказать детям в посещении детской зоны, не получившим специальный браслет или самоклеющийся бейджик.

6.1.5. Находясь на территории детской зоны, дети могут стать участниками любительской или профессиональной фото-, видео- или аудио съемки, факт посещения ребенком детской игровой зоны, подтверждает факт согласия сопровождающих лиц (достигших 18 лет) на использование данных материалов для нужд пиццерии, в видео-, теле- и радиотрансляциях, в публикациях в прессе или в сети Интернет. При этом законные представители ребенка вправе отозвать согласие на размещение фотографии или видеоролика с изображением ребенка в любое время. Для этого следует направить на электронный адрес [restostar.com@yandex.ru](mailto:restostar.com@yandex.ru) письмо с указанием в теме письма фразы «ОТКАЗ ОТ РАЗМЕЩЕНИЯ ДЕТСКОЙ ФОТОГРАФИИ» и указания в теле письма ресурса, на котором размещены изображения ребенка, которые следует удалить, а так же контактный номер телефона для связи.

6.1.6. Во избежание порчи имущества пиццерии в детскую зону не допускаются дети с аквагримом на теле. В случае если дети пришли в ресторан с аквагримом, то перед посещением детской зоны его необходимо смыть. Использование аквагрима на территории детской зоны ресторана также запрещено. В случае причинения вреда имуществу пиццерии в результате использования аквагрима, ущерб возмещается законными представителями ребенка, который был допущен в детскую зону с аквагримом на теле и (или) был разрисован аквагримом в детской зоне пиццерии.

6.1.7. Детская игровая зона расположена на втором этаже нежилого здания по адресу: г. Челябинск, ул. Коммуны, 100 и включает в себя следующие помещения:



- Игровой лабиринт («Зона № 1»);
  - Комната для просмотра ТВ («Зона №2»);
  - «Бейби Рум», т.е. комната, предназначенная для детей от 1 года до 3 лет («Зона №3»);
  - «Мастерская» - комната для настольных игр и проведения мастер – классов («Зона № 4»).
- Предназначена для посещения детьми старше 3 лет в часы, свободные от проведения мастер – классов. С расписанием мастер – классов можно ознакомиться на сайте пиццерии или у менеджера пиццерии.

6.1.8. В детскую игровую зону приглашаются дети до 12 лет. Ребенок любого возраста в детской игровой зоне должен находиться под наблюдением родителей или сопровождающего лица. При этом родители или сопровождающие лица не должны находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения. Вся ответственность за безопасное пребывание ребенка в детской игровой зоне возлагается на родителей (иных сопровождающих лиц).

6.1.9. Кормление детей осуществляется вне детской игровой зоны.

6.1.10. Запрещено проносить на территорию детской игровой зоны любые продукты питания и напитки. Обращаем внимание, что леденцы и жевательная резинка во рту ребенка в процессе пребывания в детской игровой зоне может способствовать несчастному случаю с возможностью попадания их в дыхательные пути во время игры.

6.1.11. Детскую игровую зону могут посещать здоровые дети (не имеющие явных признаков респираторных, кожных и др. заболеваний, передающихся воздушно-капельным или др. контактным путем). Персонал пиццерии, заметивший нарушение указанного пункта вправе прекратить пребывание ребенка в указанной зоне.

6.1.12. В детскую игровую зону запрещается приносить колюще-режущие и иные, способные причинить травму предметы, а также ручную кладь, деньги и ценные вещи.

6.1.13. Проходить в детскую игровую зону с животными запрещается.

6.1.14. Находиться в детской игровой зоне следует без верхней одежды, а в игровых зонах № 1 «Игровой лабиринт» и зоне № 3 «Бейби Рум» следует находиться в сменной обуви с мягкой подошвой или без обуви (но в носках). Для игры не следует одевать шарф, шляпу на завязках, куртку со шнуровками или с капюшоном, неподходящую обувь, свободного покроя одежду, украшения — все, что может запутаться или зацепиться за игровые элементы, в т.ч. лабиринта.

6.1.15. В случае явного неадекватного поведения со стороны ребенка (агрессия, истерические состояния, намеренная порча имущества) администрация пиццерии отказать ребенку в дальнейшем нахождении в детской игровой зоне.

6.1.16. В случае необходимости администрация пиццерии вправе вызвать скорую медицинскую помощь.

6.1.17. При умышленной порче ребёнком имущества пиццерии или иных третьих лиц - стоимость испорченного имущества оплачивают его родители.

6.1.18. За ценные вещи (включая игрушки), утерянные ребенком, пиццерия ответственности не несёт.

6.1.19. Перед посещением детской игровой зоны рекомендуем родителям сводить ребенка в туалет.

6.1.20. Рекомендуем родителям исключить посещение ребенком, не достигшим возраста 5 лет, туалета без родителей или сопровождающих лиц в целях предотвращения закрытия изнутри замка на двери ребенком.

6.1.21. Запрещено входить во все служебные помещения, смежные с детской игровой зоной.

6.1.22. Присутствие аниматоров в детской зоне не исключает обязанности родителей сопровождать ребенка в период его нахождения в детской зоне и не снимает с родителей ответственность за безопасное пребывание ребенка.

6.1.23. Рекомендуем родителям сообщать менеджеру пиццерии о любых неисправностях и поломках игрового оборудования в целях их скорейшего устранения.

6.1.24. В случае склонности ребенка к различным аллергическим реакциям, рекомендуем родителям исключить использование красок для рисования и материалов для лепки (пластилин, тесто и массы для лепки), предоставляемых в детской зоне.

6.1.25. Пиццерия не оказывает образовательные услуги путем реализации одной или нескольких образовательных программ и не осуществляет воспитательные функции, а так же

не обеспечивает надзор за детьми. Занятия с детьми (мастер – классы) являются мероприятиями досугово – развлекательного характера.

6.1.26. Игровое оборудование и детская мебель предназначены для пользования только детьми. Просим воздержаться сопровождающих детей лиц от использования детской мебели и игрового оборудования.

### **Особенности и правила посещения Зоны № 1**

6.1.27. В игровой зоне №1 расположен детский игровой комплекс - лабиринт, который представляет собой модульную конструкцию для индивидуального и коллективного пользования (при условии применения настоящих Правил) без постоянного наблюдения со стороны персонала пиццерии.

6.1.28. В игровой зоне № 1 возможно нахождение детей в возрасте от 3 до 11 лет и только в присутствии родителей или сопровождающих лиц. **Сопровождающие лица не должны находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.**

6.1.29. Запрещается пользоваться детским игровым оборудованием, расположенным в настоящей Зоне, детям младше 3 лет и старше 11 лет и весом больше 40 кг каждый.

6.1.30. В игровой зоне № 1 одновременно может находиться не более 25 детей, общим весом не более 1000 кг.

6.1.31. На одной игровой площадке лабиринта может находиться не более одного ребенка, весом не более 40 кг.

6.1.32. В лабиринте запрещается бегать, прыгать и толкать других детей.

6.1.33. На канате может находиться не более одного ребенка, весом не более 40 кг.

6.1.34. Во избежание столкновения, использование горки возможно только с интервалом не менее 3 секунд.

6.1.35. Спуск с горки осуществляется по одному человеку без посторонних предметов (мячиков, валиков и т.д.). Подъем по горке разрешается только в местах, где расположены специальные крепления, служащие опорой для подъема по горке. Запрещается прыгать на горке. Необходимо объяснить детям, что спускаться с горки необходимо ногами вперед.

6.1.36. Запрещается спускаться с горки стоя, сидя на корточках, вниз головой, а также спускаться с горки или подниматься на неё нескольким детям одновременно.

6.1.37. Запрещается лазить по внешним и внутренним стенкам лабиринта

6.1.38. Подвесные элементы служат для создания препятствия при проходе, лазание по подвесным элементам строго запрещено.

6.1.39. Не разрешается бросаться шарами друг в друга в «сухом» бассейне.

6.1.40. На качели может находиться не более одного ребенка, весом не более 40 кг.

6.1.41. Запрещается висеть, сидеть на баскетбольном кольце, помещать в него иные предметы и игрушки помимо мячей.