

Утверждены:

Директор ООО «Территория Еды»
Н.С. Димитрова

Правила посещения, оказания услуг общественного питания

и поведения гостей ресторана «Манана Мама»

г. Челябинск, ул. Тимирязева, д.30/Цвиллинга, д.42

(редакция Правил от 05.10.2023 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. Тимирязева, д.30/ул. Цвиллинга, д.42

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 свое 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 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.
- 1.10.6. В целях недопущения распространения новой коронавирусной инфекции, а также соблюдения «Рекомендаций по организации работы предприятий общественного питания в условиях сохранения рисков распространения COVID-19» размещение столов на территории ресторана осуществляется с соблюдением дистанцирования на расстоянии 1,5 м., по 1-2 посадочных места. Администрация ресторана вправе отказать гостю в оказании услуг в случае, если при оказании услуги соблюдение указанных рекомендаций по размещению столов и посадке гостей невозможно (проведение массового мероприятия (банкеты, поминки и другое).

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, расположенным по адресу: г. Челябинск, ул. Тимирязева, д.30
- 1.11.6. Оплата заказанных навынос блюд и напитков осуществляется в порядке 100% предоплаты наличным либо безналичным расчетом, а также с использованием подарочного сертификата. Держатель карты «Почетный гость» имеет возможность при оформлении в ресторане заказа на вынос накапливать баллы согласно статусу карты «Почетный гость» и производить списание ранее накопленных баллов в соответствии с пунктом 5.5. настоящих Правил.
- 1.11.7. 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).
- 1.11.8. В целях обеспечения безопасности употребления готовых продуктов и соблюдения санитарных норм, готовые блюда упаковываются в одноразовые контейнеры, которые предоставляются бесплатно.

1.11.9. Условия реализации заказов на доставку и самовывоз блюд и напитков через сервис Restostar

Доставка:

1.11.10. Перечень блюд и напитков, доступных к заказу на доставку (Меню с доставкой), указан на сайте www.restostar.com в разделе «Доставка», с которым также можно ознакомиться на территории ресторана, а также на сайте www.delivery.restostar.com, в мобильном приложении "Restostar Доставка".

1.11.11. Заказ на доставку и самовывоз блюд и напитков, возможно, оформить ежедневно с 10.00 до 22.00 по телефону +7 (351) 225-37-01 добавочный номер «1», +7 (351) 217-17-50 или оставить заказ на сайте www.restostar.com в разделе «Доставка», сайте www.delivery.restostar.com, в мобильном приложении "Restostar Доставка". Подтверждением принятия заказа является смс-уведомление.

1.11.12. В круглосуточном режиме возможно оформление предварительного заказа на сайте www.restostar.com в разделе «Доставка», на сайте www.delivery.restostar.com, в мобильном приложении "Restostar Доставка" на любую интересующую гостя дату. Доставка Заказа будет произведена с учетом графика осуществления доставки, в соответствии с п.1.11.14 настоящих Правил.

1.11.13. Оформление заказа на сайте www.restostar.com в разделе «Доставка», на сайте www.delivery.restostar.com, в мобильном приложении "Restostar Доставка", на текущий день осуществляется ежедневно до 22:00. Оформление заказа через Call – center службы доставки "Restostar Доставка" по телефону 8 (351) 217-17-50 на текущий день осуществляется ежедневно с 10:00 до 22:00.

1.11.14. Доставка блюд и напитков осуществляется ежедневно с 12:30 до 23:00, в течение 1-1,5 часов в зависимости от места доставки. Время доставки заказа может быть увеличено по независящим от ресторана причинам (например, в связи с ожиданием в дорожной пробке). В этом случае заказ подлежит принятию и оплате в полном объеме.

1.11.15. Условия стоимости доставки блюд и напитков указаны на сайте www.restostar.com в разделе «Доставка», сайте www.delivery.restostar.com, в мобильном приложении "Restostar Доставка" в разделе «Зоны доставки» и «Доставка и оплата».

1.11.16. Оплата заказа на доставку производится курьеру при получении заказа путем передачи наличных денежных средств либо банковской картой, также доступна онлайн оплата картой на сайте. Способ оплаты указывается гостем при оформлении заказа на доставку.

1.11.17. В целях обеспечения безопасности употребления готовых продуктов и соблюдения санитарных норм, блюда, оформленные заказом на доставку, упаковываются в индивидуальные одноразовые контейнеры.

1.11.18. Держатель карты "Почетный гость" в соответствии с пунктом 5.9.1 и 5.11 настоящих Правил имеет возможность при оформлении заказа на доставку и на сайте www.restostar.com в разделе "Доставка", на сайте www.delivery.restostar.com, в мобильном приложении "Restostar Доставка", по телефону +7(351)217-00-40 добавочный номер "1", а также через call-center службы доставки "Restostar Доставка" по телефону +7(351)217-17-50 накапливать бонусы в размере 5% от суммы заказа (без учета стоимости услуги доставки), данное условие не распространяется на "специальные предложения" и "комбо-наборы". Предоставление карты «Почетного гостя» не требуется, накопление пройдет автоматически по номеру телефона, на который оформлен заказ. Держатель карты "Почетный гость" имеет возможность при оформлении заказа на доставку на сайте www.restostar.com в разделе "Доставка", на сайте www.delivery.restostar.com, в мобильном приложении "Restostar Доставка" производить списание ранее накопленных бонусов в размере до 20 % от суммы заказа (без учета стоимости услуги доставки) данное условие не распространяется на "специальные предложения" и "комбо-наборы".

1.11.19. При оформлении заказа с доставкой на территории ресторана на сумму 5 000 (пять тысяч) рублей и более, оплата за указанный заказ производится в порядке 100 % предоплаты.

1.11.20. При получении скидки на самовывоз/навынос снятие или накопление бонусов на карту «Почетный гость» не производится.

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 (за исключением специальных предложений (акций) действующих на территории ресторана, разрешающих гостям ресторана приносить на территорию ресторана свой алкоголь);
 - продукты питания (за исключением продуктов детского питания для детей раннего возраста – пищевые продукты детского питания заводского производства в потребительской стеклянной таре, предназначенные для питания детей в возрасте от рождения до 3 лет);
 - 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, выражющее 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 видеосъёмки без разрешения администрации ресторана. Разрешена фото- и видеосъёмка 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 вещей 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 повреждение вещей, сданных на хранение, возмещению подлежит только реальный ущерб, причиненный гостю потерей или повреждением его вещей.

4. Правила посещения детской игровой зоны ресторана «Манана Мама»:

1. Общие положения:

4.1.1. 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.

4.1.2. Родители или сопровождающие детей несут ответственность за соблюдение настоящих Правил, предписанных Администрацией ресторана.

4.1.3. На территории детской игровой зоны ресторана предоставляется возможность досуга детей на время пребывания родителей (ответственных, сопровождающих лиц) в ресторане. Запрещено покидать ресторан, оставляя детей в детской игровой зоне.

4.1.4. 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.kids@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.

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

4.1.6. Детская игровая зона представляет собой отдельное помещение на территории ресторана смежное с территорией торгового зала ресторана.

4.1.7. На территории детской игровой зоны расположен игровой комплекс с использованием детского игрового оборудования, который представляет собой детскую игровую площадку (модульную конструкцию с горкой, летницей) для индивидуального и коллективного пользования (при условии применения настоящих Правил) без постоянного наблюдения со стороны персонала ресторана, двухуровневый стеллаж для хранения игрушек, «кухонный комод».

4.2. В целях безопасного пребывания на территории детской игровой зоны гостям ресторана необходимо соблюдать следующие правила:

4.2.1. Запрещается пользоваться детской модульной конструкцией, расположенной в настоящей зоне, детям младше 3 лет и старше 7 лет и весом больше 50 кг каждый.

4.2.2. На модульной конструкции одновременно могут находиться не более 3 детей.

4.2.3. На модульной конструкции запрещается бегать, прыгать и толкать других детей.

- 4.2.4. Запрещается раскачивать модульную панель, откручивать составные элементы.
- 4.2.5. Во избежание столкновения, использование горки возможно только с интервалом не менее 3 секунд.
- 4.2.6. Спуск с горки осуществляется по одному человеку без посторонних предметов (мячиков, валиков и т.д.). Запрещается прыгать на горке, кувыркаться. Необходимо объяснить детям, что спускаться с горки необходимо ногами вперед.
- 4.2.7. Запрещается спускаться с горки стоя, сидя на корточках, вниз головой, а также спускаться с горки или подниматься на неё нескольким детям одновременно.
- 4.2.8. Запрещается лазить по внешним стенкам модульной конструкции.
- 4.2.9. Запрещено проносить в игровую зону любые продукты питания и напитки. Обращаем внимание, что леденцы и жевательная резинка во рту ребенка может способствовать несчастному случаю с возможностью попадания их в дыхательные пути во время игры;
- 4.2.10. Запрещается находиться на втором уровне стеллажа для хранения игрушек, прыгать со второго уровня стеллажа. Запрещается прыгать с «кухонного камода».
- 4.2.11. Ресторан не оказывает образовательные услуги путем реализации одной или нескольких образовательных программ и не осуществляет воспитательные функции, а также не обеспечивает надзор за детьми.
- 4.2.12. 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).
- 4.2.13. Кормление детей осуществляется вне детской игровой зоны.
- 4.2.14. Детскую игровую зону могут посещать здоровые дети (не имеющие явных признаков респираторных, кожных и других заболеваний, передающихся воздушно-капельным или другим контактным путем). Сотрудник ресторана проводит термометрию лиц, входящих в игровую зону. Лица с температурой тела 37,1 С и выше а также, с признаками инфекционных заболеваний (респираторных), кожных и других заболеваний, передающихся воздушно-капельным или другим контактным путем в игровую зону не допускаются.
- 4.2.15. В детскую игровую зону запрещается приносить колюще-режущие и иные предметы, способствующие причинению травмы, а также ручную кладь, деньги и ценные вещи.
- 4.2.16. Проходить в детскую игровую зону с животными запрещается.
- 4.2.17. Находиться в детской игровой зоне следует без верхней одежды, в сменной обуви с мягкой подошвой или без обуви (но в носках). Для игры не следует одевать шарф, шляпу на завязках, куртку со шнурками или с капюшоном, неподходящую обувь, свободного покроя одежду, украшения – все, что может запутаться или зацепиться за игровые элементы, в т.ч. элементы лабиринта.
- 4.2.18. В случае явного агрессивного поведения со стороны ребенка (истерические состояния, намеренная порча имущества, намеренное причинение вреда другим детям (и/или) гостям ресторана, Администрация ресторана вправе отказать ребенку в его дальнейшем нахождении в детской игровой зоне.
- 4.2.19. В случае необходимости Администрация ресторана вправе вызвать скорую медицинскую помощь.
- 4.2.20. При умышленной порче ребёнком имущества ресторана или иных третьих лиц, стоимость испорченного имущества оплачивают его родители.
- 4.2.21. За ценные вещи (включая игрушки), утерянные ребенком, ресторан ответственности не несёт.
- 4.2.22. Перед посещением детской игровой зоны рекомендуем родителям сводить ребенка в туалет.
- 4.2.23. Запрещено входить во все служебные помещения, смежные с детской игровой зоной.
- 4.2.24. 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.
- 4.2.25. Администрация ресторана просит родителей сообщать менеджеру ресторана о любых неисправностях и поломках игрового оборудования в целях их скорейшего устранения.
- 4.2.26. Ответственность за сохранность, а также причинение умышленного материального вреда ребёнком имуществу на территории детской игровой зоны несут родители или сопровождающие детей лица.

5.Правила пользования картой «ПОЧЕТНЫЙ ГОСТЬ»:

5.1. Держателем электронной карты «Почетный гость» (далее по тексту – карта «Почетный гость») является гость, достигший совершеннолетнего возраста и оформивший карту «Почетный гость» согласно условиям настоящих правил.

5.2. Стать держателем карты «Почетный гость» со стартовым накоплением 5% от суммы счета гость ресторана может, заполнив анкету на сайте www.restostar.com, либо непосредственно при посещении ресторана (об условиях накопления см. ниже).

5.3. 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 10% счета ресторана на условиях, определенных настоящими Правилами.

5.4. 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. Накопление и/или снятие со счета карты «Почетный гость» не производится при оплате счета ресторана юридическим лицом безналичным способом.

5.5. Накопление и снятие бонусов происходит при предъявлении перед расчетом пластиковой карты «Почетный гость», либо электронной карты «Почетный гость» в приложении, установленном на телефоне гостя: Wallet для IOS, Wallet Passes для Android Wallet Pass для Windows.

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

5.7. Накопленные бонусы можно использовать в течение неограниченного времени, за исключением случая, когда карта «Почетный гость» не использовалась гостем в течение 365 дней, то есть накопление бонусов либо их снятие в указанный период не производилось. В этом случае бонусный счет обнуляется (бонусы сгорают), при этом процент накоплений остается неизменным.

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

5.9. Держатели карты «Почетный гость» имеют возможность при каждом заказе доставки через приложение "Restostar Доставка" накапливать баллы (далее по тексту – бонусы, 1 бонус = 1 рубль РФ), которыми в дальнейшем можно оплачивать заказы на доставку.

5.9.1. Бонусы начисляются на карту «Почетный гость» в размере 5% с суммы наличных или безналичных денежных средств, оплаченных держателем карты в счет оплаты каждого заказа (счета). В случае, если доставка платная, бонусы на стоимость доставки не начисляются. Бонусами можно оплатить только заказ по меню ресторана. Статус карты «Почетный гость» не влияет на размер накопления (начисления) и снятия бонусов при оплате заказа с доставкой.

5.10. Накопить и/или снять бонусы по одному счету возможно только с одной карты. При этом накопить бонусы можно только с суммы фактически внесенных денежных средств, наличными или банковской картой. То есть с суммы, оплаченной бонусами, накопление бонусов не производится. Накопление (начисление) бонусов на карту «Почетный гость» производится не позднее одного рабочего дня, следующего за днем оплаты каждого заказа.

5.11. Для списания бонусов с карты «Почетный гость» держателю карты необходимо зарегистрироваться в приложении "Restostar Доставка" с использованием номера телефона, привязанного к карте «Почетный гость». Держатель карты имеет право оплатить накопленными бонусами до 20% суммы счета заказа на доставку. При оформлении заказа на доставку необходимо ввести в раздел "Бонусные баллы" желаемый размер бонусов, подлежащих списанию, но не более 20% от суммы заказа и нажать кнопку "применить".

5.12. Переоформление карты «Почетный гость» с именем одного держателя на другого держателя с сохранением текущего баланса бонусного счета карты «Почетный гость» возможно только после получения письменного заявления-анкеты на переоформление карты «Почетный гость» действующим держателем карты «Почетный гость», которое необходимо оформить в ресторане или любом из ресторанов-участников программы «Почетный гость» лично с предъявлением документа, удостоверяющего личность, обратившись к менеджеру/администратору ресторана.

5.13. В случае если держатель карты «Почетный гость» при заполнении анкеты на оформление карты «Почетный гость» указал дату своего дня рождения, процент накоплений по картам «Почетный гость» повышается на 5% от постоянного в указанную дату дня рождения. Например, если постоянный

процент накоплений по карте «Почетный гость» равен 10%, то в указанную дату дня рождения он будет составлять 15%. Указанное правило не распространяется на заказы с доставкой.

6. Правила пользования Подарочным сертификатом:

- 6.1. 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.
- 6.2. Для приобретения и использования Подарочного сертификата, а также для предъявления его к оплате не требуется предъявлять документы, удостоверяющие личность.
- 6.3. Владельцем Подарочного сертификата признается физическое лицо – гость ресторана, на руках у которого он находится, обладающее правом на приобретение услуг в ресторане.
- 6.4. 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.
- 6.5. Номинальная стоимость Подарочного сертификата – сумма в российских рублях (указанный на упаковке Подарочного сертификата), на которую Владелец Подарочного сертификата имеет право приобрести услуги, оказываемые рестораном.
- 6.6. 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.
- 6.7. Эмитент Подарочных сертификатов – ресторан.
- 6.8. Статус Подарочного сертификата – это состояние сертификата, которое может быть следующим: активирован\ не активирован; действителен\ просрочен.
- 6.9. Подарочный сертификат выпускается на предъявителя, может передаваться от Приобретателя Владельцу и принимается в качестве платежного средства только в ресторане «Манана Мама».
- 6.10. 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.
- 6.11. Проверить статус Подарочного сертификата, а также остаток денежных средств можно в ресторане перед предъявлением его к оплате.
- 6.12. Сумму по Подарочному сертификату возможно расходовать частями в течение срока его действия.
- 6.13. Один счет ресторана можно оплатить несколькими Подарочными сертификатами.
- 6.14. 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.
- 6.15. Подарочный сертификат предназначен исключительно для приобретения услуг ресторана. На доставку действие подарочного сертификата не распространяется.
- 6.16. Подарочный сертификат в случае его утери, порчи или кражи не восстанавливается, при этом неиспользованные денежные средства Владельцу сертификата не возмещаются.
- 6.17. Поврежденные Подарочные сертификаты, а также сертификаты, в подлинности которых возникают сомнения, к оплате оказанной услуги не принимаются, а также не подлежат возврату или обмену.
- 6.18. 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.
- 6.19. Приобретение и использование Подарочного сертификата подтверждает, что Приобретатель и Владелец сертификата в полном объеме ознакомлены с настоящими Правилами и принимают их без оговорок.