

Правила посещения ресторана ООО «Ресторан»

Г. Ногинск

«12» ноября 2025 г.

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила определяют порядок посещения Ресторана, оказания услуг общественного питания, права и обязанности Посетителей, а также условия ответственности Сторон. Правила являются неотъемлемой частью публичного договора (оферты) в смысле ст. 435, 437 ГК РФ и обязательны для всех Посетителей.
- 1.2. Исполнитель услуг: Общество с ограниченной ответственностью «Ресторан», ОГРН 1155031001476, ИНН 5031114279. Юридический и фактический адрес: 142400, Московская область, г. Ногинск, ул. Тихая, д. 1А. Генеральный директор — Хрипкова Юлия Евгеньевна. Официальный сайт: <https://eco-hotel.ru/>.
- 1.3. Ресторан оказывает услуги питания согласно меню/барной карте, а также иные сопутствующие услуги в соответствии с Правилами оказания услуг общественного питания, утв. Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1515 (далее — Правила № 1515), Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 1.4. Размещение настоящих Правил для ознакомления осуществляется на стойке администратора и/или на официальном сайте. Посещая Ресторан, Посетитель подтверждает согласие с настоящими Правилами.
- 1.5. Термины: «Посетитель» — физическое лицо, пользующееся услугами Ресторана; «Администрация» — уполномоченные сотрудники/представители Исполнителя; «Мероприятие» — банкет, фуршет, торжество по предварительному заказу.

2. Режим работы и порядок бронирования

- 2.1. Режим работы Ресторана устанавливается Администрацией и доводится до сведения Посетителей на входе/на сайте/в социальных сетях.
- 2.2. Посадка осуществляется исходя из наличия свободных мест. Администратор вправе предложить пересадку с учётом бронирований и вместимости.

3. Требования к посещению

- 3.1. Не допускаются пляжная, домашняя, явно спортивная, грязная/пачкающая одежда и обувь, а также нахождение в верхней одежде в зале. Для мужчин — не допускается открытая пляжная обувь.
- 3.2. Гостям запрещается посещать Ресторан в халатах, тапочках, купальных костюмах или иной домашней одежде, предназначенной для пребывания в номерах, спа-комплексе или бассейне.
- 3.3. Администрация вправе отказать в допуске и/или обслуживании при несоблюдении пунктов 3.1-3.2 и иных требований настоящих Правил.
- 3.4. Персонал/служба охраны действует в интересах безопасности и общественного порядка; просьбы и указания персонала, не противоречащие закону, подлежат исполнению.

4. Возрастные ограничения

- 4.1. Реализация алкогольной продукции лицам младше 18 лет запрещена. При сомнении сотрудник вправе запросить документ, удостоверяющий возраст.
- 4.2. Пребывание несовершеннолетних без сопровождения родителей (законных представителей) не допускается.

5. Запрещённые действия и предметы

- 5.1. На территории Ресторана запрещается:
 - 5.1.1. Курение любых табачных изделий и устройств для потребления никотина (включая электронные сигареты, вейпы, системы нагревания табака).
 - 5.1.2. Пронос и употребление напитков/продуктов, приобретённых вне Ресторана, за исключением случаев, специально согласованных Администрацией (см. раздел 6).
 - 5.1.3. Находиться в состоянии выраженного алкогольного, наркотического или токсического опьянения; употреблять наркотические/токсические вещества; нарушать общественный порядок, проявлять агрессию, грубость, использовать нецензурную брань, препятствовать работе персонала и отдыху иных гостей.
 - 5.1.4. Вести торговую/рекламную деятельность, осуществлять профессиональную фото/видеосъёмку без согласования с Администрацией.
 - 5.1.5. Самовольно переставлять мебель и элементы декора; выносить посуду и иное имущество за пределы Ресторана; находиться в служебных/технических помещениях.

- 5.1.6. Использовать пиротехнику, дым/тумано-генераторы, иные устройства спецэффектов без письменного согласования.
- 5.1.7. Играть в азартные игры и осуществлять действия интимного/оскорбительного характера; использовать помещение для сна; нарушать требования пожарной безопасности.
- 5.2. Запрещён пронос следующих предметов: оружия любых видов и их имитаторов; взрывчатых, легковоспламеняющихся, ядовитых, токсичных, радиоактивных веществ; газовых баллончиков; крупногабаритных предметов, мешающих проходам.
- 5.3. В целях предотвращения правонарушений и чрезвычайных ситуаций Администрация вправе визуально осматривать ручную кладь и предложить добровольно предъявить содержимое для осмотра; при отказе допуск может быть ограничен. На территории ведётся видеонаблюдение в целях охраны имущества и общественной безопасности.
- 5.4. Посещение с животными не допускается, за исключением собак-поводырей при наличии подтверждающих документов; условия размещения согласуются с Администрацией.

6. Сервисные сборы

- 6.1. Употребление на территории Ресторана продуктов/напитков, приобретённых вне Ресторана, не допускается.
- 6.2. По согласованию с Администрацией при проведении мероприятий допускается:
- 6.2.1. Употребление алкогольной продукции, приобретённой не по барной карте Ресторана.
- 6.2.2. Употребление кондитерских изделий (торт/кондитерская композиция), приобретённых вне Ресторана.
- 6.3. О наличии сервисных сборов Посетитель информируется до совершения заказа. Принос алкоголя и тортов оформляется актом/записью с указанием ассортимента и количества; при необходимости предоставляются подтверждающие документы на продукцию.

7. Порядок обслуживания и расчётов

- 7.1. Стоимость блюд/напитков указана в меню/барной карте. Дополнительные платные услуги (включая сервисные сборы) доводятся до сведения Посетителя до заказа.
- 7.2. Расчёты производятся наличными и/или безналичными способами, предусмотренными Рестораном.
- 7.3. В случае отказа Посетителя оплатить фактически оказанные услуги и/или причинённый ущерб Администрация действует в порядке, предусмотренном законодательством РФ, вплоть до обращения в правоохранительные органы и/или суд.

8. Питание гостей отеля

- 8.1. Гости, проживающие в отеле и получающие питание в рамках выбранного тарифного плана (включённого в стоимость проживания), обслуживаются только в зале ресторана. Подача блюд в номера в рамках тарифов, включающих питание, не предусмотрена, если иное не согласовано с Администрацией.
- 8.2. Вынос продуктов, напитков и готовых блюд со шведского стола за пределы зала ресторана не допускается. Нарушение данного правила рассматривается как нарушение порядка оказания услуг общественного питания.
- 8.3. Запрещается приносить в ресторан и употреблять собственные продукты питания, напитки, включая алкогольную продукцию, независимо от упаковки и объёма.
- 8.4. Формат завтрака устанавливается Администрацией в зависимости от загрузки гостиничного комплекса:
- «шведский стол»
 - или подача по специальному меню
- 8.5. Время питания в рамках выбранного тарифного плана:
- завтрак — с 07:00 до 11:00,
 - обед — с 12:00 до 17:00,
 - ужин — с 18:00 до 21:00.
- 8.6. В случае если гость не явился на приём пищи в установленные часы, компенсация, замена или перенос приёма пищи не предоставляется.

9. Ответственность и возмещение ущерба

- 9.1. Посетители обязуются бережно относиться к имуществу Ресторана и несут материальную ответственность за утрату/порчу оборудования, посуды, мебели, отделочных материалов и др. Ущерб рассчитывается по прейскуранту/фактической стоимости восстановления и подлежит добровольному возмещению. При отказе — взыскивается в судебном порядке с компенсацией расходов.

- 9.2. Разбитая посуда включается в счёт Посетителя. Повреждения мебели/интерьера оформляются актом.
- 9.3. Администрация не несёт ответственность за личные вещи, оставленные без присмотра, в том числе оставленные в карманах верхней одежды/в гардеробе или иных помещениях.
- 9.4. Ресторан не несёт ответственность за вред, причинённый здоровью/имуществу Посетителя противоправными действиями третьих лиц.

10. Фото и видеосъёмка

- 10.1. Профессиональная фото/видеосъёмка, съёмка с использованием дополнительного света/оборудования допускается только по письменному согласованию с Администрацией.
- 10.2. Любительская съёмка на персональные устройства разрешена при условии соблюдения прав и интересов иных лиц и Ресторана.
- 10.3. На территории Ресторана ведётся видеонаблюдение в целях безопасности. Посетитель уведомлён о возможном попадании в кадр.

11. Проведение мероприятий

- 11.1. Заказ мероприятия осуществляется через администратора с заключением договора и внесением задатка. В подтверждении/смете указываются дата, время, количество гостей, тип рассадки, меню, напитки, техническое обеспечение, дополнительные условия.
- 11.2. Порядок расчетов, наименование и стоимость услуг, права, обязанности и ответственность сторон по организации и проведению мероприятия устанавливается на основании заключенного договора на оказание услуг.
- 11.3. Менеджер ресторана направляет в адрес заказчика по электронной почте, а заказчик подтверждает предварительный бланк заказа на мероприятие, содержащий информацию о дате, времени, количеству гостей, типу рассадки, дополнительному техническому оборудованию, меню, напиткам, а также иную информацию по организации мероприятия не менее чем за 7 суток до даты начала мероприятия.
- 11.4. Ресторан предоставляет заказчику услуги, согласованные в предварительном заказе, в указанную дату и время, несет ответственность за качественное, вежливое и внимательное обслуживание мероприятия.
- 11.5. При использовании готовых блюд/напитков, приобретённых вне Ресторана, ответственность за их качество несёт Заказчик; по требованию предоставляются документы, подтверждающие безопасность продукции.
- 11.6. В целях обеспечения безопасности употребления готовых блюд и соблюдения санитарных норм, блюда, которые заказчик желает забрать с собой, по его просьбе могут быть упакованы в одноразовые контейнеры, которые предоставляются бесплатно. Ассортимент готовых продуктов на вынос определяется администрацией в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами. Заказчик несет ответственность за качество вывозимых готовых блюд.
- 11.7. Подача блюд завершается не позднее чем за 30 минут до окончания мероприятия; реализация барной продукции — не позднее чем за 15 минут. За 30 минут до окончания работы Ресторана может быть включено полное освещение и произведено закрытие счётов.

12. Порядок урегулирования споров и обращений

- 12.1. Претензии по качеству услуг/обслуживанию предъявляются Администрации немедленно; Ресторан стремится урегулировать ситуацию на месте.
- 12.2. Письменные обращения и претензии рассматриваются в срок, установленный законодательством РФ.
- 12.3. «Книга отзывов и предложений» предоставляется по требованию. Споры, не урегулированные переговорами, подлежат рассмотрению в суде общей юрисдикции по правилам, установленным законодательством РФ.

13. Обеспечение безопасности и действия в чрезвычайных ситуациях

- 13.1. На территории Ресторана действуют меры антитеррористической и технической защищённости (видеонаблюдение, система оповещения, эвакуационные выходы).
- 13.2. При срабатывании системы оповещения/пожарной сигнализации Посетители обязаны следовать указаниям персонала и покинуть помещения по эвакуационным маршрутам.

14. Ограничение доступа и отказ в обслуживании

- 14.1. Администрация вправе отказать в допуске/обслуживании либо предложить покинуть Ресторан после оплаты фактически оказанных услуг в случаях:
 - нарушения настоящих Правил;
 - состояния опьянения, агрессивного/асоциального поведения;
 - отказа выполнить законные требования персонала;

- наличия при себе запрещённых предметов/веществ;
- угрозы безопасности гостей/персонала;
- отсутствия свободных мест либо технической невозможности обслуживания.

15. Прочие условия

- 15.1. Информация о составе, массе порций, пищевой и энергетической ценности блюд предоставляется по запросу у администратора/официанта.
- 15.2. Использование детского питания разрешено при условии фабричной упаковки, корректной маркировки и соблюдения санитарных требований.
- 15.3. Настоящие Правила могут быть изменены Администрацией; актуальная редакция размещается на стойке администратора и/или на официальном сайте.
- 15.4. По вопросам, не урегулированным настоящими Правилами, применяются нормативно-правовые документы РФ.

16. Реквизиты и контактная информация

- **Исполнитель:** Общество с ограниченной ответственностью «Ресторан»
- **ОГРН** 1155031001476, **ИНН** 5031114279
- **Адрес** (юридический и фактический): 142400, Московская область, г. Ногинск, ул. Тихая, д. 1А
- **Генеральный директор:** Хрипкова Юлия Евгеньевна
- **Телефон:** +7 495 660 33 24
- **Официальный сайт:** <https://eco-hotel.ru/>