УТВЕРЖДАЮ

Индивидуальный предприниматель

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.В. Тюменев

«01» февраля 2020 года

**Правила поведения посетителей и оказания услуг общественного питания**

**на территории кафе Развлекательного центра «Фэмили Парк»**

В целях обеспечения безопасного и комфортного времяпрепровождения посетителей, соблюдения правил пожарной безопасности, обеспечения безопасного оказания услуг и обслуживания гостей на территории кафе Развлекательного центра «Фэмили Парк» (далее – Кафе) по адресу г. Ставрополь, ул. Черняховского 2, литер «Р», действуют правила поведения (далее - Правила), утвержденные Администрацией и являющимися обязательными к выполнению любым гостем Центра.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с гражданским законодательством, Законом РФ «О защите прав потребителей», «Правилами оказания услуг общественного питания». Данные Правила распространяются на всех работников, гостей и посетителей Кафе. Находясь на территории Кафе, гость соглашается с настоящими условиями и принимает Правила.

1. **Общие положения**

1.1. Настоящие Правила являются обязательными для выполнения всеми Клиентами (Потребителями), а также сопровождающими лицами при получении услуг общественного питания на территории Развлекательного центра «ФэмилиПарк» (объекте общественного питания). В случае, когда правоотношения не урегулированы настоящими Правилами, применяются общие положения гражданского законодательства.

1.2. Время работы зоны общественного питания соответствует времени работы Развлекательного центра. Кафе осуществляет деятельность по оказанию услуг общественного питания и работает ежедневно, включая выходные и праздничные дни. Информация о работе Исполнителя указана на вывеске перед входом на территорию Кафе, а также в справочной информации в уголке потребителя.

1.3. На объекте общественного питания в наглядной и доступной форме до сведения потребителей доводится необходимая и достоверная информация об оказываемых услугах, обеспечивающая возможность их правильного выбора, в том числе: фирменное наименование (наименование) организации, место ее нахождения (адрес), тип предприятия и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске. Сведения о реализуемой продукции оформлены в виде прейскурантов и (или) ценников на реализуемые продукты питания.

1.4. Предприятие общественного питания на территории развлекательного центра «Фэмили парк» является кафе стационарного типа, объектом, работающим на сырье (с полным технологическим циклом), полуфабрикатах (доготовочные), комбинированные, реализующем с потреблением на месте ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, блюда, десерты и напитки собственного производства, в том числе фирменные, национальные, из полуфабрикатов промышленного изготовления, с учетом специализации предприятия. Полный ассортимент указан в меню. В случае отсутствия технической возможности и (или) по иным производственным причинам, Потребителю может быть отказано в реализации заказанной продукции, что не будет являться ущемлением прав потребителя.

1.5. Предприятия (объекты) общественного питания оснащены мебелью (столами, стульями, креслами, барными и буфетными стойками), столовой посудой и приборами, предметами декора, соответствующими интерьеру помещений и тематической направленности предприятия. Гардероб отсутствует. Для снятия верхней одежды используется вешалка в холле. Клиенту, желающему получить услугу общественного питания при занятии уже 100 посадочных мест, может быть отказано по основаниям, предусмотренным настоящим пунктом.

1.6. На территории кафе имеется санитарная комната для посетителей с входом, изолированным от производственных и складских помещений. Туалетные кабины оборудованы умывальником с зеркалом, электророзеткой, туалетной бумагой, мылом или диспенсером с жидким мылом, бумажным полотенцем или электрополотенцем, крючками для одежды, корзиной для мусора.

1.7. На объекте общественного питания обеспечивается безопасность жизни и здоровья потребителей и выполняются требования нормативных правовых актов, действующих на территории субъекта (муниципального образования субъекта) Российской Федерации. В целях реализации императивных предписаний органов исполнительной власти Исполнителем могут вводиться краткосрочные или долгосрочные ограничения, регулирующие порядок пребывания потребителей на территории объекта общественного питания.

1.8. На объекте общественного питания предусмотрены аварийные выходы, лестницы, инструкции о действиях в аварийной ситуации, а также хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию потребителей как в обычной, так и в чрезвычайной ситуации. В случае наступления внештатных ситуаций потребитель должен действовать в соответствии с настоящими правилами и здравым смыслом.

1.9. На объекте общественного питания предусмотрены зоны специального обслуживания (комнаты для праздников, торжеств и т.д.).

1.10. Исполнитель может устанавливать правила поведения для потребителей, не противоречащие нормативным правовым актам и нормативным правовым документам, действующим на территории Российской Федерации.

1.11. Гости кафе 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 кафе в денежной форме из расчета фактической стоимости поврежденного или утерянного имущества. В случае причинения значительного вреда имуществу кафе 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.

1.12. Администрация вправе прекратить отдых и нахождение гостя в кафе, в случае если его поведение или состояние мешает отдыху других людей или его дальнейшему сервисному обслуживанию, оказанию услуг общественного питания.

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

1.14. Находясь на территории кафе, гость (посетитель) может стать участником любительской или профессиональной фото-, видеосъемки или аудиозаписи и дает своё согласие на использование данных материалов для внутренних нужд кафе в видео-, теле- и радиотрансляциях, в публикациях в прессе или интернете.

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

1.16. Кафе не несет ответственности за вред, причиненный здоровью или имуществу гостя

противоправными действиями третьих лиц.

1.17. В целях повышения качества обслуживания и безопасности гостей, персонала и обеспечения сохранности имущества, в кафе ведется видеонаблюдение.

1.18. Кафе не продает алкогольную продукцию лицам моложе 18 лет. В случае заказа гостем алкогольной продукции, работник кафе 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 кафе вправе отказать гостю в продаже алкогольной продукции.

1.19. Условия предоставления услуг общественного питания на территории кафе:

1.20.1. Гость может осуществить заказ блюд через официанта или непосредственно на стойке бара у кассира.

1.20.2. Заказ проведения мероприятий на определенную дату осуществляется через ивент-менеджера (администратора) с дальнейшим подписанием Листа Заказа Мероприятия.

1.20.3. Заказы на холодные закуски, салаты, принимаются не позднее чем за 20 минут до закрытия кафе.

1.20.4. Заказы на горячие блюда принимаются не позднее чем за 40 минут до закрытия

кафе.

1.20.5. 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.

1.20.6 Гость обязан сообщить об имеющихся у него или сопровождаемых им детей аллергии на какие-либо продукты официанту или администратору кафе.

1.20.7. Курение в кафе, как и на всей территории центра запрещено, в том числе курение (вдыхание/выдыхание паров) электронных сигарет. В случае нарушения данного запрета гость самостоятельно несет риски привлечения к административной ответственности за совершение данного правонарушения в соответствии с нормами действующего законодательства.

1. **Правила поведения в кафе и ограничения**

2.1. На территорию кафе 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 кафе).

2.2. Запрещается проносить на территорию кафе:

- наркотические, токсические, ядовитые вещества, сильнодействующие медицинские препараты (ст. 228,3 УК РФ);

- алкогольную продукцию;

- продукты питания (за исключением тортов для именинников, а так же 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 кафе.

2.3. В кафе запрещено:

2.3.1. находиться в зоне обеденного зала в верхней одежде;

2.3.2. употребление наркотических и/ или токсических веществ (п. 6.9 КоАП РФ);

2.3.3. вмешательство в работу персонала;

2.3.4. любое антиобщественное поведение, создающее дискомфорт для других гостей кафе;

2.3.5. заходить в служебные и административные помещения (кабинеты, производственные цеха кухни, моечные, электрощитовые, складские помещения, гардероб для персонала и пр.);

2.3.6. сажать детей на плечи, подкидывать, сильно крутить;

2.3.7. выносить за пределы обеденного зала (в туалетные комнаты, фойе семейного центра, игровые зоны) столовые приборы и посуду (тарелки, блюда, бокалы и пр.).

2.3.8. выносить из кафе посуду и любое другое имущество (ст. ст. 158, 161 УК РФ);

2.3.9. портить имущество кафе (ст. 214 УК РФ);

2.3.10. лежать на диванах в обуви и в верхней одежде, спать;

2.3.11. снимать обувь, одежду;

2.3.12. оскорблять работников кафе и других гостей;

2.3.13. вмешательство в выступление аниматоров и артистов во время шоу-программ;

2.3.14. любое проявление агрессии (в том числе нецензурная лексика, угрозы, повышенный тон) по отношению к другим посетителям, сотрудникам кафе;

2.3.15. нарушение гостями требований пожарной безопасности (ст. 20.4. КоАП РФ);

2.3.16. распространение гостями экстремистских материалов (ст. 20.29 КоАП РФ);

2.3.17. курение, распитие алкогольной продукции в зоне кафе, где курение и/ или распитие алкогольной продукции запрещено;

2.3.18. 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;

2.3.19. проведение профессиональной фото- и видеосъёмки без разрешения Администрации центра. Разрешена фото- и видеосъёмка с использованием непрофессиональной техники с фото- и видеозаписями исключительно для личного просмотра.

2.4. Данные Правила могут быть изменены Администрацией семейного центра в одностороннем порядке. Оповещение об изменениях настоящих Правил производится путем размещения соответствующей информации в «Уголке потребителя» Центра.

1. **Политики пищевой безопасности**

3.1. В предприятии общественного питания разработана и реализуется Программа производственного контроля в соответствии с требованиями Федерального Закона от 30.03.1999 г. №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Федерального закона от 02.01.2000 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов», ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции», СанПиН 2.3/2.4.3590-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения", Национального стандарта РФ ГОСТ Р 56671-2015 "Рекомендации по разработке и внедрению процедур, основанных на принципах ХАССП" и иными нормативными правовыми актами.

3.2. Программа устанавливает требования к обеспечению безопасности пищевой продукции в процессе её производства (изготовления); организации производственного контроля на объекте общественного питания с применением принципов ХАССП (Анализа опасностей и критических контрольных точек (HazardAnalysisandCriticalControlPoints).

3.3. Целью производственного контроля за качеством пищевой продукции в образовательной организации является обеспечение соответствия выпускаемой в употребление пищевой продукции требованиям Технических регламентов таможенного союза, в процессе её производства и реализации.

3.4. Использование принципов ХАССП заключается в разработке, внедрении и поддержании следующих процедур для обеспечения безопасности пищевой продукции в процессе ее производства (изготовления) (статья 10 ТР ТС 021/2011):

3.4.1. Проведение и анализ рисков. Выбор необходимых для обеспечения безопасности пищевой продукции технологических процессов производства (изготовления) пищевой продукции.

3.4.2. Выбор последовательности и поточности технологических операций производства (изготовления) пищевой продукции с целью исключения загрязнения продовольственного (пищевого) сырья и пищевой продукции.

3.4.3. Определение контролируемых этапов технологических операций и пищевой продукции на этапах ее производства (изготовления) в программах производственного контроля. Определение критических контрольных точек (ККТ). Определение критических пределов для каждой ККТ.

3.4.5. Установление системы мониторинга ККТ. Проведение контроля за продовольственным (пищевым) сырьем, технологическими средствами, упаковочными материалами, изделиями, используемыми при производстве (изготовлении) пищевой продукции, а также за пищевой продукцией средствами, обеспечивающими необходимые достоверность и полноту контроля.

3.4.6. Установление корректирующих действий. Проведение контроля за функционированием технологического оборудования в порядке, обеспечивающем производство (изготовление) пищевой продукции, соответствующей требованиям технических регламентов Таможенного союза на отдельные виды пищевой продукции.

3.4.7. Обеспечение документирования информации о контролируемых этапах технологических операций и результатов контроля пищевой продукции.

3.4.8. Соблюдение условий хранения и перевозки (транспортирования) пищевой продукции.

3.4.9. Содержание производственных помещений, технологического оборудования и инвентаря, используемых в процессе производства (изготовления) пищевой продукции, в состоянии, исключающем загрязнение пищевой продукции.

3.4.10. Выбор способов и обеспечение соблюдения работниками правил личной гигиены в целях обеспечения безопасности пищевой продукции.

3.4.11. Выбор обеспечивающих безопасность пищевой продукции способов, установление периодичности и проведение уборки, мойки, дезинфекции, дезинсекции и дератизации производственных помещений, технологического оборудования и инвентаря, используемых в процессе производства (изготовления) пищевой продукции.

3.4.12. Установление процедур проверки системы ХАССП. Ведение и хранение документации на бумажных и (или) электронных носителях, подтверждающей соответствие произведенной пищевой продукции требованиям, установленным настоящим техническим регламентом и (или) техническими регламентами Таможенного союза на отдельные виды пищевой продукции.

3.4.13. Прослеживаемость пищевой продукции.

3.5. С учетом положения пункта 3.4. настоящих Правил, не допускается потребление продукции общественного питания на территории Кафе, выпущенной (произведенной) вне территории предприятия общественного питания Исполнителя. В нарушение указанных правил Потребитель несет всю полноту ответственности в случае нарушения настоящего пункта правил.

3.5. В кафе на постоянной основе реализуются мероприятия по предупреждению возникновения и распространения острых кишечных инфекций и пищевых отравлений. На предприятии общественного питания разработан и утвержден перечень химических веществ, биологических, физических и иных факторов, а также объектов производственного контроля, представляющих потенциальную опасность для человека и среды его обитания (контрольных критических точек), в отношении которых необходима организация лабораторных исследований и испытаний, с указанием точек, в которых осуществляется отбор проб (проводятся лабораторные исследования и испытания), и периодичности отбора проб (проведения лабораторных исследований и испытаний). Данное исключает наличие источника расстройства здоровья у потребителя.