

«Утверждаю»

Генеральный директор

ООО «ИДЕЯ»

Грешников О.Ю.



«19» мая 2025 года

**Правила посещения Ресторанов и баров
отеля ГК «Гранд Отель Поляна»
ООО «ИДЕЯ»**

1. Основные понятия и термины

Основные понятия, используемые в настоящих правилах:

«Отель» - гостиничный комплексы, коттеджи и иные средства размещения, расположенные на территории ГТЦ «Газпром», находящиеся в собственности, либо в доверительном управлении ООО «Газпром Поляна» (ОГРН 1037730004520, ИНН 7730163480), в том числе Гостиничный комплекс «Гранд Отель Поляна», корпус «А», корпус «В», корпус «С», категория «пять звезд», расположенный по адресу: 354392, г. Сочи, пгт. Красная Поляна, ул. Ачипсинская, д. 16, д. 22, д. 26, д. 26/4.

«Рестораны и бары Отеля» - Бар «Лобби бар корпус А», Ресторан «Континенталь», Ресторан «Охотничий Зал», Бар «Лобби бар корпус Б», Бар «Лобби бар корпус С», Ресторан «Павильон», Бар «Бар у бассейна 50 метров», Ресторан «Сезон» компании ООО «Идея» (ОГРН 1257700097170, ИНН 9703206114), юридический адрес: 123100, г. Москва, вн.тер.г.муниципальный округ Пресненский, улица Мантулинская, дом. 16, помещение 2Ц, оказывающей услуги общественного питания.

«Администрация ресторана и (или) бара Отеля»- менеджер, ассистент менеджера, супервайзер соответствующего ресторана или бара Отеля.

«Гость ресторана и (или) бара Отеля»- гражданин, достигший 18 летнего возраста, или гражданин, не достигший 14 летнего возраста, в сопровождении законного представителя, либо с уполномоченными сопровождающими, либо гражданин, достигших 14-летнего возраста, предоставляющий нотариально заверенное согласие законных представителей (одного из них), проживающий в Отеле и имеющий гостевую карту установленного Отелем образца, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий или приобретающий и (или) использующий услуги общественного питания в ресторанах и барах Отеля исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также гражданин, достигший 18 летнего возраста, или гражданин, не достигший 14 летнего возраста, в сопровождении законного представителя, либо с уполномоченными сопровождающими, либо гражданин, достигших 14-летнего возраста, предоставляющий нотариально заверенное согласие законных представителей (одного из них), не проживающий в отеле, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий или приобретающий и (или) использующий услуги общественного питания в ресторанах и барах Отеля.

«Услуги общественного питания» - комплекс услуг по изготовлению продукции общественного питания, созданию условий для потребления и реализации продукции общественного питания и иной пищевой и непищевой продукции (покупные товары) по

заказам Гостей ресторана и (или) бара Отеля.

2. Общие положения

2.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195-ФЗ, Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотиносодержащей продукции", Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания", Законом Краснодарского края от 21.07.2008 N 1539-КЗ "О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае", Законом Краснодарского края от 11.01.2006 N 981-КЗ "О государственном регулировании оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Краснодарского края", Законом Краснодарского края от 02.12.2004 N 800-КЗ "О содержании и защите домашних животных в Краснодарском крае".

2.2. Получить информацию о местонахождении органа по защите прав потребителей, а также ознакомиться с нормативной документацией Гости и Посетители ресторанов и баров Отеля могут на информационной стойке в соответствующем ресторане и баре Отеля, а также на информационной стойке Службы Приема и размещения Отеля.

2.3. Настоящие правила распространяются на всех гостей ресторанов и баров Отеля. Принимая решения зайти в ресторан или бар Отеля, гость ресторана или бара Отеля соглашается следовать настоящим Правилам.

2.4. С целью обеспечения надлежащего порядка и безопасности в ресторанах и барах Отеля осуществляется видеоконтроль. Рестораны и бары Отеля не несут ответственности за сохранность транспортных средств, личных вещей и ценностей, оставленных без присмотра.

3. Порядок предоставления услуг

3.1. Рестораны и бары Отеля оказывают услуги общественного питания во время работы соответствующего ресторана и бара Отеля. Время работы соответствующего ресторана и бара Отеля указывается на вывеске при входе в соответствующий ресторан или бар Отеля.

3.2. Методы и формы обслуживания ресторанов и баров осуществляется по усмотрению Отеля - обслуживание по системе «А ля карт», обслуживание официантами, обслуживание по системе "шведский стол". В каждом ресторане и баре предусмотрен перечень производимой и реализуемой им продукции общественного питания и (или) покупных товаров, которые указаны в меню соответствующего ресторана и бара, с которым Гость ресторана или бара может ознакомиться в зале обслуживания соответствующего ресторана и (или) бара Отеля. На столиках ресторанов и баров так же имеются брошюры рекламного характера, содержащие информацию об оказываемых услугах общественного питания, данные брошюры не являются меню.

3.3. Сведения об условиях приготовления блюд в Ресторанах и барах Отеля является коммерческой тайной и не предоставляется.

3.4. Срок предоставления услуги общественного питания в ресторанах и барах Отеля, зависит от процесса приготовления заказанного блюда, а также загрузки соответствующего ресторана или бара в котором предоставляется услуга общественного питания.

3.5. В ресторанах и барах Отеля, запрещена реализация алкогольной продукции гражданам, не достигшим 18 летнего возраста.

3.6. Гостям ресторанов и баров Отеля следует:

- Не беспокоить других гостей ресторанов и баров Отеля;
- Соблюдать чистоту и порядок;
- Соблюдать требования пожарной безопасности;
- Соблюдать настоящие правила посещения ресторанов и баров Отеля.
- Оплатить оказанные услуги общественного питания в порядке, предусмотренном настоящими правилами;

3.7. Гостям ресторанов и баров Отеля запрещается:

-входить в ресторан и (или) бар Отеля без сопровождения законных представителей, либо без уполномоченных сопровождающих:

а) несовершеннолетним гражданам в возрасте от 7 до 18 лет - в ночное время (с 22 часов 00 мин. до 6 часов 00 мин. местного времени);

б) несовершеннолетним гражданам в возрасте до 7 лет - круглосуточно;

-входить и находиться в ресторане и (или) баре Отеля без одежды, в верхней, рабочей, пляжной, спортивной одежде и служебной форме (за исключением форменной одежды сотрудников правоохранительных органов, военнослужащих, государственных гражданских служащих), с крупногабаритными вещами, а также в неопрятной, рваной или грязной одежде и обуви, пачкающей предметы интерьера или посетителей ресторана;

- входить в ресторан и (или) бар Отеля и находиться в ресторане и (или) баре Отеля с домашними животными;

- входить в ресторан и (или) бар Отеля с любыми видами оружия, колющими и режущими предметами, огнеопасными и пиротехническими веществами или изделиями, включая сигнальные ракеты, файеры, петарды, газовые баллоны и предметы (химические материалы), которые могут быть использованы для изготовления пиротехнических изделий или дымов, красящими веществами, устройствами с лазерным излучением, устройствами, создающими излишний шум (вуузела, барабан, свисток, клаксон/гудок, охотничий рог и т.п.);

-передвигаться в ресторане и (или) баре Отеля с любыми самоходными средствами передвижения, в том числе на велосипедах, мотоциклах, роликовых коньках, скейтбордах и прочем спортивном инвентаре, на электрических самобалансирующихся самокатах с двумя или тремя колёсами (например, марки Segway) и т.п.;

-использовать в ресторане и (или) баре Отеля беспилотные летательные аппараты БПЛА (квадрокоптеры) и Bluetooth колонки;

-входить в любые служебные и технические помещения ресторана и (или) бара Отеля;

-приносить, а также употреблять, разогревать в ресторане и (или) баре Отеля пищевые продукты, алкогольные и безалкогольные напитки, приобретенные за пределами ресторана и (или) бара Отеля;

-выносить из ресторанов и (или) баров Отеля, обслуживание в которых осуществляется по системе "шведский стол", продукцию общественного питания, алкогольные и безалкогольные напитки;

- находиться в ресторане и (или) баре Отеля в состоянии токсического или наркотического опьянения;

- употреблять в ресторане и (или) баре Отеля токсические или наркотические вещества;

- курение табака (использовать табачные изделия в целях вдыхания дыма, возникающего от их тления), потребление никотинсодержащей продукции или использование кальянов, электронных кальянов и электронных сигарет и т.п. (Понятия «курение табака», «кальян», «никотинсодержащая продукция», используемые в настоящем абзаце, имеют значения, определенные в Федеральном законе от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции») в помещениях ресторанов и барах.;

-наносить вред имуществу ресторана и (или) бара Отеля, в том числе выносить из ресторанов и баров любое имущество Отеля. Стоимость разбитых, испорченных или утерянных вещей оплачивается отдельно согласно установленному прейскуранту. Утерянное или испорченное имущество, не указанное в прейскуранте, оплачивается по рыночной стоимости данного имущества;

-перемещать мебель и предметы интерьера, небрежно обращаться с имуществом ресторана и (или) бара Отеля (становиться ногами на диваны, стулья, столы и т.д.), производить порчу мебели и предметов интерьера;

- неадекватное, агрессивное поведение по отношению к другим гостям или персоналу ресторана и (или) бара Отеля;

- поведение склонное к совершению противоправных действий в отношении гостей, персонала или имущества ресторана и (или) бара Отеля;

-подсаживаться за столики к другим гостям без приглашения;

-играть в спортивные, азартные игры в ресторане и (или) баре Отеля;

-нарушать общественный порядок в ресторане и (или) баре Отеля, в том числе развратными действиями, выражать явное неуважение к обществу, сопровождающееся нецензурной бранью, оскорбительным приставанием к гражданам находящимся в ресторане и (или) баре Отеля, а равно уничтожением или повреждением имущества ресторана и (или) бара Отеля;

- организовывать не являющееся публичным мероприятием массовое одновременное пребывание и (или) передвижение граждан в ресторане и (или) баре Отеля, публичные призывы к массовому одновременному пребыванию и (или) передвижению граждан либо участие в массовом одновременном пребывании и (или) передвижении граждан, если таковые повлекли нарушение общественного порядка;

-без специального разрешения Отеля в любых помещениях ресторанов и (или) бара не разрешается осуществлять профессиональную фото- и киносъемку. К профессиональной может быть отнесена любая съемка с использованием профессиональной техники и оборудования (особенно с использованием штативов, осветительного или другого оборудования), которая подразумевает получение снимков или видеоматериалов для использования в СМИ, в социальных сетях на коммерческих ресурсах. При использовании профессиональной камеры в личных целях Отель просит гостей и посетителей не использовать фотовспышку в общественных зонах и избегать изображения других Гостей Отеля на кадрах. Не разрешено сознательное или случайное использование изображений (биометрические персональные данные) других Гостей отеля в фото- или видеосъемке без предварительного согласия Гостей. Участие персонала Отеля в любой съемке осуществляется только при получении предварительного согласия Отеля.

4. Порядок оплаты услуг ресторана или бара Отеля

4.1. Стоимость услуг ресторанов и баров устанавливается прейскурантом (меню) соответствующего ресторана и бара, который расположен в зале обслуживания соответствующего ресторана и (или) бара Отеля. На столиках ресторанов и баров так же имеются брошюры рекламного характера, содержащие информацию об оказываемых услугах общественного питания, данные брошюры не являются меню.

4.2. Оплата за оказанные услуги общественного питания осуществляется гостем ресторана или бара Отеля после приема пищи в следующем порядке:

- в случае если Гость ресторана или бара Отеля, проживает в Отеле и имеет гостевую карту установленного Отелем образца, стоимость оказанных услуг общественного питания может закрывается на соответствующий номер, в котором проживает Гость ресторана или бара Отеля, расчет за оказанные услуги общественного питания гость ресторана или бара

Отеля на основании Invoice (счета) обязан совершить при выезде из Отеля;

- в остальных случаях, а так же по выбору Гостя ресторана и (или) бара Отеля, оплата за предоставленные услуги общественного питания осуществляется гостем ресторана или бара Отеля напрямую в кассу Отеля наличными денежными средствами в рублях РФ, либо банковской картой (Visa, Master Card, Diners Club, American Express, МИР) принадлежащей Гостю ресторана или бара Отеля, который непосредственно присутствует при осуществление данной оплаты.

5. Порядок урегулирования претензий. Ответственность. Ограничение ответственности

5.1. В случае возникновения проблемы во время пребывания на территории ресторана или бара Отеля, Гость должен сразу же довести ее до сведения Администрации ресторана и (или) бара Отеля, чтобы у Администрации была возможность разрешить проблему во время пребывания Гостя. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме, направив их заказным письмом с уведомлением о получении по адресу Администрации ресторана и (или) бара Отеля: 354392, г. Сочи, пгт. Красная Поляна, ул. Трудовой Славы, д. 3, а/я №44 для ООО «Идея» или на адрес электронной почты ideya_ooo@mail.ru, либо в устной форме по номеру телефона: +7-938-870-40-55. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

5.2. Администрация не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне ресторана и (или) бара Отеля, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

5.3. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость обязан компенсировать нанесённый Администрации ресторана и (или) бара Отеля материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества ресторана и (или) бара Отеля в размере, определяемом Администрацией ресторана и (или) бара Отеля с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт и/или покупку.

5.4. Ответственность за нарушение Правил малолетними / несовершеннолетними Гостями, равно как и за наступившие в случае нарушения Правил последствия, несут родители и/или иные лица, сопровождающие малолетних / несовершеннолетнихGuestей.

6. Заключительные положения

6.1. В случае несоблюдения Гостями ресторана или бара Отеля настоящих правил, Отель вправе отказать в предоставлении услуг общественного питания, потребовать Гостя покинуть территорию ресторана и бара, а также обратиться с заявлением к соответствующему государственному органу для принятия последним мер по привлечению к ответственности, в случае совершения противоправных действий, правонарушения, а также в суд для возмещения ущерба, причиненного Отелю.