



САНАТОРИЙ  
**СЕСТРОРЕЦКИЙ КУРОРТ**  
с 1898 года

## **ПРАВИЛА**

### **поведения и оказания услуг для посетителей кафе «Авенариус»**

#### **Санатория «Сестрорецкий курорт»**

1. Настоящие Правила поведения и оказания услуг для посетителей кафе «Авенариус» Санатория «Сестрорецкий курорт (далее – Правила) являются обязательными для выполнения и распространяются на всех без исключения граждан (посетителей, потребителей, клиентов, гостей), пользующихся услугами общественного питания и иными услугами кафе «Авенариус», а также услугами Буфета лечебного корпуса, и/или находящихся на территории кафе «Авенариус» (далее также – Кафе).

2. Услуги общественного питания кафе «Авенариус» оказываются в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Правилами оказания услуг общественного питания (утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036) «ГОСТ 31985-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Термины и определения» (введен в действие Приказом Росстандарта от 27.06.2013 № 191-ст); Санитарными правилами (СП) «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья. СанПиН 2.3.6.1079-01».

3. Каждый посетитель имеет возможность пользоваться услугами, предоставляемыми в кафе «Авенариус», при соблюдении настоящих Правил в дни и часы работы Кафе.

4. На меню и номенклатуру (ассортимент) блюд кафе «Авенариус» и Буфета лечебного корпуса Санатория не распространяются требования Приказа Министерства здравоохранения № 330 от 05.08.2003 «О мерах по совершенствованию лечебного питания в лечебно-профилактических учреждениях РФ». При оказании услуг общественного питания в кафе «Авенариус» и Буфете лечебного корпуса лечебное питание не обеспечивается.

5. Посетители кафе «Авенариус» обязаны соблюдать режим работы кафе «Авенариус», указанный на информационных стендах (вывеске). По окончании времени работы кафе «Авенариус» администрация кафе (ОАО «Санаторий «Сестрорецкий курорт» 197706, Санкт-Петербург, город Сестрорецк, улица Максима Горького, дом 2, ОГРН 1027812402859, ИНН 7827003258, далее – Администрация, Исполнитель) вправе потребовать от посетителя покинуть помещение Кафе и прилегающей к нему территории.

6. Режим работы кафе «Авенариус» устанавливается Администрацией самостоятельно, при этом Администрация Кафе вправе:

- по своему усмотрению открывать и/или закрывать для пользования посетителей кафе «Авенариус» или ограничить предоставление услуг Кафе по технологическим, техническим, погодным, эксплуатационным, санитарно-гигиеническим, организационным и др. причинам

Правила поведения и оказания услуг для посетителей  
кафе «Авенариус» на территории Санатория «Сестрорецкий курорт»  
(утв. 11.12.2017)

(аварийные ситуации оборудования, произошедшие не по вине Исполнителя, наступление обстоятельств непреодолимой силы, временное отключение соответствующими службами электроэнергии, проведение корпоративных мероприятий и банкетов и т.д.);

- вносить изменения в график (режим) работы кафе «Авенариус», связанные с закрытием Кафе или его отдельных частей, с технологическими, техническими, организационными, погодными и другими причинами (для проведения плановых санитарных дней, ремонта и в других случаях).

7. Находясь в помещении кафе «Авенариус», заказывая и/или оплачивая стоимость услуг, предоставляемых Кафе, посетитель подтверждает, что полностью ознакомлен и согласен с настоящими Правилами.

8. Допуск и обслуживание посетителей в Кафе осуществляется в порядке общей очереди, в т.ч. на основе предварительного бронирования мест в Кафе, при наличии свободных (незабронированных, незанятых) мест.

9. В кафе «Авенариус» не допускается нахождение и обслуживание детей в возрасте до 16 лет без сопровождения родителей (лиц, заменяющих родителей или лиц, осуществляющих мероприятия с участием детей) с 22 до 6 часов в период с 1 сентября по 31 мая включительно или с 23 до 06 часов в период с 1 июня по 31 августа включительно, и детей без сопровождения родителей (лиц, заменяющих родителей или лиц, осуществляющих мероприятия с участием детей) в возрасте от 16 до 18 лет с 23 до 6 часов. Сотрудники кафе «Авенариус» вправе потребовать у посетителя документ, удостоверяющий личность (в том числе документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина или лица без гражданства в Российской Федерации) и позволяющий установить возраст этого посетителя. Перечень соответствующих документов установлен Приказом Минпромторга России от 31 мая 2017 г. № 1728.

10. Заказ горячих и сложных блюд посетителями в кафе «Авенариус» производится до 21:30 часов. После указанного времени администрация Кафе вправе не принимать заказы посетителей на исполнение горячих и сложных блюд.

10.1. Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем. Время приготовления блюд может быть указано в меню (прейскуранте) и/или проговаривается официантом во время заказа посетителем блюда. Время приготовления сложных и горячих блюд может достигать 1 (одного) часа.

10.2. Информация о продукции и услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг.

11. Осуществляя заказ, посетитель соглашается со стоимостью блюд и напитков, указанной в меню (прейскуранте, чайной карте и т.д.) кафе «Авенариус», действующем на дату заказа. По общему правилу в счет включаются блюда и напитки, заказанные всеми посетителями, сидящими за одним столом. О необходимости выставления индивидуальных счетов посетители обязаны предупредить официанта в момент заказа.

12. Кафе «Авенариус» вправе отказать посетителю в приготовлении указанного в меню блюда в случае отсутствия продуктов (ингредиентов), необходимых для приготовления такого блюда.

13. Во избежание неоплаты счета Кафе вправе выставить посетителю промежуточный пречек при достижении суммы заказа в 15 000 рублей. При отказе от оплаты промежуточного счета Администрация вправе не принимать заказ на другие блюда и напитки от посетителя.

14. В кафе «Авенариус» могут не допускаться и не обслуживаться:

- посетители в неопрятной или грязной одежде, а также с предметами, которые могут испачкать других посетителей, мебель и имущество Кафе;

- посетители в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

15. Посетителям кафе «Авенариус» запрещается:

- приносить с собой и употреблять продукты питания и безалкогольные напитки без разрешения Администрации (за исключением детского питания);

- приносить с собой и использовать любые пиротехнические, горючие, огнеопасные, ядовитые, токсические, взрывчатые вещества, холодное, газовое и огнестрельное оружие, приносить и употреблять вещества наркотического или психотропного действия;

- приводить с собой собак и других животных без согласования с Администрацией Кафе;

- нарушать Правила внутреннего распорядка (проживания) в Санатории «Сестрорецкий курорт»;

- проникать и находиться на кухне, в подсобных и вспомогательных помещениях, предназначенных для работников и размещения оборудования кафе «Авенариус»;

- самостоятельно пользоваться оборудованием и аппаратурой, находящимися в зале кафе «Авенариус»;

- вставать, сидеть, лежать или танцевать на барной стойке, столах, подоконниках и иных не предназначенных для этого местах, забираться с ногами на стулья, кресла, диваны;

- осуществлять фото- и видеосъемку других посетителей без их согласия;

- перемещать (двигать) столики и мебель Кафе без разрешения администрации Кафе;

- наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты или размещать (раскладывать) другую продукцию информационного или рекламного содержания;

- преграждать дорогу или любым другим способом мешать перемещению посетителей и сотрудников кафе «Авенариус», подсаживаться за столики к другим посетителям без приглашения;

- занимать забронированные столики без разрешения Администрации Кафе, менять столики после совершения заказа без уведомления Администрации Кафе;

- игнорировать законные требования обслуживающего персонала, Администрации, проявлять неуважение или грубость к обслуживающему персоналу и другим посетителям;

- нарушать иные требования настоящих Правил.

16. В кафе «Авенариус» не допускается общение на повышенных тонах и употребление нецензурных выражений, а также действия, оскорбляющие честь и достоинство других посетителей и сотрудников Кафе.

17. В кафе «Авенариус» также запрещается:

Правила поведения и оказания услуг для посетителей  
кафе «Авенариус» на территории Санатория «Сестрорецкий курорт»  
(утв. 11.12.2017)

- танцевать с зажженными сигаретами или с посудой в руках;
- мешать отдыху других гостей;
- выходить из помещений с посудой и другими предметами, принадлежащими кафе «Авенариус», за исключением одноразовой посуды;
- курение табака во всех помещениях кафе «Авенариус», в т.ч. вспомогательных помещениях, туалетах и иных не отведенных для этого местах. Курение табака разрешается только на улице или на открытом воздухе в специально отведенных и обозначенных для этого местах на территории Санатория «Сестрорецкий курорт»;
- спать на диванах или за столиками Кафе;
- прослушивать в помещении Кафе музыку (просматривать видеофайлы) на мобильных устройствах и иной звуковоспроизводящей аппаратуре на повышенной громкости, мешающей другим посетителям.

18. Посетители при нахождении в помещении кафе «Авенариус» обязаны:

- самостоятельно и подробно ознакомиться до начала пользования услугами с настоящими Правилами, а также с другими информационными материалами, размещенными на информационных стендах кафе «Авенариус» и (или) на сайте в сети Интернет – [www.kurort.ru](http://www.kurort.ru).
- неукоснительно соблюдать настоящие Правила поведения, а также установленные санитарные и противопожарные правила;
- оплачивать заказанные ими блюда и напитки;
- вести себя в соответствии с правилами общественного порядка, уважительно по отношению к другим посетителям и обслуживающему персоналу, не допускать действий, создающих опасность для окружающих и для своего здоровья, бережно относиться к имуществу Кафе, третьих лиц, не допускать нецензурных выражений и поведения, нарушающего покой и отдых других посетителей, следить за сохранностью своего имущества и ценных вещей;
- выполнять законные указания администрации Кафе, администрации Санатория «Сестрорецкий курорт»;
- незамедлительно сообщать любому из обслуживающего персонала или Администрации Кафе о случаях обнаружения подозрительных предметов, вещей и случаях возникновения задымления или пожара;
- в случае возникновения каких-либо затруднений при пользовании услугами обращаться к обслуживающему персоналу или Администрации Кафе.

19. Оплата оказанных услуг на усмотрение посетителя производится любым из перечисленных ниже способов (если иной способ оплаты не оговорен официантом при заказе посетителем блюда):

- за наличный расчет;
- платежной банковской картой в безналичном порядке (при наличии такой технической возможности).

Кафе «Авенариус» не несет ответственности за курсы валют и комиссионные сборы, применяемые банками и компаниями-эмитентами банковских карт при безналичной оплате услуг.

Правила поведения и оказания услуг для посетителей  
кафе «Авенариус» на территории Санатория «Сестрорецкий курорт»  
(утв. 11.12.2017)

В случае технической невозможности принятия кафе «Авенариус» платы за оказанные услуги с использованием банковской карты клиента посетитель обязан оплатить оказанные ему в Кафе услуги за наличный расчет. Расчет с посетителями за предоставленные услуги производится только в российских рублях.

Инвалиды I и II групп, а также иные категории граждан в соответствии с действующим законодательством обслуживаются вне очереди при предъявлении соответствующих документов.

20. Поведение посетителей кафе «Авенариус» не должно мешать третьим лицам, представлять угрозу безопасности их жизни и здоровью либо в той или иной форме ограничивать их свободу. За вышеуказанные действия посетитель несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

21. За преднамеренные противоправные действия, нарушение настоящих Правил, а также за умышленную порчу имущества кафе «Авенариус» и третьих лиц, причинение вреда жизни и здоровью третьих лиц посетители несут ответственность в соответствии с действующим российским законодательством, в т.ч. имущественную ответственность по возмещению стоимости причиненного материального ущерба, а также ответственность за причинение вреда жизни и здоровью посетителей. За разбитую посуду, испорченные материальные ценности кафе «Авенариус» с посетителя взимается плата за причиненный вред по прейскуранту исполнителя услуг.

22. По всем спорам, вопросам, претензиям и разногласиям, возникающим в ходе пользования услугами кафе «Авенариус», клиент вправе немедленно обращаться за их разрешением к Администрации Кафе или Администрации Санатория «Сестрорецкий курорт». Все споры или разногласия разрешаются путем переговоров между сторонами, в том числе путем предъявления установленных законом требований и/или предъявления письменной претензии. Письменная претензия (обращение) клиента может быть заявлена непосредственно в день оказания услуги и должна быть рассмотрена Администрацией Кафе и/или Санатория «Сестрорецкий курорт» с дачей письменного ответа отправителю в течение 30-ти дней с момента ее получения, если иные сроки рассмотрения и удовлетворения претензии (заявленных требований) клиента не установлены действующим законодательством РФ. В случае отсутствия письменных претензий клиента услуги считаются оказанными в надлежащем качестве (количестве) и полностью принятыми клиентом без замечаний в день оказания услуги.

22.1. В случае невозможности разрешения разногласий по спорным вопросам путем переговоров, в том числе путем направления письменных претензий, они подлежат рассмотрению в суде общей юрисдикции в соответствии с законодательством РФ.

23. Настоящие Правила обязательны для исполнения, в том числе при заказе услуг юридическими лицами для физических лиц, при заказе услуг для группы лиц, при проведении банкетных, корпоративных и др. мероприятий в кафе «Авенариус».

23.1. Администрация кафе «Авенариус» и Санатория «Сестрорецкий курорт» вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Указанные изменения в правила вступают в силу с момента их размещения на информационных стендах на территории кафе «Авенариус» и (или) на сайте Санатория «Сестрорецкий курорт» в сети Интернет – [www.kurort.ru](http://www.kurort.ru). Посетитель обязуется самостоятельно ознакомиться с указанными изменениями к Правилам.

24. Услуги, оказываемые в соответствии с настоящими Правилами, обязательному лицензированию не подлежат.

25. Администрация Санатория «Сестрорецкий курорт», являясь законным владельцем помещений кафе «Авенариус» и установленного в нем имущества, оборудования, оставляет за собой право отказать в пользовании услугами кафе «Авенариус» и в нахождении в помещении Кафе любому посетителю, нарушающему требования настоящих Правил, без возврата стоимости оплаченных услуг, взыскиваемой в счет полного возмещения убытков исполнителя.

26. Администрация кафе «Авенариус» не несет ответственности за неиспользование клиентом по его инициативе (вине) оплаченных услуг, за сохранность ценных вещей, документов и денег посетителей, за последствия, связанные с нарушением посетителем настоящих Правил и иных обязательных правил, действующих на территории Санатория «Сестрорецкий курорт», за ущерб, причиненный посетителю действиями третьих лиц.

27. Администрация кафе «Авенариус» не несет ответственности за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, вследствие нарушения им настоящих Правил, а также действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе, но не ограничиваясь этим: природные стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, снежные заносы и т.п.), беспорядки, гражданские войны, забастовки, решения компетентных государственных органов власти, аварийные ситуации (отключение электроэнергии, ремонтно-восстановительные работы и другие чрезвычайные работы и действия со стороны энергоснабжающих организаций) и т.д.

28. Администрация кафе «Авенариус» не несет ответственности за ненадлежащее исполнение (неисполнение) услуг вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе, но не ограничиваясь этим: природные стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, снежные заносы и т.п.), беспорядки, гражданские войны, забастовки, решения компетентных государственных органов власти, аварийные ситуации (отключение электроэнергии, ремонтно-восстановительные работы и другие чрезвычайные работы и действия со стороны энергоснабжающих организаций) и т.д., а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

29. С целью обеспечения надлежащего порядка в кафе «Авенариус» осуществляется видеонаблюдение.

30. Посещая кафе «Авенариус», посетитель соглашается принимать участие в возможной фото- и видеосъемке официальных мероприятий, проводимых в Кафе, теле- или радиотрансляции официальных мероприятий, проводимых в Кафе, и разрешает Администрации кафе «Авенариус» использовать фото- и видеозаписи данных мероприятий со своим участием в целях продвижения и рекламы деятельности кафе «Авенариус» и Санатория «Сестрорецкий курорт» в целом.

31. В случае если оказание услуг по организации банкетов (торжеств) сопровождается заключением договора оказания услуг по проведению банкета, взаимоотношения Сторон, когда Исполнителем выступает ОАО «Санаторий «Сестрорецкий курорт», регулируются условиями заключенного договора и настоящими Правилами, являющимися неотъемлемым приложением договора оказания услуг.