



**Уважаемые гости,
мы рады приветствовать Вас!**

**Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с
правилами посещения
лобби-бара и ресторана Parklane**

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ

В целях обеспечения безопасного и комфортного времяпрепровождения посетителей, соблюдения правил пожарной безопасности, обеспечения безопасного оказания услуг и обслуживания гостей, ООО «Парклейн» (далее по тексту «Администрация», отель «Parklane») устанавливает настоящие «Правила посещения, оказания услуг общественного питания и поведения гостей Лобби-бара и ресторана Parklane (далее по тексту «Правила»).

Настоящие Правила разработаны на основании требований Конституции Российской Федерации, Гражданского Кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правил оказания услуг общественного питания, утв. Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020г №1515 и других нормативно-правовых актов. Находясь на территории Лобби-бара и ресторана Parklane, посетитель соглашается с настоящими условиями и принимает Правила.

I. Общие положения

Настоящие правила поведения (далее - Правила) в Лобби-баре (далее- бар) и ресторане Parklane (далее - ресторан) распространяются на всех без исключения потребителей услуг бара и ресторана, а также на лиц, находящихся на территории бара и ресторана (далее - Посетитель), и направлены на обеспечение безопасного и комфортного пребывания указанных лиц.

Правила устанавливают права и обязанности Посетителей бара и ресторана, определяют механизм реализации этих прав, а также устанавливают ряд запретов и ограничений, не допускающих действия Посетителей, которые могут причинить вред или неудобства другим Посетителям или Администрации, а также ущерб бару и ресторану в целом.

1.1. Организацией, оказывающей услуги на территории бара и ресторана является Общество с ограниченной ответственностью «Парклейн» (ОГРН 1167847069367, ИНН 7813242048, юридический адрес: 197110, СПб, ул. Рюхина, д.9, лит.А)

1.2. Ресторан и бар оказывают Посетителям услуги питания согласно меню, а также услуги по организации и проведению развлекательных мероприятий.

1.3. Информацию об услугах, указанных в п. 1.2 настоящих Правил, можно уточнить в Ресторане и баре, а также по телефону +7 (812) 499 76 76/ +7-921-893-40-36

1.4.1. Настоящие Правила размещаются для ознакомления на стойке ресторана и бара, в папке потребителя)

1.5. Ресторан и бар работают в соответствии с графиком работы, информация о котором размещена на соответствующих информационных стойках отеля Parklane и на сайте в сети Интернет по адресу: www.parklanehotel.ru.

1.6. Режим работы бара и ресторана устанавливается Администрацией самостоятельно, при этом Администрация вправе:

- по своему усмотрению открывать и/или закрывать для пользования Посетителей или ограничить оказание услуг по технологическим, техническим, эксплуатационным, организационным, санитарно-гигиеническим и др. причинам (аварийные ситуации оборудования и/или программного обеспечения, временное отключение соответствующими службами электроэнергии, водоснабжения, групповое обслуживание, наступление обстоятельств непреодолимой силы);
- вносить изменения в график (режим) работы бара и ресторана, связанные с технологическими, техническими, организационными, санитарно-гигиеническими и другими причинами, о чем указывается на соответствующих информационных стойках, отеля Parklane и (или) на сайте в сети Интернет - www.parklanehotel.ru.

1.7. Администрация гарантирует, что качество оказания услуг соответствует стандартам качества, установленным для данного вида услуг, включая требования техники безопасности, пожарной безопасности и санитарно-эпидемиологические требования.

1.8. Оплачивая оказанные услуги в баре и/или ресторане, Посетитель подтверждает, что ознакомился с настоящими Правилами, они ему ясны, он принимает их условия и обязуется их соблюдать на протяжении всего времени пребывания на территории бара и/или ресторана.

1.9. Настоящие Правила обязательны для исполнения, в том числе при заказе услуг юридическими лицами (индивидуальными предпринимателями) для физических лиц, при заказе услуг для группы лиц, для организованных групп

1.10. Администрация 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 отеля «Парклейн» и (или) на сайте в сети Интернет - www.parklanehotel.ru. Посетитель обязуется самостоятельно ознакомиться с указанными изменениями к Правилам

1.11. Все объявления, а также информация, находящаяся в открытом доступе на территории отеля Parklane, являются неотъемлемой частью настоящих Правил.

1.12. Администрация не несет ответственности за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Посетителя, 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.

1.13. Администрация не несет ответственности за вред, причиненный здоровью или имуществу Посетителя противоправными действиями третьих лиц.

1.14. Администрация не несет ответственности за пропажу/порчу/уничтожение имущества Посетителя, оставленного без присмотра.

1.15. Бар и Ресторан не продают алкогольную продукцию лицам моложе 18 лет. В случае заказа Посетителем в баре/ресторане алкогольной продукции, работник бара/ресторана вправе запросить у Посетителя документ, удостоверяющий его личность - паспорт (или иной заменяющий его документ: удостоверение водителя, загранпаспорт), в случае если у него есть сомнения в достижении Посетителем совершеннолетнего возраста. В случае отказа Посетителя представить документ, работник бара/ресторана вправе отказать Посетителю в продаже алкогольной продукции.

1.16. При посещении ресторана Посетителем на автомобиле, Посетитель информирует охранную службу о цели визита, после чего на автомобиле направляется на подземный паркинг. Оплата паркинга осуществляется перед выездом у стойки рецепции по предъявлению парковочного талона. Оплата паркинга осуществляется согласно действующему тарифу (в соответствии с прейскурантом на дополнительные услуги, расположенном на стойке рецепции отеля Parklane).

1.17. Поведение Посетителей бара/ресторана не должно мешать третьим лицам, представлять угрозу безопасности их жизни и здоровью либо в той или иной форме ограничивать их свободу. За вышеуказанные действия Посетители несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

1.18. За преднамеренные противоправные действия, нарушение настоящих Правил, а также за умышленную порчу имущества бара/ресторана и/или третьих лиц, причинение вреда жизни и здоровью третьих лиц, Посетители несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящими Правилами.

1.19. В случае если действия Посетителя причинили вред имуществу ООО «Парклеин», последнее вправе требовать возмещения ущерба от причинителя вреда. По факту причинения ущерба составляется акт, который подписывается Администрацией и Посетителем, который причинил ущерб. В акте указывается сумма ущерба, согласованная сторонами. В случае отказа Посетителя от подписания акта, в нем делается соответствующая запись в присутствии не менее двух свидетелей, которые не являются работниками ООО «Парклеин».

В случае если ущерб причинен лицом, не достигшими возраста 18 лет, возмещение ущерба производится в порядке, установленном действующим законодательством РФ, его законными представителями.

1.20. Администрация сообщает, что потребление (распитие) алкогольной продукции, приобретенной в ресторане и баре, допускается только на территории данных объектов (п.7., ст.16, 171-ФЗ).

1.21. Розничная продажа алкогольной продукции при оказании услуг в ресторане и баре осуществляется при условии вскрытия лицом, непосредственно осуществляющим отпуск алкогольной продукции (барменом), потребительской тары (упаковки) (п.4., ст.16, 171-ФЗ);

1.22. Администрация в праве предоставляет помощь при оказании услуг Посетителям с особыми потребностями.

II. Права посетителей

2.1.Посетитель имеет право:

- при соблюдении настоящих Правил пользоваться услугами бара/ресторана за плату согласно стоимости услуг/блюдов, указанной в меню;
- сообщать Администрации обо всех недостатках, некачественном обслуживании и высказывать свои пожелания по улучшению качества оказываемых услуг;
- осуществлять расчеты за оказанные услуги в порядке, установленном настоящими Правилами;
- при необходимости получать сведения о пищевой ценности (калорийность, белки, жиры, углеводы), весе (объеме) и составе порций готовой пищевой продукции/емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции путем обращения к официанту и/или запроса преискуранта/меню у Администрации;
- при необходимости получать от Администрации разъяснения положений настоящих Правил; обращаться к Администрации по вопросам оказания услуг в соответствии с настоящими Правилами.

2.2. По всем спорам, вопросам, претензиям и разногласиям, возникающим в ходе оказания услуг, Посетитель вправе немедленно обращаться за их разрешением к администрации ресторана. Все споры или разногласия разрешаются путем переговоров между сторонами, в том числе путем направления письменных претензий. Письменная претензия Посетителя должна быть заявлена непосредственно в день оказания услуги и рассмотрена принимающей стороной (Администрацией) с дачей письменного ответа в течение 30-ти дней даты ее получения, если иные сроки рассмотрения и удовлетворения претензии не установлены действующим законодательством РФ. В случае не предъявления письменной претензии Посетителем в день оказания услуг, услуги ресторана/бара считаются оказанными с надлежащим качеством и в надлежащем количестве и полностью принятыми Посетителем без замечаний.

2.3. 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;

III. Меры безопасности

3.1. В целях предупреждения и пресечения чрезвычайных ситуаций (в том числе террористических актов), преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности Посетителей и сотрудников бара/ресторана, Посетителям запрещается проносить следующие предметы:

- Огнестрельное оружие и боеприпасы.
- Пневматические, травматические винтовки и пистолеты.
- Ружья для подводной охоты, арбалеты.
- Имитаторы и муляжи оружия и боеприпасов, электрошоковые устройства.
- Газовое оружие и оружие самообороны.
- Газовые баллончики и аэрозольные распылители.
- Холодное оружие (ножи, топоры, ледорубы, другие бытовые предметы, обладающие колюще-режущими свойствами).
- Взрывчатые вещества, взрывные устройства.
- Легковоспламеняющиеся жидкости и вещества.
- Радиоактивные материалы.
- Ядовитые, отравляющие, едкие и корродирующие вещества.
- Окислители - перекиси органические, отбеливатели.
- Наркотические и психотропные вещества.
- Алкогольные напитки.
- Объемные предметы.
- Другие предметы и вещества, в отношении которых установлены запреты или ограничения на их свободный оборот в Российской Федерации, а также предметы, вещества и средства, представляющие угрозу для безопасности окружающих, в том числе предметы и средства, наличие которых у Посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих или мешающих проведению Мероприятий в баре/ресторане и/или отдыху других посетителей.

3.2. Перечень предметов не является исчерпывающим, дополнения или исключения из данного перечня производятся по решению Администрации.

3.3 Администрация, совместно с Охранной организацией и службой безопасности отеля Parklane имеет право на досмотр вещей Посетителей на добровольной основе, в рамках безопасности и контроля проноса предметов, предусмотренных п. 3.1 настоящих Правил.

3.4 В целях обеспечения безопасности Администрация вправе осуществлять на территории бара/ресторана видео и фотосъемку.

3.5. Настоящим Посетитель дает свое согласие на использование его изображений, полученных Администрацией в соответствии с п. 3.4 настоящих Правил, в том числе его фотографий, а также видеозаписей, на которых он изображен.

3.6. В случае срабатывания пожарной сигнализации или звукового оповещения о пожаре, а также в случае наступления чрезвычайной ситуации, Посетители должны строго следовать указаниям сотрудников отеля Parklane, выполнять их требования об освобождении бара/ресторана.

IV. Порядок посещения

4.1. Посетители должны бережно относиться к имуществу бара/ресторана, соблюдать правила пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологические требования, настоящие Правила.

4.2. В баре/ресторане запрещается:

4.2.1. курить (в том числе электронные сигареты) на территории бара/ресторана, в соответствии с Федеральным законом от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ, за исключением специально отведённых оборудованных мест (на улице);

4.2.2. проносить и употреблять напитки и еду, приобретенную вне бара/ресторана, за исключением детского питания (в фабричной упаковке или детских бутылочках, с маркировкой срока годности, способа приготовления)

4.2.3 проносить и употреблять наркотические и/ или токсические вещества (п. 6.9 КоАП РФ);

4.2.4 находиться в состоянии токсического, наркотического или сильного алкогольного опьянения, оскорбляющего человеческое достоинство и общественную нравственность.

4.2.5 использовать территорию бара/ресторана, без разрешения Администрации для занятия коммерческой, рекламной и иной деятельностью, не зависимо от того, связано ли это с получением дохода;

4.2.6 заходить в технические помещения, служебные помещения, предназначенные для персонала и иные закрытые для посещения помещения;

4.2.7. проводить профессиональную фото- и видеосъемку без разрешения Администрации. Разрешена фото- и видеосъемка с использованием непрофессиональной техники с фото- и видеозаписями для личного просмотра.

4.2.8 игнорировать требования обслуживающего персонала отеля Parklane, проявлять неуважение или грубость к обслуживающему персоналу и другим посетителям отеля Parklane;

4.2.9. нарушать общественный порядок, создавать угрозу жизни, здоровью и мешать отдыху

других посетителей, не соблюдать требования настоящих Правил.

4.2.10. входить в бар/ресторан с велосипедами, самокатами, санками, клюшками, и иными крупногабаритными предметами. Не разрешается использовать на территории бара/ресторана роликовые коньки, скейтборды, роликовые кроссовки, и роликовые кеды, гироскутеры и прочие аналогичные приспособления;

4.2.11. нарушать требования пожарной безопасности (ст. 20.4. КоАП РФ);

4.2.12. находиться на территории бара/ресторана после 22:00 несовершеннолетним лицам, моложе 18 лет, без сопровождения лиц, достигших 18-летнего возраста;

4.2.13. устанавливать свои правила расчета за оказанные услуги;

4.2.14. переставлять мебель и иные элементы декора;

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

4.2.16. просить внести изменения в музыкальное оформление;

4.2.17. включать/выключать оборудование, освещение, видео- и музыкальную аппаратуру;

4.2.18. использовать помещение ресторана для сна;

4.2.19. кормить ребенка грудью, пеленать, менять памперсы разрешается в специально отведенных местах, согласованных с Администрацией;

4.2.20. Разрешается оставлять собаку-поводыря в специально отведенном месте, согласованным с Администрацией.

4.3 На территорию Ресторана не допускаются Посетители:

4.3.1 в пляжной и домашней одежде, в грязной и пачкающей одежде, халатах, а также в виде, оскорбляющем достоинство иных посетителей ресторана, выражающем явное неуважение к обществу, общепринятым цивилизованным обычаям, моральным ценностям, поведению, присущим при нахождении в ресторане;

4.3.2 в пляжной, домашней или грязной обуви;

4.3.4 с животными (кроме собак-поводырей).

4.4 На территорию Лобби-бара не допускаются Посетители:

4.4.1 в пляжной, грязной и пачкающей одежде, халатах, а также в виде, оскорбляющем достоинство иных посетителей ресторана, выражающем явное неуважение к обществу, общепринятым цивилизованным обычаям, моральным ценностям, поведению, присущим при нахождении в ресторане;

4.4.2 в грязной обуви

4.4.3. с животными.

V. Правила Ресторана для проведения мероприятий

- 5.1. Бронирование мероприятия производится предварительно через отдел продаж ООО «Парклейн» по телефону либо лично при посещении Ресторана с внесением авансового платежа и заключением договора на оказание услуг по установленной форме (Приложение № 1).
- 5.2. Порядок расчетов, наименование и стоимость услуг, права, обязанности и ответственность сторон по организации и проведению мероприятия устанавливается на основании заключенного договора на оказание услуг.
- 5.3. Отдел продаж 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 трое суток до даты начала мероприятия
- 5.4. Ресторан предоставляет заказчику услуги, согласованные в предварительном заказе, в указанную дату и время, несет ответственность за качественное, вежливое и внимательное обслуживание мероприятия.
- 5.5. Продукция кухни отпускается не позднее чем за 30 минут до окончания мероприятия, барная продукция не позднее чем за 15 минут.
- 5.6. 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 соответствие с санитарно-гигиеническими нормами. Заказчик подписывает письмо с перечнем вывозимых готовых блюд и несет ответственность за их качество вне ресторана.
- 5.7. При ввозе и употреблении на мероприятии готовых блюд, приобретенных за пределами ресторана, администрация ресторана не несет ответственности за их качество, а заказчик оформляет информационное письмо с наименованием и количеством ввозимой продукции и блюд, а также предоставляет документы, подтверждающие качество и безопасность продукции и блюд /товарно-транспортную накладную, декларацию соответствия, свидетельство о государственной регистрации, наличие акцизных марок.

VI. Правила проведения мероприятий для организаторов

- 6.1. Организаторы мероприятия заблаговременно направляют сведения о сотрудниках (ФИО, паспортные данные), которые будут осуществлять монтаж-демонтаж соответствующего оборудования в помещении Ресторана. При себе данные лица должны иметь документы, удостоверяющие их личность. Кроме того, подаются сведения об автотранспорте (марка, гос. номер), на котором будет осуществлен ввоз-вывоз оборудования, а также перечень ввозимого оборудования и материалов.
- 6.2. Указанные лица перед началом монтажа-демонтажа проходят регистрацию в охране на служебном входе, по его окончании также отмечаются в службе охраны.
- 6.3. Загрузка/выгрузка осуществляется в специально отведенном для этого месте - разгрузочной зоне, где автотранспорт может находиться в течение выгрузки и загрузки, но не более 30 мин., в последующем транспорт убирается, либо перемещается на платный подземный паркинг, если это позволяют габариты автомобиля.
- 6.4. Вынос с последующим вывозом какого-либо имущества (материалов, иного инвентаря) с территории ООО «Парклейн» в обязательном порядке производится по материальному пропуску с указанием перечня данного имущества, который заблаговременно оформляется и регистрируется в службе безопасности руководителем соответствующего подразделения, осуществляющим взаимодействие с заказчиком/подрядчиком. Перечень сверяется соответствующим сотрудником ресторанной службы в присутствии сотрудника охраны. Вывоз оставшейся после мероприятия алкогольной продукции, осуществляется аналогично, но только в будние дни.
- 6.5. Осуществлять вход/выход в Ресторан и из него, Посетители должны через соответствующий главный вход/выход, использование запасных и аварийных выходов не допускается.
- 6.6. Курение сигарет, электронных сигарет и кальянов запрещено на территории отеля и осуществляется в специально отведенном для этого месте (на улице).
- 6.7. Во время проведения мероприятия все несогласованные изменения по перестановке мебели проводятся только при наличии возможности со стороны Ресторана, которая определяется Администрацией.
- 6.8. О потребности изменения времени приемов пищи необходимо сообщать ответственному сотруднику ресторанной службы не менее чем за 24 часа до начала мероприятия.
- 6.9. Изменение времени приемов пищи происходит только после согласования со всеми задействованными службами при наличии возможности со стороны Ресторана.



Уважаемые гости!

Все вышеперечисленные правила распространяются на всех посетителей ресторана и обязательны для исполнения для Вашего комфортного отдыха!

Администрация ООО «Парклейн»