

Правила посещения, оказания услуг общественного питания и поведения гостей (посетителей) вагонов-ресторанов, вагонов-столовых и купе-буфетов ООО «Гранд-Питание»

В целях обеспечения безопасного и комфортного времяпровождения гостей (посетителей), соблюдения правил пожарной безопасности, обеспечения транспортной безопасности, санитарной и эпидемиологической безопасности, а также безопасности оказания услуг вагонов-ресторанов, вагонов-столовых и купе-буфетов и обслуживания гостей ООО «Гранд-Питание» (далее по тексту – «Компания»), руководствуясь п. 4 ст. 426 Гражданского кодекса Российской Федерации, нормами Федерального закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» п. 4 Постановления Правительства РФ от 21.09.2020 № 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» (далее – «Правила»).

Данные Правила распространяются на всех сотрудников, гостей (посетителей) вагонов-ресторанов, вагонов-столовых и купе-буфетов без исключения.

Находясь в помещении вагонов-ресторанов, вагонов-столовых и купе-буфетов гость (посетитель) соглашается с настоящими условиями и принимает Правила.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ООО «Гранд-Питание» осуществляет деятельность по оказанию услуг общественного питания в вагонах-ресторанах, вагонах-столовых и купе-буфетах поездов формирования АО ТК «Гранд Сервис Экспресс».

1.2. График (режим) работы в вагонах-ресторанах, вагонах-столовых и купе-буфетах устанавливается в зависимости от времени следования поезда. С графиком (режимом) работы вагонов-ресторанов, вагонов-столовых и купе-буфетов можно ознакомиться, посетив их.

1.3. В целях повышения качества обслуживания и безопасности гостей (посетителей) и персонала, а также обеспечения сохранности имущества в вагонах-ресторанах, вагонах-столовых и купе-буфетах ведется видеонаблюдение.

1.4. Находясь на территории вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета, гость (посетитель) может стать участником любительской или профессиональной фото-, видеосъемки или аудиозаписи и даёт свое согласие на использование вышеуказанных материалов для служебной необходимости компании-оператора питания, а также в видео-, теле- и радиотрансляциях, в публикациях в прессе или интернете.

1.5. Сотрудники ООО «Гранд-Питание» не несут ответственность за вред, причиненный здоровью или имуществу гостя противоправными действиями третьих лиц, а также за кражу, оставленных без присмотра вещей гостей (посетителей) вагонов-ресторанов, вагонов-столовых и купе-буфетах.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ (ПОСЕТИТЕЛЕЙ)

2.1. Права:

2.1.1. Гости (посетители) вправе посещать вагоны-рестораны, вагоны-столовые и купе-буфеты в установленное графиком (режимом) работы время, за исключением закрытия вагона-ресторана во время обслуживания организованных групп пассажиров или изменения их режима работы.

2.1.2. Гости вагонов-ресторанов, вагонов-столовых и купе-буфетов вправе ознакомиться с действующим прейскурантом, меню, а также узнать о действующих акциях и специальных предложениях.

2.1.3. В случае возникновения конфликтов и чрезвычайных ситуаций, гости (посетители) вправе обратиться за помощью к сотрудникам вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета. Книга отзывов и предложений находится у директора (администратора) вагона-ресторана и предоставляется по первому требованию.

2.1.4. Гости (посетители) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета вправе заказать на вынос блюда и напитки, указанные в меню, за исключением десертов с шариками мороженого, мороженого, алкогольных и безалкогольных коктейлей.

2.1.5. Гости (посетители) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета вправе проводить фото- видеосъемку в залах с использованием непрофессиональной техники исключительно для личного просмотра.

2.1.6. Гости (посетители) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета вправе требовать у сотрудников вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета бумажный чек.

2.1.7. Гости (посетители) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета вправе оплачивать, оказанную им услугу питания, любым удобным им способом (как безналичным расчетом, так и наличными денежными средствами).

2.2. Обязанности:

2.2.1. Гости (посетители) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета обязаны соблюдать настоящие Правила, находясь в помещениях вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета. В случае нарушения гостями (посетителями) настоящих Правил директор (администратор) вагона-ресторана вправе попросить гостя (посетителя) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета покинуть помещение. В случае отказа вызвать сотрудников полиции.

2.2.2. Гости (посетители) вагона-ресторана, вагона-столовой, купе-буфета обязаны бережно относиться к имуществу вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета, за утерю, порчу, используемого ими оборудования, инвентаря, посуды, предметов интерьера, мебели, отделки (умышленного и по неосторожности) нести гражданско-правовую ответственность, а также возместить ущерб, причиненный ими Компании в денежной форме из расчета фактической стоимости поврежденного или утерянного имущества.

2.2.3. Курение в помещениях вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета запрещено, в том числе курение (вдыхание/выдыхание паров)

электронных сигарет, а также систем нагревания табака. В случае нарушения данного запрета гость (посетитель) самостоятельно несет риски привлечения к административной ответственности за совершение данного правонарушения в соответствии с нормами действующего законодательства.

2.2.4. Гости (посетители) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета обязаны соблюдать чистоту в помещениях при посещении.

2.2.5. Гости (посетители) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета обязаны вести себя уважительно по отношению к другим гостям (посетителям) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета, а также сотрудникам Компании.

2.2.6. Гости (посетители) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета по требованию сотрудников вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета обязаны предоставлять документ, удостоверяющий личность, для подтверждения достижения возраста, разрешающего продажу и распитие алкогольной, спиртосодержащей продукции, а также энергетиков и безалкогольных пива и вина. В случае отказа от предоставления такого документа, гостю (посетителю) будет отказано в продаже вышеуказанной продукции.

2.2.7. Гости (посетители) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета обязаны оплатить, оказанную им услугу питания.

2.3. Запреты:

2.3.1. Гостям (посетителям) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета запрещается проносить на территорию (в помещения) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета:

- наркотические, психотропные, сильнодействующие и ядовитые вещества (ст. 228, ст. 228.3 УК РФ);
- любой вид оружия, запрещенного к гражданскому обороту на территории Российской Федерации, в частности: 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 (ст. 222, ст. 222.1, ст. 222.2 УК РФ);
- алкогольную продукцию;
- продукты питания и напитки (за исключением продуктов детского питания для детей раннего возраста – пищевые продукты детского питания заводского производства в потребительской таре, предназначенное для питания детей в возрасте от рождения до 3 лет);
- громоздкие предметы, в общей сложности размер которых по длине, ширине и высоте превышает 180 см;
- животных, птиц, насекомых любого вида и любой категории (за исключением собаки-поводыря, которая должна располагаться у ног гостя (посетителя) вагона-ресторана, вагона-столовой и вагона-буфета, либо в специальной переноске).

2.3.2. В вагоне-ресторане, вагоне-столовой и купе-буфете запрещается:

2.3.2.1. Употреблять любые запрещенные к обороту на территории Российской Федерации вещества (наркотические, психотропные, сильнодействующие).

2.3.2.2. Находиться в помещении вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета вне графика (режима) работы.

2.3.2.3. Находиться в состоянии сильного алкогольного, наркотического, токсического или иного опьянения в помещении вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета (пример: основными признаками алкогольного опьянения является: запах алкоголя в выдыхаемом воздухе, нарушение координации движений, неустойчивость позы, шатающаяся походка, нарушение речи, резкое изменение окраски кожных покровов лица, поведение, не соответствующее обстановке).

2.3.2.4. Употреблять принесенную с собой алкогольную продукцию.

2.3.2.5. Употреблять принесенные с собой продукты питания и напитки, за исключением продуктов питания, указанных в пункте 2.3.1.

2.3.2.6. Находиться в вагоне-ресторане, вагоне-столовой и купе-буфете в верхней одежде, в пачкающей, зловонной одежде, в пляжной одежде, в нижнем белье, с головным убором на голове, с оголенным торсом; с предметами, которые могут испачкать других посетителей, мебель вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета.

2.3.2.7. Находиться в вагоне-ресторане, вагоне-столовой и купе-буфете лицам младше 18 лет после 22 часов 00 минут без сопровождения законных представителей (родителей, опекунов).

2.3.2.8. Вмешиваться в работу сотрудников вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета (давать консультации, мешать обслуживанию гостей (посетителей) и т.д.).

2.3.2.9. Заходить в служебные помещения вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета (кухня, моечные, складские помещения и т.д.).

2.3.2.10. Нарушать общественный порядок, а также запрещено любое антиобщественное поведение, создающее дискомфорт для других гостей (посетителей) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета.

2.3.2.11. Класть ноги на диваны, столы, стулья и другую мебель вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета.

2.3.2.12. Проявлять агрессию по отношению к другим гостям (посетителям) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета и сотрудникам Компании (в том числе нецензурно выражаться в их адрес, угрожать или повышать тон).

2.3.2.13. Подсаживаться к гостям (посетителям) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета без их разрешения.

2.3.2.14. Играть в любые виды азартных и настольных игр (карты, нарды, лото, домино, монополия и пр.).

2.3.2.15. Осуществлять предпринимательскую деятельность, в том числе торговлю любыми ценностями (сувениры, напитки, продукты, цветы, печатная продукция и пр.), а также распространять и расклеивать на мебели вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета рекламные листовки.

2.3.2.16. Использовать помещения и мебель вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета для сна.

2.3.2.17. Прослушивать аудиозаписи, аудиотрансляции, видеотрансляции без использования наушников, а также использовать в помещении вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета приборы звукоусиления (исключением является слуховой аппарат).

2.3.2.18. Вступать в любой физический контакт с сотрудниками вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета, делать им предложения, не входящие в их должностные обязанности или компетенцию, а также предложения непристойного характера.

2.3.2.19. Пропагандировать и публично демонстрировать гостями (посетителями) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета нацистскую атрибутику или символику.

2.3.2.20. Распространять в помещениях вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета экстремистские материалы.

2.3.2.21. Нарушать требования пожарной безопасности.

2.3.2.22. Проводить профессиональную фото- видеосъемку, аудиозапись без разрешения сотрудников вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СОТРУДНИКОВ

3.1. Права:

3.1.1. Сотрудники вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета вправе отказать в обслуживании гостю (посетителю) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета, нарушающему настоящие Правила.

3.1.2. Директор (администратор) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета вправе ограничить время пребывания пассажира за столиком в часы высокой загрузки вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета (завтрак, обед, ужин) (ограничение по времени будет зависеть от количества желающих принять пищу в то или иное время и количества времени пребывания пассажира за столиком на момент увеличения потока гостей).

3.1.3. Сотрудники вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета вправе отказать в обслуживании гостю (посетителю) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета, находящемуся в состоянии сильного алкогольного, наркотического, токсического или иного опьянения в помещении вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета, если его поведение или состояние мешает отдыху других гостей (посетителей) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета или его дальнейшему обслуживанию.

3.1.4. В случае нарушения гостями (посетителями) настоящих Правил директор (администратор) вагона-ресторана вправе попросить гостя (посетителя) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета покинуть помещение. В случае отказа вызвать сотрудников полиции.

3.1.5. В случае причинения значительного вреда имуществу Компании и при отсутствии добровольного возмещения причиненного ущерба со стороны

виновного лица, Компания вправе инициировать возбуждение административного и (или) уголовного дела в отношении лица, причинившего вред путем подачи заявления в компетентные органы.

3.1.6. В случае заказа гостем (посетителем) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета алкогольной или спиртосодержащей продукции, а также энергетических напитков, безалкогольного пива и безалкогольного вина, сотрудник вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета вправе запросить у гостя (посетителя) документ, удостоверяющий его личность (паспорт, водительские права). В случае отказа гостя (посетителя) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета в предоставлении такого документа сотрудник вправе отказать гостю (посетителю) в продаже продукции указанной в настоящем пункте.

3.1.7. Сотрудники вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета вправе потребовать паспорт установленного образца на собаку-поводыря у гостя (посетителя) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета, с целью подтверждения ее специального обучения.

3.1.8. В случае возникновения необходимости директор вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета вправе полностью приостановить продажу алкогольной или спиртосодержащей продукции в вагоне-ресторане, вагоне-столовой и купе-буфете в любое время дня.

3.1.9. Сотрудники вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета вправе отказать гостю (посетителю) в приготовлении блюда, указанного в меню, если на момент заказа блюда, входящие в блюдо продукты закончились в вагоне-ресторане, вагоне-столовой и купе-буфете в силу особенностей оказания услуг питания на подвижном составе.

3.2. Обязанности:

3.2.1. Сотрудники вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета обязаны обслужить гостя (посетителя) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета согласно действующему регламенту Компании.

3.2.2. Сотрудники вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета обязаны поддерживать чистоту в помещениях вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета.

3.2.3. Сотрудники вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета обязаны по первому требованию гостя (посетителя) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета предоставить Книгу отзывов и предложений.

3.2.4. Сотрудники вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета обязаны предоставить гостю (посетителю) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета бумажный чек.

3.2.5. Сотрудники вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета обязаны проинформировать гостей (посетителей) вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета о действующих акциях и специальных предложениях.

4. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Перечень запретов, указанных в настоящих Правилах, не является исчерпывающим, также в помещениях вагона-ресторана, вагона-столовой и купе-буфета действуют запреты, закрепленные в нормативно-правовых актах Российской Федерации.

4.2. В исключительных случаях вагон-ресторан, вагон-столовая и купе-буфет могут быть закрыты для обслуживания гостей (пассажиров), в связи с оказанием услуг питания организованной группе пассажиров, а также в связи с изменением режима работы.