

---

<b>Применимо для:</b>	Департамент питания Отдел размещения Все отделы	<b>Действует от:</b>	01.11.2022
<b>Процедура номер:</b>	11	<b>Дата пересмотра:</b>	-
<b>Отдел:</b>	Департамент питания	<b>Подготовлено:</b>	Менеджер ресторана Директор департамента питания, <b>Утверждено:</b> Генеральный менеджер

---

**ПРЕДМЕТ:** **Правила посещения мест общественного питания и нормы поведения посетителей.**

---

## ПОЛОЖЕНИЕ

Данное положение Hyatt Regency Moscow Petrovsky Park гласит об установлении правил поведения и внешнего вида, обязательных для всех посетителей мест общественного питания гостиницы. Настоящие Правила поведения посетителей и организации порядка посещения (далее – «Правила») разработаны в соответствии с гражданским законодательством, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001г.195-ФЗ, Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997г. № 1036 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания» и устанавливают правила поведения обязательные для всех посетителей ресторанов и баров гостиницы Hyatt Regency Moscow Petrovsky Park

## ЦЕЛЬ

Целью данного положения является определение правил поведения для Гостей и сотрудников, которые направлены на создание комфортной атмосферы для всех. Правила являются обязательными без исключения для посетителей. Отель Hyatt Regency Moscow Petrovsky Park является частной собственностью и оставляет за собой право в ограничении доступа в места общественного питания без объяснения причин. С целью обеспечения надлежащего порядка, администрация вправе осуществлять видеоконтроль.

## ПРОЦЕДУРА

1. Принимая решение войти в ресторан или бар отеля, Гость подтверждает свое согласие с данными Правилами.
2. По указанию администрации часы работы баров и ресторанов для посетителей могут быть изменены.
3. Бар Ориентал оставляет за собой право отказать в обслуживании лицам, не достигшим 18 лет. Во избежание привлечения к ответственности за нарушение ограничений, связанных с допуском и обслуживанием несовершеннолетних посетителей, сотрудники баров и ресторанов или охранник вправе попросить предъявить документ, удостоверяющий личность посетителя и его возраст, и, в случае отказа от предъявления документов, отказать посетителю в допуске и обслуживании.
4. Осуществляя заказ, посетитель по умолчанию соглашается со стоимостью блюд и напитков, указанных в меню.

5. 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 заранее, в момент заказа.
6. В счет не включаются «чаевые» официанту. Необходимость «чаевых» и их размер определяются на усмотрение посетителя.
7. Во избежание неоплаты счёта, администрация вправе выставить посетителю чек на всю сумму заказа, принесённого официантом за стол. При отказе от оплаты данного чека, заказы на другие блюда и напитки от посетителя приниматься не будут.
8. Администрация оставляет за собой право отказать в обслуживании гостей:
  - с домашними животными и птицами;
  - пребывающим в номерных халатах и тапочках;
  - распивающим спиртные напитки, принесённые с собой, приобретённые вне территории отеля;
  - употребляющим продукты питания, принесённые с собой, приобретённые вне территории отеля;
  - находящимся в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения.
9. Посетители обязаны:
  - оплачивать заказанные им блюда и напитки;
  - не мешать другим посетителям;
  - соблюдать чистоту и общественный порядок;
  - бережно относиться к имуществу отеля (мебель, посуда, сантехника и прочее), а в случае повреждения этого имущества, возместить причиненный ущерб;
  - предъявить сотрудникам документ, удостоверяющий его личность в случае:
    - ✓ приобретения посетителем алкогольной продукции;
    - ✓ оплаты счета банковской картой;
    - ✓ если сотрудник просит предъявить документ, содержащий сведения о возрасте посетителя.
  - соблюдать настоящие Правила.
10. Посетители имеют право:
  - производить оплату счёта наличными денежными средствами или банковской картой;
  - посещать места общественного питания с детьми с соблюдением правил, установленных в п. 3 настоящих правил.
11. Посетителям запрещено:
  - без разрешения администрации проходить на кухню, за барную стойку и в другие подсобные помещения;
  - проносить с собой в помещение общественного питания:
    - ✓ велосипеды и иные транспортные средства, кроме детских и инвалидных колясок;
    - ✓ громоздкие предметы, сумма измерений которых по длине, ширине (двум диаметрам или осям в основании рулона) и высоте превышает 150 см;
    - ✓ длинномерные предметы, длина которых свыше 220 см.;
    - ✓ легковоспламеняющиеся, взрывчатые, отравляющие, ядовитые вещества и предметы, в том числе бытовые газовые баллоны;
    - ✓ огнестрельное оружие, колющие и режущие предметы;
  - находиться в ресторанах и барах:
    - ✓ без одежды;
    - ✓ без обуви;
    - ✓ в халате и тапочках, предоставленных гостям отелем;
    - ✓ в спецодежде;

- ✓ в пачкающей, зловонной одежде, с предметами, которые могут испачкать других посетителей и мебель.
- обнажать интимные части тела;
- вступать в интимную близость;
- лежать или сидеть на полу, на лестницах;
- вставать, сидеть, лежать или танцевать на барной стойке, на столах, на подоконниках;
- забираться с ногами на стулья и кресла, лежать на них;
- лежать на диванах;
- осуществлять фото- или видеосъемку других посетителей без их согласия;
- осуществлять профессиональную фото- или видеосъемку без разрешения администрации;
- наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного или рекламного содержания;
- использовать помещение для торговли;
- приставать к другим посетителям или сотрудникам с предложениями купли-продажи, обмена, а также в целях гадания, попрошайничества;
- препятствовать выполнению служебных обязанностей сотрудникам и охранникам;
- грубить сотрудникам и посетителям;
- провоцировать конфликты и вступать в драки;
- свистеть и громко кричать;
- использовать средства звукоусиления (кроме слуховых аппаратов) и прослушивать аудиозаписи или аудио-трансляции без наушников;
- преграждать дорогу или любым другим способом мешать перемещению посетителей и сотрудников;
- подсаживаться за столики к другим посетителям без приглашения;
- использовать пиротехнику;
- играть в карты или иные азартные игры на деньги, вещи и иные ценности;
- курить табачные изделия, в т.ч. электронные испарители, IQOS, электронные сигареты и курительные смеси на основе табака.

#### **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ**

В случае нарушения настоящих Правил администрация вправе:

- производить видео- и аудио-фиксацию нарушения;
- удалить нарушителя с территории общественного питания;
- в случае необходимости задержать нарушителя и вызвать правоохранительные органы.

В случае причинения вреда имуществу, посетитель обязан компенсировать причиненные ресторану или бару убытки.

#### **ИНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

*В целях обеспечения безопасности посетителей, а также соблюдения посетителями настоящих Правил в общественных местах ведется видеонаблюдение.*

Персонал не несет ответственности за сохранность личных вещей посетителей.

**Администрация** вправе отказать посетителю в приготовлении указанного в меню блюда, в случае недопоставки продуктов, необходимых для приготовления такого блюда.

**Сотрудники** вправе отказать посетителю в продаже алкоголя в случае:

- не достижения посетителем 18 лет;
- приостановления действия лицензии на продажу алкоголя;
- недопоставки заказанного алкоголя;



## Департамент питания

## Правила процедуры

---

- нахождения посетителя в состоянии сильного алкогольного и/или наркотического опьянения.
- В целях обеспечения безопасности здоровья посетителей в помещении запрещено употреблять принесенные с собой еду и напитки, за исключением детского питания, а также принесенный с собой алкоголь.

### *End of policy*

Настоящее правило процедуры распространяется на все точки питания и реализуется на предприятии Гостиница HYATT REGENCY MOSCOW PETROVSKY PARK (Юридическое название: Общество с ограниченной ответственностью «Отель в Петровском парке»), находящее по адресу: 125167, г. Москва, Ленинградский пр., д.36, стр.33 (юридический адрес: 125167, г. Москва, Ленинградский пр., д.36, стр. 31, этаж 1, пом. 2, комн. 3-12).

Настоящая процедура действует с 01/11/2022.

Утверждено:

Генеральный менеджер гостиницы:

Филимонов Ф.Н.

Директор департамента общественного питания:

Степанова М.В.

Операционный директор:

Мамрыкин А.

М.П.