МАМУКА
ресторан • пекарня • сыроварня

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ
Ресторана «Мамука» (ООО «Мамука»)

1.Общие положения

1.1. Настоящие правила (далее - Правила) разработаны на основании требований Конституции Российской Федерации, Гражданского Кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правил оказания услуг общественного питания, утв. Постановлением РФ от 15.08.1997 г. Nº 1036 и других нормативно - правовых актов и определяют правила посещения Ресторана «*Мамука*» и нормы поведения гостей, находящихся в помещениях Ресторана «*Мамука*».

1.2. Ресторан «*Мамука*» (далее по тексту - Ресторан) зарегистрирован в Едином государственном реестре юридических лиц в качестве Общества с ограниченной ответственностью «*Мамука*»' и расположен по адресу: Российская Федерация, г. Ярославль, Первомайский бул. 1.

1.3. Отзывы и предложения по работе Ресторана можно оставить в «Книге отзывов и предложений».

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

- Ресторан - заведение общественного питания.
- Гость - физическое лицо, имеющие намерение заказать услуги в Ресторане.

1.5. По всем вопросам, не нашедшим отражение в настоящих Правилах, администрация Ресторана руководствуется законодательством Российской Федерации.

1.6. Посещая Ресторан, гости соглашаются с условиями настоящих Правил и обязуются их выполнять.

2. Услуги Ресторана

2.1. Ресторан предоставляет гостям услуги питания согласно меню (основное меню и меню сезонное или специальное предложение), услуги по организации и проведению развлекательных мероприятий согласно информационным материалам о специальных акциях и предложениях.

2.2. Информацию об услугах, указанных в п.1 раздела 2 настоящих Правил можно уточнить в Ресторане, а также на сайте ресторана по адресу mamuka.rest и по телефону +7 (4852)-28-24-24.

3. Порядок посещения Ресторана

3.1. Режим работы Ресторана:

- с воскресенья по среду с 12:00 до 22:00. Заказ блюд принимается до 21:30 часов, заказ напитков принимается до 21:45 часов.
- с четверга по субботу с 12:00 до 23:00. Заказ блюд принимается до 22:30 часов, заказ напитков принимается до 22:45 часов.

3.2. Время использования стола гостями ограничено в случае последующей брони этого стола, о чем гостей предупреждают заранее (при посадке за стол, а также минимум за 30 минут до начала следующей брони).

3.3. Администрация призывает гостей к соблюдению общепризнанных правил поведения в общественных местах.

3.4. Администрация оставляет за собой право в ограничении доступа в Ресторан.

Повод для принятия такого решения может стать всякое проявление агрессии и любое неадекватное поведение, наркотическое, токсическое, алкогольное опьянение, которые могут доставить дискомфорт другим посетителям.

На территорию Ресторана не допускаются лица:

а) в грязной и пачкающей одежде, в не презентабельном виде, 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;

б) в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

в) лица, ведущие себя агрессивно по отношению к гостям или персоналу.

3.5. Гости не должны заходить в технические помещения, служебные помещения, предназначенные для персонала Ресторана и иные закрытые для посещения гостями помещений.

3.6. На территории Ресторана требуется соблюдать чистоту и выбрасывать мусор в строго отведенные для этого места.

3.7. За личные вещи гостей, оставленные без присмотра, Ресторан ответственности не несёт.

3.8. Гости должны бережно относится к имуществу Ресторана, соблюдать правила пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологические требования, настоящие Правила. К правилам пожарной безопасности запрещены любые виды свечей, фейерверков, бенгальских огней в качестве поздравлений.

3.9. В целях повышения качества обслуживания и безопасности гостей, персонала и обеспечения сохранности имущества, в Ресторане ведется видеонаблюдение.

Гости Ресторана принимают к сведению и не возражают против использования на территории Ресторана системы видеонаблюдения (за исключением туалетных комнат).

3.10. Ресторан не несет ответственности перед гостями за качество продуктов питания (напитки, еда), приобретенных за пределами Ресторана. В случае наличия у гостей принесенных с собой напитков, еды, указанные продукты питания на время пребывания гостей в Ресторане подлежат сдаче в холодильные камеры или иные места временного хранения Ресторана.

3.12. В целях обеспечения порядка и безопасности в Ресторане запрещается:

а) курить (электронные сигареты, табачные изделия, IQOS и прочие средства курения) на территории Ресторана, за исключением специально отведенных мест (на улице).

В случае нарушения данного запрета гость самостоятельно несет риски привлечения к административной ответственности за совершение данного правонарушения в соответствии с нормами действующего законодательства;

б) вести торговлю и иную предпринимательскую деятельность на территории Ресторана;

в) проносить на территорию Ресторана наркотические вещества, легковоспламеняющиеся материалы, взрывчатые вещества, пиротехнические средства, ядовитые вещества, пачкающиеся предметы и вещества, сильно пахнущие вещества, крупногабаритные предметы;

г) проносить на территорию Ресторана оружие, режущие и колющие предметы, иные предметы, способные причинить вред здоровью;

д) переставлять мебель и иные элементы декора Ресторана;

е) нарушать общепризнанные нормы поведения, а также настоящие Правила;

ж) проявлять агрессию или действия, угрожающие безопасности здоровья или имущества других гостей, находящихся на территории Ресторана;

з) причинять ущерб имуществу Ресторана и третьим лицам; и) выражаться нецензурной речью, оскорблять других гостей и персонал Ресторана,

мешать другим гостям и работе персонала Ресторана;

к) вход в Ресторан с велосипедами, самокатами, санками, клюшками и иными крупногабаритными предметами запрещён. Не разрешается использовать на территории

Ресторана роликовые коньки, скейты, роликовые кроссовки и роликовые кеды, гироскутеры, прочие аналогичные приспособления.

л) бегать по Ресторану лицам любого возраста (в т.ч. детям).

м) проведение профессиональной фото-видеосъемки без разрешения Администрации Ресторана.

Разрешена фото- и видеосъемка с использованием непрофессиональной техники с фото- и видеозаписями исключительно для личного просмотра.

В случае обнаружения вышеуказанных предметов и/ или веществ и/ или поведения,

Администрация вправе отказать в доступе в Ресторан.

3.13. В целях обеспечения безопасности употребления готовых продуктов и соблюдения санитарных норм, блюда, которые гость желает забрать с собой, по его просьбе могут быть упакованы в одноразовые контейнеры, которые предоставляются бесплатно.

3.14. Ресторан не продает алкогольную продукцию лицам моложе 18 лет. В случае заказа гостем алкогольной продукции, работник зала вправе запросить у гостя документ, удостоверяющий его личность - паспорт (или иной заменяющий его документ: удостоверение водителя, загранпаспорт), в случае если у него есть сомнения в достижении гостем совершеннолетнего возраста. В случае отказа гостя представить документ, работник зала вправе отказать гостю в продаже алкогольной продукции. Также запрещена продажа алкогольных напитков на вынос.

3.15. Находясь на территории Ресторана, гость (посетитель) может стать участником любительской или профессиональной фото-, видеосъемки или аудиозаписи и дает своё согласие на использование данных материалов для внутренних нужд Ресторана в видео-. теле- и радиотрансляциях, в публикациях в прессе или интернете. В случае обнаружения вышеуказанных предметов и/или веществ и/или поведения, Администрация вправе отказать в доступе в Ресторан.

3.16 Оплата услуг производится:

1) наличными только в рублях.

2) платежной банковской картой только в рублях.

3) безналичным способом на расчетный счет Ресторана (реквизиты можно уточнить у менеджера ресторана)

В соответствии с Федеральным закон РФ № 54-ФЗ, при расчете гостя, его заранее оповещают о способе оплаты, представляют фискальный чек, после этого гость не вправе изменить способ оплаты.

3.17 При бронировании стола от 8 человек:

1) Рекомендуется внести предоплату в размере 2 000 (двух) тысяч рублей и более наличным/безналичным способом в кассу ресторана «*Мамука*» для 100% гарантии бронирования. Без внесение предоплаты ресторан в праве снять бронирование при опоздании более чем на 15 мин.

2) Рекомендуется при бронированиии на компаниюю от 10 гостей составление предзаказа на сумму не менее внесенного аванса. Составление предзаказа осуществляется не менее, чем за 24 часа до даты мероприятия, только в будний день с 12:00 до 18:00. В случае неявки, ресторан оставляет за собой право отменить бронирование, удержав при этом из внесенной предоплаты стоимость своих затрат.

3) При обслуживании банкета от 10 человек заказчику предоставляется услуга индивидуального обслуживания стоимостью в размере 5 % от общей суммы счета.

4) В случае отмены бронирования более чем за 24 часа до даты мероприятия, предоплата возвращается в полном объеме. В случае отмены бронирования менее чем за 24 часа до даты мероприятия ресторан имеет право удержать фактически понесенные им расходы.

3.18 В ресторане допускается размещение с домашними животными (собаки, кошки). Животное должно находится в переноске или на поводке, шлейке. Размер животного должен быть не более 40 см. в холке.

3.19 Проносить и употреблять спиртные и безалкогольные напитки и продукты питания (В соответствии с п. 3 ст. 16 Федерального закона N 171-ФЗ). Торт и иные кондитерские изделия не являются исключением.

3.20 В зале ресторана «*Мамука*» (включая летнюю веранду) кормление грудного ребенка естественным способом, а также совершение действий по уходу за гигиеной ребенка (замена памперса, переодевание и пр.) разрешается исключительно в специально-отведенной комнате «Матери и ребенка». При нарушении данного пункта менеджер ресторана имеет право попросить воспользоваться гостя данной комнатой. При нарушении правил менеджер ресторана имеет право попросить покинуть заведение.

3.21 Во время работы гардероба гость должен сохранять номерок на протяжении всего периода пребывания в ресторане. В случае его утери ресторан имеет право взимать стоимость номерка в размере 500 руб./шт. В таком случае верхняя одежда выдается гостю только после как все остальные гости ресторана заберут свою одежду из гардероба ресторана.

3.22 Ресторан «*Мамука*» является частной территорией. Въезд на частную территорию разрешен только для поставщиков и сотрудников ресторана «*Мамука*».

Сотрудник ресторана «*Мамука*» имеет право отказать в открытии шлагбаума для въезда/выезда.

3.23 Гость имеет право отказаться/попросить заменить заказанное блюдо/напиток в следующих случаях:

- внешний вид блюда/напитка кардинально не соответствует фото подачи;
- выход блюда/напитка не соответствует заявленному в меню;
- блюдо/напиток имеет ярко-выраженные вкусовые несоответствия/расхождения (пересолено, слишком острое, переваренное, сырое, слишком кислое, горькое и пр.), т.е. нарушена технология его приготовления;
- В случае замены блюда/напитка гость обязан оплатить полную стоимость, в соответствии с действующим меню.
- В случае отказа от блюда/напитка его стоимость удаляется из финального счета.
- В случае если гость не уведомил менеджера о том, что блюдо имеет замечания, указанные в пункте 10 настоящих правил, и съел/выпил больше половины, то данное блюдо/напиток не удаляется из счета. Гость обязан оплатить всю его стоимость в соответствии с меню.

4. Ответственность.

1. Материальный ущерб, причиненный имуществу Ресторана, либо имуществу третьих лиц, по вине гостя должен быть возмещен в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

2. Администрация Ресторана, оставляет за собой право:

- отказать в посещении Ресторана, в случае несоответствия гостя установленным в настоящих Правилах требованиям;
- за нарушение настоящих Правил удалить гостей из Ресторана.

За дополнительной информацией • Ресторане, пожалуйста, обращайтесь к Администрации по телефону +7(4852) 28 24 24.

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ

Ресторана «Мамука» (ООО «Грузинская кухня»)

1.Общие положения

1.1. Настоящие правила (далее - Правила) разработаны на основании требований Конституции Российской Федерации, Гражданского Кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правил оказания услуг общественного питания, утв. Постановлением РФ от 15.08.1997 г. № 1036 и других нормативно – правовых актов и определяют правила посещения Ресторана «*Мамука*» и нормы поведения гостей, находящихся в помещениях Ресторана «*Мамука*».

1.2. Ресторан «*Мамука*» (далее по тексту – Ресторан) зарегистрирован в Едином государственном реестре юридических лиц в качестве Общества с ограниченной ответственностью «*Мамука*» и расположен по адресу: Российская Федерация, г. Ярославль, ул. Победы 41, 3 этаж, пом. 3011

1.3. Отзывы и предложения по работе Ресторана можно оставить в «Книге отзывов и предложений».

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

- Ресторан - заведение общественного питания.
- Гость – физическое лицо, имеющие намерение заказать услуги в Ресторане.

1.5. По всем вопросам, не нашедшим отражение в настоящих Правилах, администрация Ресторана руководствуется законодательством Российской Федерации.

1.6. Посещая Ресторан, гости соглашаются с условиями настоящих Правил и обязуются их выполнять.

2.Услуги Ресторана

2.1. Ресторан предоставляет гостям услуги питания согласно меню (основное меню и меню сезонное или специальное предложение), услуги по организации и проведению развлекательных мероприятий согласно информационным материалам о специальных акциях и предложениях.

2.2. Информацию об услугах, указанных в п.1 раздела 2 настоящих Правил можно уточнить в Ресторане, а также на сайте ресторана по адресу mamuka.rest и по телефону +7(4852) 77 24 24.

3.Порядок посещения Ресторана

3.1. Режим работы Ресторана:

- с воскресенья по четверг с 11:00 до 22:00. Заказ блюд принимается до 21:30 часов, заказ напитков принимается до 21:45 часов.
- с пятницы по субботу с 11:00 до 23:00. Заказ блюд принимается до 22:30 часов, заказ напитков принимается до 22:45 часов.

3.2. Время использования стола гостями ограничено в случае последующей брони этого стола, о чем гостей предупреждают заранее (при посадке за стол, а также минимум за 30 минут до начала следующей брони). Размещением гостей занимается администратор зала.

3.3. Администрация призывает гостей к соблюдению общепризнанных правил поведения в общественных местах.

3.4. Администрация оставляет за собой право в ограничении доступа в Ресторан. Поводом для принятия такого решения может стать всякое проявление агрессии и любое неадекватное поведение, наркотическое, токсическое, алкогольное опьянение, которые могут доставить дискомфорт другим посетителям.

На территорию Ресторана не допускаются лица:

а) в грязной и пачкающейся одежде, в непрезентабельном виде, 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;

б) в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

в) лица, ведущие себя агрессивно по отношению к гостям или персоналу.

3.5. Гости не должны заходить в технические помещения, служебные помещения, предназначенные для персонала Ресторана и иные закрытые для посещения гостями помещений.

3.6. На территории Ресторана требуется соблюдать чистоту и выбрасывать мусор в строго отведенные для этого места.

3.7. За личные вещи гостей, оставленные без присмотра, Ресторан ответственности не несёт.

3.8. Гости должны бережно относится к имуществу Ресторана, соблюдать правила пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологические требования, настоящие Правила.

3.9. В целях повышения качества обслуживания и безопасности гостей, персонала и обеспечения сохранности имущества, в Ресторане ведется видеонаблюдение.

Гости Ресторана принимают к сведению и не возражают против использования на территории Ресторана системы видеонаблюдения (за исключением туалетных комнат).

3.10.В целях обеспечения безопасности, охраны порядка и здоровья граждан сотрудники Ресторана в момент прибытия гостя могут обращаться к нему с вопросом о цели посещения Ресторана, самочувствии (в том числе попросить произвести замер температуры тела). Администрация Ресторана просит отнестись к этому с пониманием.

3.11. Ресторан не несёт ответственности перед гостями за качество продуктов питания (напитки, еда), приобретённых за пределами Ресторана. В случае наличия у гостей принесенных с собой напитков, еды, указанные продукты питания на время пребывания гостей в Ресторане подлежат сдаче в холодильные камеры или иные места временного хранения Ресторана.

3.12. В целях обеспечения порядка и безопасности в Ресторане запрещается:

а) курить (электронные сигареты, табачные изделия, IQOS и прочие средства курения) на территории Ресторана, за исключением специально отведенных мест (на улице). В случае нарушения данного запрета гость самостоятельно несет риски привлечения к административной ответственности за совершение данного правонарушения в соответствии с нормами действующего законодательства;

б) вести торговлю и иную предпринимательскую деятельность на территории Ресторана;

в) проносить на территорию Ресторана наркотические вещества, легковоспламеняющиеся материалы, взрывчатые вещества, пиротехнические средства, ядовитые вещества, пачкающиеся предметы и вещества, сильно пахнущие вещества, крупногабаритные предметы;

г) проносить на территорию Ресторана оружие, режущие и колющие предметы, иные предметы, способные причинить вред здоровью;

д) переставлять мебель и иные элементы декора Ресторана;

е) нарушать общепризнанные нормы поведения, а также настоящие Правила;

ж) проявлять агрессию или действия, угрожающие безопасности здоровья или имущества других гостей, находящихся на территории Ресторана;

з) причинять ущерб имуществу Ресторана и третьим лицам;

и) выражаться нецензурной речью, оскорблять других гостей и персонал Ресторана, мешать другим гостям и работе персонала Ресторана;

к) вход в Ресторан с велосипедами, самокатами, санками, клюшками и иными крупногабаритными предметами запрещён. Не разрешается использовать на территории

Ресторана роликовые коньки, скейты, роликовые кроссовки и роликовые кеды, гироскутеры, прочие аналогичные приспособления.

л) бегать по Ресторану лицам любого возраста (в т.ч. детям).

м) проведение профессиональной фото- и видеосъёмки без разрешения Администрации Ресторана. Разрешена фото- и видеосъёмка с использованием непрофессиональной техники с фото- и видеозаписями исключительно для личного просмотра.

В случае обнаружения вышеуказанных предметов и/ или веществ и/ или поведения, Администрация вправе отказать в доступе в Ресторан.

3.13. В целях обеспечения безопасности употребления готовых продуктов и соблюдения санитарных норм, блюда, которые гость желает забрать с собой, по его просьбе могут быть упакованы в одноразовые контейнеры, которые предоставляются бесплатно.

3.14. Ресторан не продает алкогольную продукцию лицам моложе 18 лет. В случае заказа гостем алкогольной продукции, работник ресторана вправе запросить у гостя документ, удостоверяющий его личность - паспорт (или иной заменяющий его документ: удостоверение водителя, загранпаспорт), в случае если у него есть сомнения в достижении гостем совершеннолетнего возраста. В случае отказа гостя представить документ, работник ресторана вправе отказать гостю в продаже алкогольной продукции.

3.15. Находясь на территории Ресторана, гость (посетитель) может стать участником любительской или профессиональной фото-, видеосъемки или аудиозаписи и дает своё согласие на использование данных материалов для внутренних нужд Ресторана в видео-, теле- и радиотрансляциях, в публикациях в прессе или интернете.

3.16. Оплата услуг производится:

3.16.1 наличными только в рублях.

3.16.2 платежной банковской картой только в рублях.

3.16.3 безналичным способом на расчетный счет Ресторана (реквизиты можно уточнить у менеджера ресторана).

3.16.4 Договор по безналичной оплате оформляется не менее чем за 4 рабочих дня до даты мероприятия.

3.16.5 Обязательным условием оформления договора является составление предзаказа. Сумма предзаказа должна совпадать с фактической суммой договора.

3.16.6 Предзаказ должен быть составлен в соответствии с действующим меню ресторана «Мамука».

3.16.7 При обслуживании корпоративных мероприятий Заказчику может быть предоставлена услуга индивидуального обслуживания стоимостью в размере 7% от общей суммы счета.

3.17 В целях подтверждения намерения гостя бронирование определенных столов на определенное время осуществляется с внесением депозита.

3.17.1 Депозит составляет 6000 или 8000 рублей.

3.17.2 Обязательным условием оформления бронирования является составление предзаказа на сумму не менее внесенного аванса (депозита). Гость обязан составить предзаказа не менее, чем за 24 часа до даты мероприятия. В противном случае ресторан оставляет за собой право отменить бронирование, удержав при этом 100% внесенной предоплаты.

3.17.3 При обслуживании банкета (свыше 10 человек) Заказчику может быть предоставлена услуга индивидуального обслуживания стоимостью в размере 5 % от общей суммы счета.

3.17.4 В случае отмены бронирования более чем за 24 часа до даты мероприятия, предоплата возвращается в полном объеме. В случае отмены бронирования менее чем за 24 часа до даты мероприятия ресторан имеет право удержать фактически понесенные им расходы.

3.18 В ресторане не разрешается посещение с животными. Исключение: при согласовании с менеджером ресторана допускается размещение с домашними животными

(собаки, кошки). Животное должно находится в переноске, размер животного должен быть не более 40 см. в холке.

3.19 Проносить и употреблять спиртные и безалкогольные напитки и продукты питания (В соответствии с п. 3 ст. 16 Федерального закона N 171-ФЗ). Торт и иные кондитерские изделия не являются исключением.

3.20 В зале ресторана Мамука (включая летнюю веранду) кормление грудного ребенка естественным способом, а также совершение действий по уходу за гигиеной ребенка (замена памперса, переодевание и пр.) разрешается исключительно в специально-отведенной комнате «Матери и ребенка». При нарушении данного пункта менеджер ресторана имеет право попросить воспользоваться гостя данной комнатой. При нарушении правил менеджер ресторана имеет право попросить покинуть заведение.

3.21 Гость имеет право отказаться/попросить заменить заказанное блюдо/напиток в следующих случаях:

- внешний вид блюда/напитка кардинально не соответствует фото подачи;
- выход блюда/напитка не соответствует заявленному в меню;
-блюдо/напиток имеет ярко-выраженные вкусовые несоответствия/расхождения (пересолено, слишком острое, переваренное, сырое, слишком кислое, горькое и пр.),т.е. нарушена технология его приготовления;

В случае замены блюда/напитка гость обязан оплатить полную стоимость, в соответствии с действующим меню.

В случае отказа от блюда/напитка его стоимость удаляется из финального счета.

В случае если гость не уведомил менеджера о том, что блюдо имеет замечания, указанные в пункте 10 настоящих правил, и съел/выпил больше половины, то данное блюдо/напиток не удаляется из счета. Гость обязан оплатить всю его стоимость в соответствии с меню.

3.22. В Ресторане беременные женщины, инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей, обслуживаются вне очереди.

4. Ответственность и санкции.

1. Материальный ущерб, причиненный имуществу Ресторана, либо имуществу третьих лиц, по вине гостя должен быть возмещён в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

2. Администрация Ресторана, оставляет за собой право:

- отказать в посещении Ресторана, в случае несоответствия гостя установленным в настоящих Правилах требованиям;
- за нарушение настоящих Правил удалить гостей из Ресторана.

За дополнительной информацией о Ресторане, пожалуйста, обращайтесь к Администрации по телефону +7(4852) 77 24 24.

Желаем Вам приятного отдыха!