

## Памятка о работе кафе

При растущем спросе на услуги общественного питания в новогодние праздники потребителю следует знать о своих правах при пользовании данными услугами, в том числе и в кафе.

1. Обратите внимание на вывеску организации в кафе:

- фирменное наименование (наименование) организации;
- место ее нахождения (адрес);
- тип, класс и режим работы.

Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация должна содержать:

- перечень услуг и условия их оказания;
- цены в рублях и условия оплаты услуг;
- наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;
- сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;
- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания и составе;
- обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должна соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга;
- правила оказания услуг общественного питания.

Потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.

## 2. Каким образом доводится информация?

Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей на русском языке посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг. Причем, потребитель должен иметь возможность ознакомиться с информацией как в зале, так и вне зала обслуживания.

Оказать услугу исполнитель обязан любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением ее заказать, на условиях, согласованных сторонами. При этом исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, например, запрет на нахождение в верхней одежде и другие правила, не противоречащие законодательству РФ.

## 3. Предварительный заказ столика

Во всех организациях общественного питания есть возможность осуществить предварительный заказ стола – правила оказания услуг общественного питания позволяют это сделать. Он может быть оформлен письменно, либо посредством телефонной, электронной или иной связи. Если за «бронирование» взимают деньги – это не противоречит законодательству, но впоследствии эта сумма должна быть зачтена в счет заказа.

Момент и способ оплаты услуг (предварительная, после отбора блюд, после приема пищи, с авансом или без него, наличный или безналичный расчет) определяется соглашением сторон. При оплате заказа потребителю должны выдать документ, подтверждающий внесение денег (кассовый чек, счет или другие).

Услуги непременно должны быть оказаны потребителю в сроки, согласованные с ним.

## 4. Право на отказ потребителя от услуг

Право потребителя на отказ от заказанной им услуги закреплено в ст. 32 Закона «О защите прав потребителей». При отказе от заказанной услуги потребитель обязан оплатить предприятию общественного питания фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

## 5. Потребитель хочет взвесить блюдо

Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции. Для проверки потребителем правильности меры и веса приобретенного блюда в доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование (весы).

#### 6. Нарушены права потребителя

Если потребитель обнаружит недостатки оказанной услуги, в т.ч. услуг общественного питания, то он вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного устранения недостатков;

б) уменьшения цены;

в) безвозмездного повторного изготовления продукции общепита надлежащего качества. Если еда приготовлена некачественно, то потребитель вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания (например, разогреть, охладить, досолить, дожарить, доварить до готовности и т.д.).

Необходимо помнить, что исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию, а потребителю следует получить у исполнителя документ, подтверждающий оплату оказанных услуг.

Претензии к исполнителю услуг лучше всего оформлять письменно, в 2-х экземплярах, вручая один из них исполнителю под роспись (либо направляя по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения).