

«Утверждаю»



ПРАВИЛА
посещения, оказания услуг общественного питания
и поведения гостей в Конференц-зале «Romanoff's» и
ресторанах: «Mon Bijou», «Marta», «The Terrace»,
Гостиницы «Tsar Palace Luxury Hotel & Spa»

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 Правительства РФ № 1515 от 21.09.2020 г., других нормативно-правовых актов и определяют правила посещения и нормы поведения гостей в Конференц-зале «Romanoff's» и залах ресторанов «Mon Bijou», «Marta», в летнем ресторане «The Terrace» (далее – Рестораны/Ресторан).
2. Отзывы и предложения по работе ресторанов можно оставить в «Книге отзывов и предложений» находящейся в каждом ресторане.

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

- **Исполнитель услуг** – ООО «Фудлайн», ИНН – 7820074387, ОГРН – 1207800095910, дата государственной регистрации: 04.08.2020 г., Регистрирующий орган: МИФНС № 15 по Санкт-Петербургу; КПП – 782001001; адрес юридического лица Санкт-Петербург, г. Пушкин, Софийский бульвар, дом 32, строение 1, пом. 171; 172, Генеральный директор Мамедов Мубариз Али оглы.
- **Гостиница** - Гостиничный комплекс, состоящий из прилегающей территории, здания Гостиницы и вспомогательного здания Гостиницы, по адресу: Санкт-Петербург, г. Пушкин, Софийский бульвар, дом 32.
- **Потребитель** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий услуги общественного питания исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее Гость);
- **Услуги** - услуги общественного питания, предусматривающие изготовление продукции общественного питания, создание условий для потребления и реализации продукции общественного питания и иной пищевой и непищевой продукции (покупные товары) как на месте изготовления, так и вне его по заказам, а также услуги по организации Заказчиками и проведению Заказчиками развлекательных мероприятий;

Информацию об услугах можно уточнить непосредственно в Ресторанах, по телефону (812) 635 0450, или на сайте www.tsarpalace.ru.

- **Порция** - определенный объем (вес) готового блюда продукции общественного питания (напитка), отпускаемого потребителю за определенную цену.

- **Мероприятие** - комплекс действий по организации Исполнителем или Заказчиком, в интересах Заказчика или Гостя и по заказу Заказчика или Гостя, банкетов, фуршетов, кофе-брейков, приемов, торжеств, праздников, конференций и т.п.;

- **Заказчик** - лицо, обратившееся с заказом к Исполнителю и оказывающее услуги в свою пользу или пользу Гостя как третьего лица. В качестве Заказчика могут выступать юридические лица, индивидуальные предприниматели и физические лица.

- **Парковочное место** - специально предоставленное место для организованной стоянки транспортных средств на территории Гостиницы за плату.

- **Территория Гостиницы** - земельный участок с элементами благоустройства, озеленением, зонами, предназначенными для прохода людей и проезда транспортных средств, на котором расположен Гостиничный комплекс.

- **Паркинг** - подземное сооружение, предназначенное для стоянки транспортных средств.

- **Бронирование** - предварительный заказ мест, транспортных мест, залов ресторанов, услуг питания, Заказчиком или Потребителем.

4. Данные правила распространяются на всех работников, гостей, посетителей, заказчиков залов ресторанов: «Romanoff's», «Mon Bijou» и «Marta», летнего ресторана «The Terrace». Гости, посетители, заказчики Ресторанов соглашаются с настоящими условиями и принимают настоящие Правила.

I. Общие положения:

1.1. Конференц-зал «Romanoff's», расположен во вспомогательном сооружении здания Гостиницы, по адресу: Санкт-Петербург, г. Пушкин, Софийский бульвар, дом 32, строение 2. Конференц-зал открыт для приема посетителей только в часы проведения мероприятий.

Залы Ресторанов «Mon Bijou» и «Marta», расположены в здании Гостиницы, по адресу: Санкт-Петербург, г. Пушкин, Софийский бульвар, дом 32, строение 1. Работают круглогодично.

Летний Ресторан «The Terrace», расположен на территории Гостиницы, по адресу: Санкт-Петербург, г. Пушкин, Софийский бульвар, дом 32. Время работы летнего ресторана обусловлено сезонными погодными условиями и ограничено весенне-летним периодом. Информация о точном времени работы летнего ресторана с режимом работы, размещается в период его работы на стойке информации летнего ресторана.

Время работы:

- Конференц-зал «Romanoff's» - с 07:00 часов до 23:00 часов, с возможностью продления мероприятия до 24:00 по согласованию с сотрудниками Гостиницы;

- зал ресторана «Mon Bijou» с 07:00 до 22:00 часов, без возможности продления;

- зал ресторана «Marta» с 07:00 до 23:00 часов, без возможности продления;

- летний ресторан «The Terrace» 07:00 часов до 23:00 часов, без возможности продления.

1.2. Гости Ресторанов несут гражданско-правовую ответственность за утерю или порчу используемого оборудования, инвентаря, посуды, предметов интерьера, мебели, отделки (умышленную и по неосторожности) и обязаны возместить ущерб, причиненный ими Ресторанам, или Гостиничному комплексу ущерб в денежной форме из расчета фактической стоимости поврежденного или утерянного имущества.

По факту повреждения имущества или иного причиненного ущерба (дополнительные затраты Исполнителя на устранение последствий нарушений норм и правил Гостиницы и Ресторанов) сотрудниками Исполнителя составляется Акт, в котором описывается причиненный ущерб идается оценка причиненного ущерба, на основании Прейскуранта Исполнителя или собственника Гостиницы, восстановительной стоимости поврежденного имущества.

Для составления Акта Заказчик или гость Заказчика обязан по требованию сотрудника Ресторана предъявить паспорт. В случае отказа от предъявления паспорта Исполнитель имеет право вызвать Полицию для удостоверения личности, причинившего ущерб Гостинице, составления Акта и подачи в Полицию заявления о случившемся инциденте.

Выявленная сумма оплачивается Заказчиком в течение 3 (трёх) рабочих дней.

Оценка иного ущерба (ущерб, причиненный имуществу третьих лиц, вред, причиненный здоровью сотрудникам Гостиницы или здоровью третьих лиц) производится на основании объяснений и требований пострадавших.

В случае отсутствия добровольного возмещения причиненного ущерба со стороны виновного лица, Исполнитель вправе инициировать возбуждение судебного, административного и/или уголовного дела в отношении причинителя вреда путем подачи заявления в компетентные органы.

1.3. Исполнитель вправе прекратить отдых и нахождение гостя в Ресторане, в случае если его поведение или состояние мешает отдыху других людей в Ресторане или в Гостиничном комплексе или его дальнейшему обслуживанию.

1.4. Гости, Посетители, Заказчики Ресторанов обязаны соблюдать настоящие Правила, Правила противопожарной безопасности Гостиницы, Правила поведения в Гостинице.

1.5. За неисполнение обязанности соблюдать настоящие Правила, Правила поведения в Гостинице, Правила противопожарной безопасности Гость обязан уплатить Исполнителю штраф (пени) в соответствии с утвержденным перечнем к Правилам поведения в Гостинице.

1.6. Находясь на территории Ресторана, Гость (Посетитель) может стать участником любительской или профессиональной фото-, видеосъемки или аудиозаписи и дает свое согласие на использование в публикациях в прессе или интернете.

1.7. В случае возникновения конфликтов и чрезвычайных ситуаций Гость вправе обратиться за помощью к работникам Ресторана.

1.8. Ресторан не несет ответственности за вред, причиненный здоровью и имуществу Гостя противоправными действиями третьих лиц.

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

1.10. Рестораны не продают алкогольную продукцию лицам моложе 18 лет. В случае заказа гостем Ресторана алкогольной продукции, работник Ресторана вправе запросить у Гостя документ, удостоверяющий его личность – паспорт (или иной заменяющий его документ – удостоверение водителя, загранпаспорт), в случае сомнения относительно совершеннолетнего возраста Гостя. В случае несогласия Гостя представить документ, работник Ресторана вправе отказать Гостю в продаже алкогольной продукции.

1.11. Условия предоставления Ресторанами услуг общественного питания:

1.11.1. Рестораны не взимают дополнительную плату за оказанные услуги (в т.ч. проценты за обслуживание), кроме той, что указана в настоящих Правилах и в меню Ресторанов. Исключением являются тематические вечера (концертные и шоу-программы) на которые

продаются входные билеты. Информация об этом и о цене билета размещается на сайте Ресторанов www.tsarpalace.ru, в информационных и рекламных изданиях.

1.11.2. Гость по своему желанию может вознаградить Ресторан, о чем Гость сообщает сотруднику Ресторана. Вознаграждение может быть предоставлено Ресторану (Сотруднику ресторана) наличными или безналичным расчетом.

1.11.3. 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.

1.11.4. Бронирование Ресторанов:

1.11.4.1. При бронировании столов по телефону, без внесения аванса, бронь сохраняется в течении 15 минут от назначенного времени. Гость вправе предупредить Исполнителя об опоздании. По окончании 15 минут исполнитель вправе аннулировать бронь.

1.11.4.2. По предварительной брони, на позднее чем за 48 часов, Гость (Заказчик) может арендовать зал Ресторана за дополнительную плату.

1.11.4.3. Аренда зала с оказанием услуг общественного питания предоставляются Исполнителем на основании договора, заключенного в письменной форме.

1.11.4.4. Бронирование осуществляется при наличии возможности оказания услуги, а также при условии предоставления бронирующей стороной достаточной и необходимой для этого информации, и ее согласия с настоящими Правилами.

1.11.4.5. Заказчик (Гость) в соответствии с заключенным договором обязан оплатить аренду зала не позднее 7 дней до начала мероприятия Заказчика (Гостя), если иное не предусмотрено соглашением сторон.

1.11.4.6. Условия отмены бронирования, штрафные санкции за отмену бронирования, другие необходимые условия аренды зала Ресторана и предоставления услуг общественного питания прописываются сторонами в договоре.

1.11.4.7. При бронировании, для проведения мероприятий, залов Ресторанов, Заказчик или Гость, в качестве обеспечительного депозита, на случай причинения ущерба, вносит в кассу или на расчетный счет Исполнителя денежную сумму в размере:

- При аренде Конференц-зала «Romanoff's» – 100 000,00 (Стол тысяч) рублей 00 копеек;
- При аренде зала ресторана «Mon Bijou – 70 000,00 (Семьдесят тысяч) рублей 00 копеек;
- При аренде зала ресторана «Marta» – 50 000,00 (Пятьдесят тысяч) рублей 00 копеек.

Если Заказчик или Гость не имеет возможности внести полную сумму депозита, Исполнитель получает право, в случае причинения ущерба, заблокировать сумму ущерба на банковской карте Заказчика или Гостя, с последующим списанием суммы причиненного ущерба имуществу Ресторанов или Гостиницы.

1.11.5. Особые требования, предъявляемые к Заказчику и гостям Заказчика при оказании услуг Исполнителем при проведении мероприятия и аренды Ресторана:

- a) В связи с тем, что Исполнитель при заключении Договора на проведение мероприятия Заказчика (аренды Ресторана) не оказывает услуги по продаже продуктов питания и напитков на вынос, услуги предоставляются в определенном Договором Ресторане, прием пищи возможен только в согласованном Ресторане.
- b) До окончания срока проведения мероприятия Заказчика (аренды Ресторана) запрещается выносить из Ресторана (места проведения мероприятия Заказчика) продукты питания и напитки, в том числе алкогольные, заказанные по договору или заказанные Заказчиком (гостями Заказчика) на протяжении проведения мероприятия Заказчика, а также принесенные с собой с согласия Исполнителя напитки, алкогольные напитки, в том числе, за которые уплачен пробковый сбор.

- c) Из Ресторана запрещается выносить любую посуду.
- d) В случае выноса из Ресторана блюд и напитков (п/п - b) и употребление пищи в неотведенном для оказания услуг месте (холл, атриум, зона бара, вестибюли, территория Гостиничного комплекса, иные места и помещения Гостиницы), Заказчик, по окончании проведения своего мероприятия, обязан уплатить Исполнителю стоимость аренды дополнительного места приема пищи из расчета 5 000,00 (Пять тысяч) рублей 00 копеек за каждое лицо, употребляющее пищу в неотведенном для оказания услуг месте. Сумма аренды дополнительных мест оказания услуги включается в стоимость Договора и оплачивается Заказчиком по окончании Мероприятия Заказчика.
- e) В связи с тем, Исполнитель, при заключении Договора на проведение мероприятия Заказчика или аренды Ресторана не оказывает услуги по продаже продуктов питания и напитков на вынос, пронос продуктов питания и напитков до окончания проведения мероприятия Заказчика (аренды Ресторана) в номерной фонд запрещен.
- f) По просьбе Заказчика, по окончанию проведения мероприятия Заказчика (аренды Ресторана), Исполнитель, в возможных случаях, может упаковать с собой горячие закуски, горячие блюда, торты, пирожные.
- g) В целях обеспечения безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов, в соответствии со СанПин 2.3.2.1324-03, Исполнитель, после проведения мероприятия, отказывает в упаковке и в выносе Заказчику или гостям Заказчика холодных закусок, салатов, нарезки.
- h) В случае нарушения Заказчиком или гостями Заказчика условия, указанного в п/п – g, Исполнитель не несет ответственности за возможные последствия причинения вреда здоровью Заказчика или гостям Заказчика в связи с употреблением просроченных продуктов питания.

1.11.6. Заказы на безалкогольные напитки принимаются не позднее чем за 10 минут до закрытия Ресторана.

1.11.7. Заказы на холодные закуски, салаты, принимаются не позднее чем за 45 минут до закрытия Ресторана.

1.11.8. Заказы на горячие блюда принимаются не позднее чем за один час до закрытия Ресторана.

1.11.9. Курение в Ресторанах запрещено, в том числе курение (вдыхание/выдыхание паров) электронных сигарет. В случае нарушения данного запрета гость самостоятельно несет риски привлечения к административной ответственности за совершение данного правонарушения в соответствии с нормами действующего законодательства, а также предъявления требования со стороны Исполнителя об уплате штрафа (пени) за нарушение обязательства соблюдать Правила поведения в Гостинице.

1.11.10. В целях недопущения распространения новой коронавирусной инфекции, а также соблюдения «Рекомендаций по организации работы предприятий общественного питания в условиях сохранения рисков распространения «COVID-19»» размещение столов на территории Ресторанов осуществляется с соблюдением дистанцирования на расстоянии 1,5 м. Исполнитель вправе отказать Гостю (Заказчику) в оказании услуг в случае, если при оказании услуги соблюдение указанных рекомендаций по размещению столов и посадке Гостей невозможно (проведение массового мероприятия).

1.12. Условия реализации Ресторанами заказов на вынос:

- Заказ на вынос безалкогольных напитков принимается Ресторанами не позднее чем за 20 минут до окончания работы Ресторанами.
- Заказ на изготовление на вынос горячих блюд принимается не позднее чем за два часа до окончания работы Ресторанами.

- Заказ на изготовление на вынос холодных закусок, салатов, первых блюд принимается не позднее чем за один час до окончания работы Ресторанов.

1.12.1. В Ресторанах можно заказать на вынос любые блюда и напитки, указанные в меню.

1.12.2. Заказ блюд и напитков на вынос можно оформить по телефону (812) 635 0450, по сайту www.tsarrest.ru, либо непосредственно в Ресторане.

1.12.3. Оплата заказанных на вынос блюд и напитков осуществляется в следующем порядке:

- 50% от суммы заказа оплачивается Гостем в качестве предоплаты, наличными либо безналичным расчетом;

- оставшиеся 50% от суммы заказа оплачиваются Гостем в момент получения заказа в зале Ресторана, наличными либо безналичным расчетом.

1.12.4. Минимальное время изготовления заказа обговаривается сторонами дополнительно.

1.12.5. В целях обеспечения безопасности употребления готовых продуктов и соблюдения санитарных норм, готовые блюда упаковываются в одноразовые контейнеры, которые предоставляются бесплатно.

1.13. Парковочные места.

1.13.1. Исполнитель, при наличии возможности, по запросу Гостя, может предоставить Гостю Парковочное место, для стоянки Транспортного средства.

1.13.2. По распоряжению Администрации Парковочное место может предоставляться за дополнительную плату.

1.13.3. Парковочные места, с учетом свободных мест, габаритов транспортного средства, пожеланий Гостя, могут быть предоставлены в паркинге Гостиницы или на территории Гостиницы.

1.13.4. При пользовании парковочным местом, а также передвижении на автомобиле по территории Гостиницы Гость обязан:

- размещать для стоянки свое транспортное средство в обозначенном сотрудником парковочном месте;
- передвигаться по территории Гостиницы и Паркинга на транспортном средстве со скоростью не превышающей 5 км. в час.
- нести ответственность за ущерб, причиненный имуществу Гостиницы, имуществу и здоровью третьим лицам, связанный со стоянкой и с управлением транспортным средством на территории Гостиницы и Паркинга.

2. Ограничение доступа и Правила поведения в Ресторанах:

2.1. На территорию Ресторанов не допускаются:

- лица, находящиеся в алкогольном, токсическом или наркотическом опьянении (ст. ст. 20.20; 20.21; КоАП РФ);

- лица, ведущие себя агрессивно по отношению к Гостям или сотрудникам Ресторанов, Гостиницы;

- лица, одетые в грузную пачкающую одежду;

- лица, одетые в домашнюю, спортивную одежду, а также в отельные халаты или халаты СПА комплекса;

- животные (за исключением летнего Ресторана).

2.2. На территорию ресторанов запрещаетсяносить:

- наркотические, токсические, ядовитые вещества, сильнодействующие медицинские препараты (ст. 228.3 УК РФ);
- алкогольную продукцию;

По соглашению с Администрацией Исполнителя Гость (Заказчик) может принести свой алкоголь при аренде Ресторана и заказе питания. Количество принесенного алкоголя согласовывается Сторонами дополнительно.

Исполнитель проводит согласованиеносимого алкоголя по списку, предоставляемому Исполнителю Заказчиком.

Приносимый Заказчиком алкоголь должен быть приобретен в розничных /оптовых магазинах, находиться в фирменной таре, иметь этикетку и акцизную марку.

Запрещаетсяносить алкоголь домашнего и кустарного производства.

Гость (Заказчик) уведомлен, что Исполнителем за оказываемые дополнительные услуги: предоставление посуды, обслуживание (откупоривание бутылок, разлив, уборка и вывоз пустой тары и т.п.) взимается «пробковый сбор» за принесенные алкогольные напитки по цене, установленной Исполнителем.

Исполнитель не отвечает за качество принесенной алкогольной продукции, а также за последствия употребления Гостем (Заказчиком) или третьими лицами (Гостями Заказчика) принесенной алкогольной продукции.

Ответственность за вред, причиненный здоровью или жизни Гостю (Заказчику) или третьим лицам в результате употребления, принесенной алкогольной продукции, несет Гость (Заказчик), в полном размере, в соответствии с законодательством РФ.

- продукты питания (за исключением продуктов детского питания для детей раннего возраста – пищевые продукты детского питания заводского производства в потребительской стеклянной таре, предназначенные для питания детей в возрасте от рождения до трех лет);
- холодное оружие, 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.

2.3. В Ресторанах запрещено:

- 2.3.1 находиться в залах Ресторанах в верхней, домашней, спортивной или пляжной одежде, в отельных халатах или халатах СПА комплекса;
- 2.3.2. употреблять наркотические и/или токсические вещества (п. 6.9 КоАП РФ);
- 2.3.3 вмешиваться в работу персонала и сотрудников Службы контроля Гостиницы;
- 2.3.4. любое антиобщественное поведение, создающее дискомфорт для других гостей ресторана;
- 2.3.5. азартные игры (карты, нарды и пр.) без особого разрешения Администрации Ресторанов;
- 2.3.6. торговля (мена) любыми ценностями (сувениры, напитки, продукты, цветы и пр.);
- 2.3.7. заходить в служебные и административные помещения (кабинеты. Производственные цеха кухни; моечные; электрощитовые, складские помещения, гардероб для персонала и пр.);
- 2.3.8. танцевать на столах, диванах (креслах), на других непредназначенных поверхностях;
- 2.3.9. курить в залах Ресторанах;

- 2.3.10. без согласия Администрации выносить из залов Ресторанов столовую посуду и приборы (ст. ст. 158, 161 УК РФ);
- 2.3.11. употреблять приобретенную в Ресторане пищу и напитки (в том числе алкогольные) в иных местах Гостиницы;
- 2.3.12. портить имущество Ресторанов (ст. 214 УК РФ);
- 2.3.13. лежать (спать) на диванах (креслах) в обуви и в верхней одежде;
- 2.3.14. снимать обувь, одежду, белье;
- 2.3.15. оскорблять работников Ресторанов и других Гостей;
- 2.3.16. вмешиваться в выступления артистов во время шоу-программы;
- 2.3.17 проводить профессиональную фото- и видеосъемку без разрешения Администрации Ресторанов.

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

- 2.3.18. переставлять мебель и иные элементы декора Ресторанов;
- 2.3.19. нарушать требования пожарной безопасности (ст. 20.4. КоАП РФ);
- 2.3.20. нарушать Правила поведения в Гостинице;

За выполнение перечисленных в п. 2.3. действий Гости (Посетители) могут быть удалены сотрудниками Ресторанов, обслуживание прекращено.

3. Исполнитель не несет ответственности за пропажу или повреждение вещей Гостя, в том числе: верхнюю одежду, головные уборы, шарфы, платки, косынки, пояса, ремни, перчатки, обувь, денежные средства, платежные карты, документы, телефоны, ключи, украшения или иные ценности (драгоценности) и др.

4. Гость дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Исполнителем в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

5. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в целях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

За дополнительной информацией, пожалуйста,
обращайтесь к менеджеру по телефону (812) 635 0450

Желаем Вам приятного отдыха!