

Если права потребителя нарушены

При нарушении сроков исполнения предварительного заказа на оказание услуги потребитель вправе по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;
- отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Потребитель **при обнаружении недостатков оказанной услуги** вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;
- безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества.

Также, потребитель вправе:

отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем;

отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

ПОМНИТЕ! Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания или недостатками оказанной услуги.

Контроль за соблюдением Правил оказания услуг общественного питания осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) и ее территориальными органами.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Алтайскому краю в городе Заринске, Заринском, Залесовском, Кытмановском и Тогольском районах» расположен по адресу: 659106 Алтайский край г.Заринск ул. Горького, 16 тел. 8/385/22756.

Получить консультацию по возникающим вопросам Вы можете в *санитарно-эпидемиологическом отделе Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае в городе Заринске, Заринском, Залесовском, Кытмановском и Тогольском районах» по адресу: 659100 Алтайский край г.Заринск, ул. 25 Партсъезда, д. 14 корп. 2, тел. 8(38595) 45025.*

Время работы: понедельник-пятница – с 08:30 до 17:00, обед – с 13.45 до 14.33



Памятка руководителю Оказание услуг общественного питания

ПОМНИТЕ! Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей распространяется только на такие отношения при оказании услуг общественного питания, при которых человек заказывает их исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Типы предприятий общественного питания

Услуги общественного питания оказываются в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных, предприятиях быстрого обслуживания, буфетах, кафетериях, кофейнях, магазинах кулинарии. Типы предприятий общественного питания, а для ресторанов и баров также их классы (люкс, высший, первый) определяются исполнителем в соответствии с национальным стандартом РФ ГОСТ Р 30389-2013 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. Классификация и общие требования», утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 20 ноября 2013 г. N 1676-ст.

Условия оказания услуг

Условия оказания услуги, в том числе ее цена, устанавливаются **одинаковыми для всех потребителей**, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

Однако исполнитель вправе **самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения** для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другие).

ЗНАЙТЕ! Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие возмездные услуги (например, услуги ведущего, музыкальное сопровождение и др.). Однако выполнять их без согласия потребителя не допускается. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Обязанности исполнителя

Исполнитель обязан:

- довести до сведения потребителей информацию о себе, размещая данную информацию на вывеске и в удобных для потребителя местах;
- в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг;
- иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию;
- в случае временного приостановления оказания услуг (для проведения плановых санитарных дней, ремонта и в других случаях) своевременно предоставить потребителю информацию о дате и сроках приостановления своей деятельности;
- предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания;
- допускать работников, прошедших специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов.

Информация об исполнителе

Исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске.

Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если деятельность исполнителя подлежит лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, то он обязан представить информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем. Указанная информация размещается в удобных для ознакомления потребителя местах.

Информация об оказываемых услугах

Исполнитель обязан **в наглядной и доступной форме** довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, которая должна содержать:

- перечень услуг и условия их оказания;
- цены в рублях и условия оплаты услуг;
- фирменное наименование (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 (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания) и составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов);
- обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга.

Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг.

ЗНАЙТЕ! Потребитель имеет право ознакомиться с меню, прейскурантами и условиями обслуживания вне зала обслуживания.

Информация в «винной карте»

В меню (винной карте) исполнителем указываются наименование алкогольной продукции, объем и цена алкогольной продукции в потребительской таре, если исполнитель предлагает и реализует алкогольную продукцию в потребительской таре, и (или) наименование алкогольной продукции, объем и цена за порцию, не превышающую 1 литра алкогольной продукции (объем порции устанавливается по усмотрению исполнителя).

Право на отказ от оказания услуг

В соответствии со ст.32 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», п.27 Правил оказания услуг общественного питания потребитель **вправе отказаться от заказанной им услуги**, но только при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.