



КонсультантПлюс

Постановление Правительства РФ от
21.09.2020 N 1515
"Об утверждении Правил оказания услуг
общественного питания"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 10.10.2023

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 21 сентября 2020 г. N 1515

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

В соответствии со [статьей 39.1](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые [Правила](#) оказания услуг общественного питания.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует до 1 января 2027 г.
3. Роспотребнадзору обеспечить проведение мониторинга правоприменительной практики в сфере общественного питания с представлением доклада в Правительство Российской Федерации до 1 июля 2021 г.

Председатель Правительства
Российской Федерации
М.МИШУСТИН

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 21 сентября 2020 г. N 1515

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания.

2. Понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

"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;

"порция" - определенный объем (вес) готового блюда продукции общественного питания

(напитка), отпускаемого потребителю за определенную цену.

Понятия "потребитель" и "исполнитель" применяются в настоящих Правилах в значениях, установленных [Законом](#) Российской Федерации "О защите прав потребителей".

3. В соответствии со [статьей 11](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" режим работы исполнителя доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному исполнителем.

4. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

5. Исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг. При этом перечень производимой и реализуемой им продукции общественного питания и (или) покупных товаров, соответствующих обязательным требованиям нормативных правовых актов, указывается в меню (прейскуранте) или иным способом, обеспечивающим получение информации в наглядной и доступной форме в целях правильного выбора соответствующих услуг (продукции).

6. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

7. К отношениям, возникающим при оказании услуг в части, не урегулированной настоящими Правилами, применяются правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.

8. Настоящие Правила и [Закон](#) Российской Федерации "О защите прав потребителей" в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителей.

II. Информация об услугах

9. Исполнитель помимо информации, доведение которой предусмотрено [статьей 10](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", обязан довести до сведения потребителей также следующую информацию об оказываемых услугах:

перечень услуг и условия их оказания;

наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

сведения об объеме (весе) порций готовых блюд продукции общественного питания и покупных товаров, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;

сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (в том числе калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания).

10. Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством

меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании услуг.

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).

11. Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами, условиями обслуживания и иной информацией, предусмотренной [пунктами 9 и 10](#) настоящих Правил, как в зале, так и вне зала обслуживания.

Цена услуги определяется стоимостью продукции, указанной в меню (прейскуранте).

12. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со [статьей 8](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

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

III. Порядок оказания услуг

13. Исполнитель обязан оказать услугу в соответствии с перечнем услуг, предусмотренным [пунктом 5](#) настоящих Правил, любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу в течение всего режима работы исполнителя.

14. При предварительном заказе на оказание услуг один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю и (или) направляется в электронном виде (если потребителем выбран указанный способ).

15. Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем.

16. Исполнитель обязан оказывать услуги, качество которых согласно [статье 4](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" соответствует требованиям (если они предусмотрены) и условиям заказа.

17. Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо предложить потребителю иной порядок оплаты услуг.

Потребитель обязан оплатить оказываемые услуги в порядке и сроки, которые согласованы с исполнителем.

Исполнитель при расчетах за оказываемые услуги выдает потребителю кассовый чек или бланк строгой отчетности на бумажном носителе и (или) направляет кассовый чек или бланк строгой отчетности потребителю в электронной форме с учетом требований законодательства

Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

18. Исполнитель обязан обеспечить возможность потребителю проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции общественного питания посредством предоставления необходимых средств измерения.

19. Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю приобрести услуги по организации досуга и другие услуги, однозначно указав на их возмездный или безвозмездный характер и предоставив возможность ознакомиться с необходимой информацией о таких услугах в соответствии с [пунктом 9](#) настоящих Правил. При этом в соответствии со [статьей 16](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей":

исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату, а также включать в договор (заказ) иные расходы (платежи, комиссии, доплаты, чаевые и др.), не включенные в стоимость продукции, указанной в меню (прейскуранте), и цену выбранных потребителем услуг по организации досуга и других возмездных услуг;

потребитель вправе отказаться от оплаты таких дополнительных услуг (расходов), а если они оплачены, - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

20. Отказ исполнителя либо потребителя от исполнения договора об оказании услуг возможен в порядке и случае, которые установлены [статьей 782](#) Гражданского кодекса Российской Федерации и [статьей 32](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

21. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуг исполнитель несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством и законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

В случае реализации потребителю при оказании услуг общественного питания покупных товаров ненадлежащего качества потребитель пользуется правами, предусмотренными [главой II](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

22. Контроль (надзор) за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

**Общество с ограниченной ответственностью
«КИТ групп»**

107031, Россия, г. Москва, Страстной бульвар дом 2, этаж 2, пом.27, ком.141;
тел. 495-587-77-30, ИНН 7702747195

П Р И К А З

29.12.2023

№ ОД-18

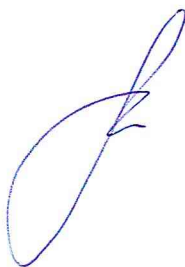
**Об утверждении
Правил поведения гостей и сотрудников
ООО «КИТ групп»
на территории кафе-столовой «Мануфактура 15»**

В целях соблюдения правил пожарной безопасности, электробезопасности и предотвращения террористической угрозы на территории «Мануфактура 15»

ПРИКАЗЫВАЮ с 01.01.2024:

1. Утвердить Правила поведения гостей и сотрудников ООО «КИТ групп» на территории кафе-столовой «Мануфактура 15»
2. Руководителю подразделения Ю.Н.Рябчун ознакомить персонал с Правилами поведения, организовать тренинги по ознакомлению гостей и поведению персонала в случае возникновения нештатной ситуации.
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



М.А.Миловидов

Правила поведения при нахождении на территории кафе-столовой «Мануфактура 15»

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями законодательства, в т.ч. в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ от 21 сентября 2020 года № 1515 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания". Настоящие Правила являются публичной офертой, т.е. предложением заключить договор на предоставление услуг общественного питания на указанных в настоящих Правилах условиях. Акцептом настоящей оферты, т.е. согласием Гостя принять оферту, является проход в помещение, предназначенное для оказания услуг общественного питания (кафе-столовая «Мануфактура 15»), и/или заказ услуг общественного питания в кафе-столовой «Мануфактура 15».

2. Перечень, наименование, состав и иные характеристики блюд и напитков, а также их стоимость отражены в меню кафе-столовой «Мануфактура 15» и/или Прейскурантах.

3. Заказ услуг может производиться через линию раздачи посредством самообслуживания.

4. Для обеспечения надлежащего порядка и безопасности в местах предоставления услуг общественного питания администрацией кафе-столовой «Мануфактура 15» может осуществляться видеоконтроль. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования систем видеонаблюдения в кафе-столовой «Мануфактура 15».

5. Сотрудники кафе-столовой вправе не допускать в места предоставления услуг общественного питания:

- лиц, находящихся в состоянии сильного алкогольного опьянения и под действием психотропных или наркотических препаратов;
- лиц, агрессивно ведущих себя по отношению к другим Гостям или к персоналу;
- лиц в халатах, в пляжной, спортивной, специализированной одежде, неопрятного вида (в грязной/рваной одежде или обуви), также не допускается вход и нахождение в местах общественного питания без обуви, с обнаженным торсом и пр. Администрация оставляет за собой безусловное право оценивать соответствие внешнего вида Гостя формату и имиджу заведения;
- лиц с симптомами ОРВИ и других заболеваний и/или наличии температуры 37 градусов и выше, кашля, слизистых выделений из носа;
- Гостю может быть отказано в посещении, в случае полной заполняемости помещения, в котором предоставляются услуги общественного питания (отсутствие свободных мест для приема пищи и отдыха).

7. В целях создания наиболее комфортных и безопасных условий предоставления услуг общественного питания не допускается:

- нахождение в наркотическом или сильном алкогольном опьянении;
- нахождение в халатах, купальниках, пляжной одежде, грязной, рваной одежде и обуви;
- посещение мест оказания услуг общественного питания с животными;
- выносить посуду и другие предметы без согласования с Администрацией кафе-столовой;
- спать за столиком и в помещениях мест оказания услуг общественного питания;
- приносить с собой и использовать любые пиротехнические, горючие, огнеопасные, ядовитые, токсические, взрывчатые вещества, холодное, газовое и огнестрельное оружие, приносить и употреблять вещества наркотического или психотропного действия;
- курение, в т.ч. электронных сигарет и прочих электронных устройств, имитирующих процесс курения;
- зажигать бенгальские огни, огненные настольные фонтаны, свечи, хлопушки и прочие изделия, в результате которых могут образовываться искры, огонь, дым и т.п. В целях безопасности наших Гостей оборудован очень чувствительной системой пожарной сигнализации, которая может сработать даже от небольшого количества дыма, пара и т.п.;
- аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, такие как: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах, использование ненормативной лексики и т.д.);
- совершать действия (выкрики, демонстрирование знаков и/или символики и пр.), направленные на разжигание вражды/ненависти по признакам социальной, расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности;
- громкая речь, пение и иные действия, которые могут мешать отдыху других Гостей;
- занимать столики с табличкой «Резерв» или переставлять ее на другие столики;
- проникать и находиться в подсобных и вспомогательных помещениях, предназначенных для работников и размещения оборудования;
- нарушать законодательство Российской Федерации о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, а также санитарно-эпидемиологические нормы и правила, действующие на момент пользования Гостем услугами по предоставлению общественного питания;
- проводить видео и/или фотосъемку на территории кафе-столовой «Мануфактура 15» без предварительного согласования с Администрацией;
- употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания без предварительного согласования с Администрацией.

8. При намерении заказать и/или в процессе получения услуги общественного питания Гости обязаны:

- самостоятельно и подробно ознакомиться до начала пользования услугами общественного питания с настоящими Правилами, а также другими информационными материалами, размещенными на информационных стендах и в уголке потребителя кафе-столовой «Мануфактура 15»;

- неукоснительно соблюдать настоящие Правила, а также установленные санитарные и противопожарные правила;

- вести себя в соответствии с правилами общественного порядка, уважительно по отношению к другим посетителям и обслуживающему персоналу;

- не допускать действий, создающих опасность для окружающих и для своего здоровья;

- бережно относиться к имуществу, третьих лиц, не допускать нецензурных выражений и поведения, нарушающего покой и отдых других посетителей, следить за сохранностью своего имущества и ценных вещей;

- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества, согласно действующему прейскуранту цен на порчу имущества на основании Акта ущерба, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- выполнять законные указания администрации.

9. Пронос, установка и использование любого оборудования, необходимого для проведения мероприятий на территории кафе-столовой, возможен только после согласования с уполномоченным представителем кафе-столовой.

10. В случае несоблюдения Гостем санитарно-противоэпидемиологических (профилактических) мероприятий по недопущению распространения инфекционных заболеваний, установленных действующим законодательством и рекомендациями Роспотребнадзора и/или иными подобными актами, Администрация вправе отказать в допуске в помещение, в котором предоставляются услуги общественного питания.

11. В случае несоблюдения Гостем настоящих Правил, Администрация вправе прекратить оказание услуг в одностороннем порядке и требовать от Гостя покинуть помещение, в котором предоставляются услуги общественного питания.

В случае выявления представителем кафе-столовой «Мануфактура 15» нарушения Гостем настоящих Правил, представители кафе-столовой совместно с Гостем составляют Акт о фиксации нарушения. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного Акта, в Акте делается соответствующая отметка об этом.

После составления Акта о фиксации нарушения Гость обязан незамедлительно покинуть помещение, в котором предоставляются услуги общественного питания.

В случае, если после составления Акта о фиксации нарушения, Гость отказывается покинуть помещение, в котором предоставляются услуги общественного питания, Администрация кафе-столовой вправе привлечь сотрудников правоохранительных органов и требовать компенсации убытков, причиненных кафе-столовой вследствие вышеуказанного отказа Гостя.

Гость принимает во внимание и согласен, что нарушение Гостем настоящих Правил или действующего законодательства Российской Федерации рассматривается сторонами (кафе-столовой и Гостем) как односторонний отказ Гостя от услуг кафе-столовой «Мануфактура 15» в порядке п. 1 ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, в результате чего кафе-столовая «Мануфактура 15» вправе удержать с Гостя фактически понесенные кафе-столовой расходы.

12. Кафе-столовая «Мануфактура 15» не несет ответственности за здоровье Гостей в случае употребления ими продуктов питания или напитков, приобретенных вне кафе-столовой.

13. Администрация кафе-столовой не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате наступления обстоятельств непреодолимой силы — действий/бездействий или событий или несчастных случаев, в том числе, но не ограничиваясь: наводнение, пожар, землетрясение и другие природные явления; война, военные действия, блокада, террористические акты; запретительные действия властей и акты государственных органов, эмбарго; забастовки, локауты; прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоканала, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций кафе-столовой; несчастные случаи и т. д.

14. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

Сотрудники ООО «КИТ групп» обязаны:

1. Обеспечить ознакомление Гостей с настоящими Правилами, прейскурантом действующих цен, сведениями о режиме работы кафе-столовой.

2. При оформлении заказа Гость должен быть проинформирован о форме и порядке оплаты услуг, в соответствии с действующим законодательством.

3. Гостю, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения или пришедшему в кафе-столовую в ненадлежащем виде одежды (банный халат, полотенце) или без нее, может быть отказано в обслуживании.

4. В случае грубого нарушения настоящих правил или требований безопасности со стороны Гостя, Администрация оставляет за собой право отказать гостю в дальнейшем обслуживании с обязательным составлением акта по инциденту и приглашением по необходимости сотрудников компетентных органов.

5. Администрация и сотрудники кафе-столовой не несут ответственности за сохранность денег и ценных вещей, оставленных без присмотра.

6. В случае обнаружения забытых вещей, администрация кафе-столовой, если это является возможным, обязана уведомить владельца вещей об их обнаружении. Найденные вещи сдаются на хранение Администрации кафе-столовой и по прошествии трех месяцев хранения утилизируются. Администрация кафе-столовой обеспечивает взаимодействие со службой охраны при востребовании забытых вещей.

7. При возникновении пожара или объявлении по системе оповещения чрезвычайной ситуации в здании, организовать оповещение Гостей кафе-столовой, указать пути следования к эвакуационным выходам, убедиться, что все гости покинули здание и находятся на безопасном расстоянии от него.