**Ваши права 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.

**Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу** расположено по адресу: 191025, Санкт-Петербург, ул. Стремянная, д.19, тел. (843) 238 98 54.

Получить консультацию по возникающим вопросам защиты прав потребителей Вы можете в ***центре консультирования и информирования граждан по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербург» (Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, д.1)****,* а также в консультационных пунктах филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербург» по следующим телефонам.

***№1. Санкт-Петербург, г. Колпино, ул. В. Слуцкой д. 36. тел. 469-34-61***

***№2. Санкт-Петербург, ул. Карпинского д. 27. тел. 298-00-55***

***№3. Санкт-Петербург, ул. Л. Молдагуловой д.5. тел. 224-17-30***

***№4. Санкт-Петербург, ул. Моховая д.11. тел. 275-88-87***

***№5. Санкт-Петербург, Серебристый бульвар д.18, корп. 3. тел. 349-36-35***

***№6. Санкт-Петербург, ул. Отважных д.6. тел. 736-94-46***

Время работы: понедельник-пятница – с 09.00 до 17.00, обед – с 13.00 до 14.00



Памятка потребителю - Оказание услуг общественного питания

**ПОМНИТЕ! Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей распространятся 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.