

Услуги общепита: информация для потребителей

Услуги общественного питания все чаще пользуются спросом, поэтому потребителям стоит знать свои права.

На вывеске кафе, ресторана, бара, столовой и т.п. должна быть информация о наименовании, адресе и режиме работы.

Меню организации общественного питания должно содержать перечень услуг и условия их оказания, информацию о предлагаемых блюдах: сведения о составе, о способе приготовления, об объеме (весе) порции, о пищевой ценности блюда.

Вам должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, ценами, условиями обслуживания, как в зале, так и вне зала обслуживания.

Важно знать! Что отказать Вам в обслуживании, в течение рабочего времени кафе, ресторана, бара, столовой и т.п. не имеют права!

В случае оформления предварительного заказа, необходимо потребовать у исполнителя, документ, подтверждающий оформления такого заказа. Исполнитель обязан оказать услуги в сроки, согласованные с Вами.

В организации общественного питания Вам должна быть обеспечена возможность проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции общественного питания посредством предоставления необходимых средств измерения (весы).

Наряду с оказанием услуг общественного питания в кафе, ресторане, баре, столовой и т.п. Вам могут предложить услуги по организации досуга и другие услуги, при этом Вас однозначно должны осведомить об их возмездном или безвозмездном характере и предоставить Вам возможность ознакомиться с необходимой информацией о таких услугах.

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

Вы вправе отказаться от оплаты таких дополнительных услуг, а если они оплачены, - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

В кафе, ресторане, баре, столовой и т.п. должна быть книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

Следует помнить, что потребитель имеет право в любое время отказаться от исполнения договора о выполнении услуги вернуть денежные средства, за минусом фактически понесенных расходов исполнителя.

В случае если, качество оказываемых услуг является ненадлежащим, Вы вправе потребовать у исполнителя:

- безвозмездного устранения недостатков;
- уменьшения цены за оказанную услугу;
- требовать расторжения договора и компенсации всех понесенных им убытков в связи с некачественными услугами.

При ущемления Ваших прав, рекомендовано направить в адрес исполнителя

претензию. Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых отдается исполнителю, а второй (с отметкой о вручении) должен остаться у Вас. Если вручить претензию лично не представляется возможным, ее следует направить заказным письмом с уведомлением о вручении.

Срок рассмотрения претензии по общему правилу составляет 10 дней, именно в этот период, исполнитель, обязан выполнить указанное Вами требование, либо дать мотивированный отказ от его исполнения.

В случае, если исполнитель отказал в удовлетворении Ваших требований в добровольном порядке, Вы вправе обратиться за судебной защитой своих прав. В судебном порядке Вы вправе дополнительно потребовать возмещения морального вреда, а также уплаты штрафа в размере 50 процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя, а также потребовать возмещения убытков, если таковые имеются.