

Памятка потребителю: На что обратить внимание при заказе новогоднего банкета

Одно из важных условий удачного праздника - определиться, где именно будет проходить праздник.

При заказе новогоднего банкета следует обратить внимание на следующее.

В соответствии с п. 11 «Правил оказания услуг общественного питания» утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 (далее - Правила) исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное 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.

Указанная информация размещается в удобных для ознакомления потребителя местах.

Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация должна содержать: перечень услуг и условия их оказания; цены в рублях и условия оплаты услуг; фирменное наименование предлагаемой продукции с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов; сведения о весе (объеме) порций готовых блюд, 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; обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного

питания и оказываемая услуга (п. 12 Правил).

Согласно п. 13 Правил информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами.

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).

Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания как в зале, так и вне зала обслуживания (п. 14 Правил).

Предварительный заказ на оказание услуги может быть оформлен путем составления документа (заказ, квитанция и т.д.), содержащего необходимые сведения (наименование исполнителя, фамилия, имя и отчество потребителя, вид услуги, ее цена и условия оплаты, дата приема и исполнения заказа, условия выполнения услуги, ответственность сторон, должность лица, ответственного за прием и оформление заказа, подпись лица, принявшего заказ, и другие сведения), а также путем оформления заказа посредством телефонной, электронной или иной связи (п. 17 Правил).

Один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю.

Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем (п. 18 Правил).

Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо другие формы оплаты, а также

наличный или безналичный порядок расчета за оказываемые услуги.

Исполнителем при расчетах за оказываемые услуги выдается потребителю документ, подтверждающий их оплату (кассовый чек, счет т.д.) (п. 20 Правил).

Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания (п. 21 Правил).

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату, и потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы (п. 24 Правил).

Если исполнитель нарушил сроки исполнения предварительного заказа на оказание услуги, то потребитель вправе (п. 25 Правил) 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.

Если при оказании услуги обнаружены недостатки оказанной услуги, то потребитель вправе (п. 26 Правил) 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.

В соответствии со ст. 32 закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и п. 27 Правил потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.