

Правила оказания услуг в кафе «Счастье» в ГУМ г. Москвы

(ред. № 1.0. от 01.12.2025)

Общие положения.

1. Правила оказания услуг в кафе «Счастье» в ГУМ г. Москвы (далее – «Правила»), регулируют отношения ООО «Сладкие подарки» ОГРН 1157847149965, ИНН 7801279117, адрес (местонахождение): 191144, Санкт-Петербург, улица Новгородская, дом 12, литер Б, помещение 2-Н (далее – Кафе), и потребителя услуг, оказываемых Кафе (далее – «гость», «гости»).
2. Адрес Кафе: г. Москва, Красная площадь, 3.
3. Правила устанавливают порядок пребывания гостей в Кафе и регулируют условия предоставления им услуг общественного питания и иных сопутствующих (дополнительных) услуг.
4. Правила состоят из перечисленных ниже документов (отдельных правил), регламентирующих предоставление гостям услуги общественного питания и сопутствующих (дополнительных) услуг:
 - i. Правила оказания услуг общественного питания;
 - ii. Правила оказания услуги по бронированию столов.
5. Правила распространяются на всех гостей и сотрудников Кафе.
6. Перед посещением Кафе гость должен ознакомиться с настоящими Правилами и документом «I. Правила оказания услуг общественного питания» (раздел IV Правил). С остальными документами (отдельными правилами), указанными в п. 4 Правил гость обязан ознакомиться до предоставления ему соответствующей дополнительной (сопутствующей) услуги.
7. Находясь в помещении Кафе и (или) заказывая у Кафе какие-либо услуги, гость присоединяется к Правилам и выражает свое полное и безоговорочное согласие со всеми условиями, изложенными в них.
8. Работники Кафе представляют интересы ООО «Сладкие подарки». Их требования и рекомендации, касающиеся порядка оказания услуг и правил поведения в Кафе, являются обязательными для гостей.
9. В случае нарушения Правил Кафе оставляет за собой право удалить нарушителя с территории Кафе и (или) отказать нарушителю в обслуживании.
10. Правила размещены Кафе на сайте <https://schastye.com/> и в уголке потребителя в помещении Кафе.
11. Кафе вправе вносить изменения в Правила в одностороннем порядке по своему усмотрению.



12. Изменение и дополнение Правил осуществляется Кафе посредством размещения новой редакции Правил в помещении Кафе. Изменения в Правила, внесенные Кафе, вступают в силу с момента размещения новой редакции таких Правил.

13. Гость обязуется самостоятельно проверять Правила на предмет внесенных изменений. Неосуществление Гостем действий по ознакомлению с указанными изменениями не может служить основанием для предъявления Гостем каких-либо требований и (или) претензий к Кафе.



I. Правила оказания услуг общественного питания.

1. Требования безопасности:

- С целью обеспечения безопасности гостей в помещениях Кафе ведется видеонаблюдение.
- Если иное прямо не предусмотрено законом, Кафе не несет ответственности за сохранность личных вещей и ценностей гостей.
- В случае срабатывания пожарной сигнализации или звукового оповещения о пожаре, гости в сопровождении работника Кафе будут проведены к эвакуационным выходам незамедлительно.
- В случае нарушения посетителями Кафе правил, создания угроз для гостей и их имущества, нанесения своими действиями вреда другим посетителям Кафе, а также в случае агрессивного, неадекватного поведения, мешающего отдыху другим посетителям, сотрудники охраны Кафе имеют право потребовать нарушителя покинуть территорию Кафе либо вывести его самостоятельно.

2. Допуск в Кафе и режим работы:

- Работники Кафе вправе в целях безопасности ограничить количество гостей, одновременно находящихся в помещении Кафе, а также вправе отказать отдельным гостям в праве посещения Кафе и (или) в предоставлении им услуг в случаях, предусмотренных настоящими Правилами.
- Кафе оставляет за собой право вносить изменения в режим работы без дополнительного уведомления гостей.

В Кафе не допускаются:

- гости с животными, кроме случая предварительного согласования такой возможности с администрацией Кафе в исключительных ситуациях.
- лица в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.
- гости, агрессивно или бестактно ведущие себя по отношению к другим лицам, находящимся в помещениях Кафе, в том числе, нарушающие общественный порядок и закон.
- не допускается нахождение гостей в Кафе не в часы его работы.

3. Правила поведения гостей:

В Кафе запрещено:



- ведение видео- и фотосъемки, без предварительного письменного разрешения администрации Кафе.
- мешать гостям, находящимся в Кафе, в том числе, посредством криков, оскорблений, драк, видео- и фотосъемки.
- употребление пищи и напитков, приобретенных за его пределами.
- курить, в том числе, электронные сигареты.
- употреблять наркотические и токсичные вещества.
- находиться в грязной, пачкающей и (или) дурно пахнущей одежде.
 - мусорить.
 - приносить и использовать свечи / бенгальские огни и пиротехнику.
- попрошайничать и заниматься несанкционированной торговлей.
- перемещать мебель и предметы интерьера, небрежно обращаться с любым имуществом Кафе (в т.ч., становиться ногами, сидеть или танцевать на столах, лестницах и перилах, на барной стойке; сидеть на полу; забираться ногами на диваны, спать в помещениях Кафе).
- занимать свободные столики без разрешения работника Кафе.
- подсаживаться за столики к другим гостям без приглашения последних.

4. Правила для имущества гостей:

На территорию Кафе запрещено проносить:

- ядовитые и токсичные вещества, воспламеняющиеся вещества, наркотики, все виды оружия и средства личной защиты.
- крупногабаритные предметы: чемоданы, рюкзаки, портфели размером более 120 см. в трех измерениях и т.д.
- взрывоопасные, легковоспламеняющиеся, пожароопасные, токсичные и сильно-пахнущие вещества и предметы (в т.ч., салюты, бенгальские огни, фаер-шоу и др.)
- употреблять любые напитки, продукты питания (независимо от вида упаковки), приобретенные за пределами Кафе.

На территории Кафе запрещено

- преграждать дорогу или любым другим способом мешать перемещению гостей и сотрудников Кафе.
- размещать свои личные вещи (в т.ч. сумки, штативы, ноутбуки) в проходах и местах общего пользования Кафе.



II. Правила оказания услуги по бронированию столов

1. Предмет услуги, порядок её заказа.

1.1. Услуга по бронированию стола (далее – «Услуга») предоставляется Кафе за плату на условиях, указанных ниже. Под Услугой подразумевается предоставление гостю в течение заранее определенного времени преимущественного права получить обслуживание за столом в определенные время и дату. Услуга предоставляется Кафе преимущественно на бесплатной основе, или на платной основе при проведении Кафе мероприятий согласно п. 2.5. Правил.

1.2. До внесения предоплаты и заключения Договора об оказании Услуги гость обязуется ознакомиться с настоящими правилами (далее – «Правила бронирования»).

1.3. Оплачивая Услугу, гость присоединяется к настоящим Правилам бронирования и выражает свое полное и безоговорочное согласие со всеми условиями.

1.4. Заказ Услуги может быть осуществлен гостем посредством личного обращения в Кафе, а также посредством дистанционного направления заявки по номеру телефона Кафе +7 (495) 120-46-00, в мессенджере «Telegram», либо в мессенджерах WhatsApp и «Telegram» по номеру телефона +7 (495) 120-46-00.

1.5. Принимая заявку на оказание Услуги, Кафе фиксирует указанные Заказчиком дату и временной интервал бронирования стола (далее – «Время брони»), обеспечивая доступность стола, а также его предварительную сервировку к началу Времени брони (по желанию гостя).

2. Стоимость и порядок оказания услуги.

2.1. Продолжительность оказания Услуги составляет не более 2 часов. Если время проведения Кафе мероприятия превышает указанные 2 часа, продолжительность оказания Услуги ограничена временем окончания такого мероприятия. Услуга оказывается Кафе непрерывно.

2.2. Услуга предоставляется на условиях полной предоплаты.

2.3. Договор об оказании Услуги считается заключенным в момент получения Кафе предоплаты.

2.4. Подтверждением заключения договора об оказании Услуги является:

- при заказе Услуги непосредственно в кафе: фискальный чек на стоимость Услуги;
- при дистанционном заказе Услуги: электронный чек, а также подтверждающее сообщение Кафе, направленное гостю по каналу связи, посредством которого была получена заявка на Услугу (п. 1.4.).



- 2.5. Стоимость Услуги составляет 1500 Р за одного гостя в часы проведения в Кафе мероприятий, в том числе выступления артистов, творческих встреч, презентаций и лекций (информация о дате и времени проведения мероприятий размещается на сайте Кафе и иными способами по усмотрению Кафе).
- 2.6. Кафе предоставляет гостю скидку на цену Услуги в размере стоимости блюд и напитков, приобретенных гостем в ходе ее оказания Кафе. Внесенная гостем предоплата за Услуги в размере предоставленной Кафе скидки может быть зачтена в счет оплаты стоимости блюд и напитков, приобретенных гостем в ходе оказания Услуги Кафе.
- 2.7. Услуга считается оказанной гостю в момент начала Времени брони.

3. Отказ от услуги, возврат денег.

- 3.1. Гость вправе отказаться от Услуги до начала ее оказания Кафе. Отказ от Услуги осуществляется посредством предъявления письменного заявления в Кафе.
- 3.2. Если заявление об отказе от Услуги было получено Кафе не позднее дня, предшествующего дню ее оказания, гость вправе получить полную стоимость внесенной им за Услугу предоплаты на принадлежащий гостю счет, реквизиты которого указываются им в заявлении.
- 3.3. Если заявление об отказе от Услуги было получено Кафе в день оказания Услуги, но до начала Времени брони, гость вправе получить 90% стоимости внесенной им за Услугу предоплаты на принадлежащий гостю счет, реквизиты которого указываются им в заявлении, при этом Гость соглашается, что 10% от стоимости Услуги удерживаются Кафе в качестве заранее определенных Сторонами и компенсируемых за счет гостя расходов Кафе на администрирование Услуги и процесса бронирования.
- 3.4. В случае отказа гостя от Услуги после начала Времени бронирования, стоимость оказанной Услуги не возвращается, за исключением случаев, указанных в п. 3.5.
- 3.5. В случае отказа гостя от Услуги в связи с невозможностью посещения Кафе по уважительной причине, в частности в связи с болезнью гостя, смертью близкого родственника, гость имеет право подать заявление на возврат стоимости Услуги в течение 10 дней со дня наступления дня ее оказания. К заявлению гость обязуется приложить подтверждающие документы (п. 2.4.).
- 3.6. При отмене проводимого Кафе мероприятия, если Услуга была приобретена гостем для посещения такого мероприятия, стоимость Услуги возвращается гостю полностью на основании соответствующего заявления гостя.
- 3.7. Возврат предоплаты за Услуги в случаях, предусмотренных п.п. 3.2., 3.3., 3.5., осуществляется в течение 10 рабочих дней со дня получения Кафе соответствующего заявления гостя, в случае, предусмотренном п. 3.6 в срок не позднее 2 (Двух) дней с даты получения Кафе заявления гостя.



3.8. Неявка гостя в Кафе в течение 30 минут с момента начала времени бронирования является односторонним отказом гостя от Услуги. В данном случае Кафе освобождается от обязательств, предусмотренных п. 1.5., и приобретает право разместить за ранее забронированным столом других гостей, при этом возврат предоплаты гостю осуществляется Кафе по правилам п.3.4.

