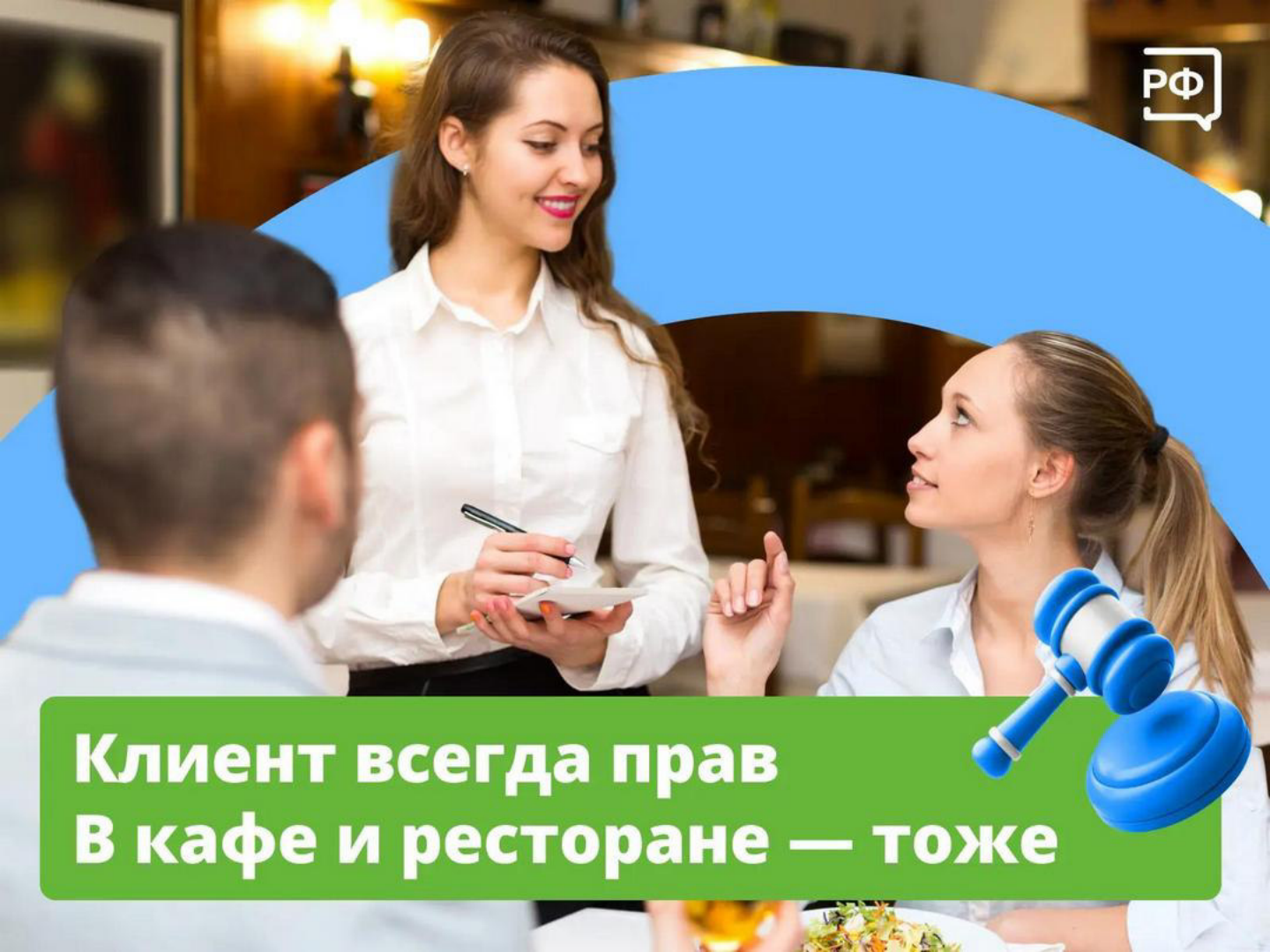




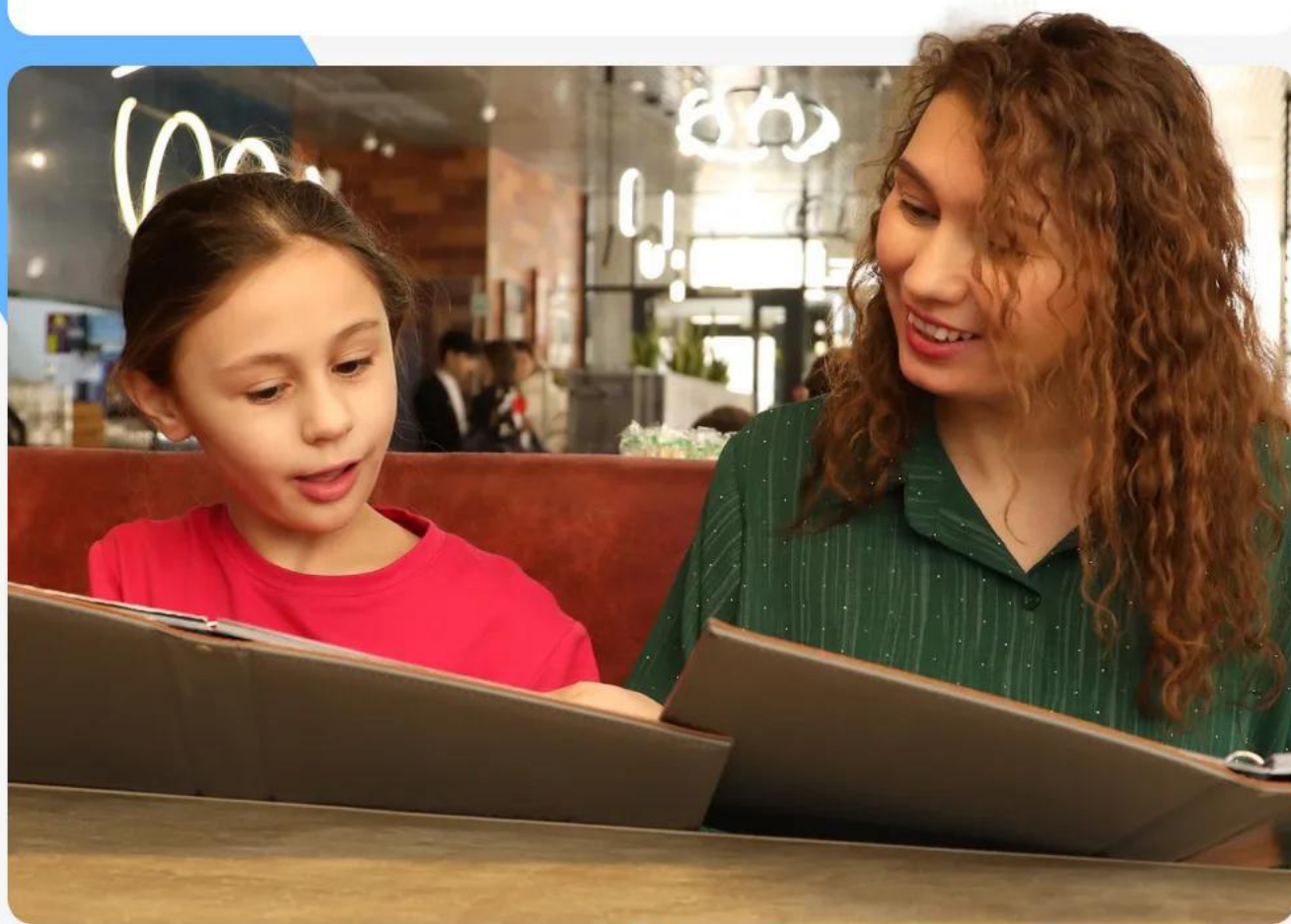
**Клиент всегда прав
В кафе и ресторане — тоже**



Обед без сюрпризов

РФ

Вы имеете право знать, что заказываете и сколько это стоит. **В меню должна быть указана полная информация о блюде:** состав, вес порции, калорийность и цена. Вы также можете задавать вопросы официанту. Он обязан подробно на них ответить.



Если надо бежать



Еду ещё не принесли, а вам понадобилось срочно уйти? **Вы можете отказаться от заказа. Здесь возможны два варианта:**

- блюдо ещё не начали готовить → его стоимость вычтут из счёта
- повар уже готовит → заведение вправе потребовать оплатить отдельные ингредиенты, но не всё блюдо

За плохое качество — скидка



**Если блюдо несвежее, плохо
приготовлено** (например, мясо оказалось
сырым) или не соответствует описанию,
**вы можете попросить официанта
заменить его.** Если аппетит уже испорчен,
просите сделать скидку или вернуть деньги.



Внимательно проверяйте счёт



Если в счёте оказались блюда, которые вы не заказывали, скажите об этом официанту. Он должен их вычеркнуть.

В России заведениям запрещено включать в счёт чаевые или услуги по обслуживанию столика без согласия посетителя.

После оплаты вам обязаны предоставить чек.

Если ваши права нарушили



Позовите администратора, расскажите ему, в чём проблема и чего вы хотите: например, попросите заменить блюдо или вернуть деньги. **Обычно сотрудники заведения не заинтересованы в конфликте и вопрос решается на месте.**



Требуйте книгу ОТЗЫВОВ



Фиксируйте нарушения: заметили волос в еде — сделайте фото или видео, сохраните чек и запишите имена свидетелей.

Затем оставьте запись в книге отзывов. Её обязаны предоставить по первому требованию. **Жалобу рассмотрят в течение 2 недель и сообщат вам о принятом решении.**



Обращайтесь в Роспотребнадзор

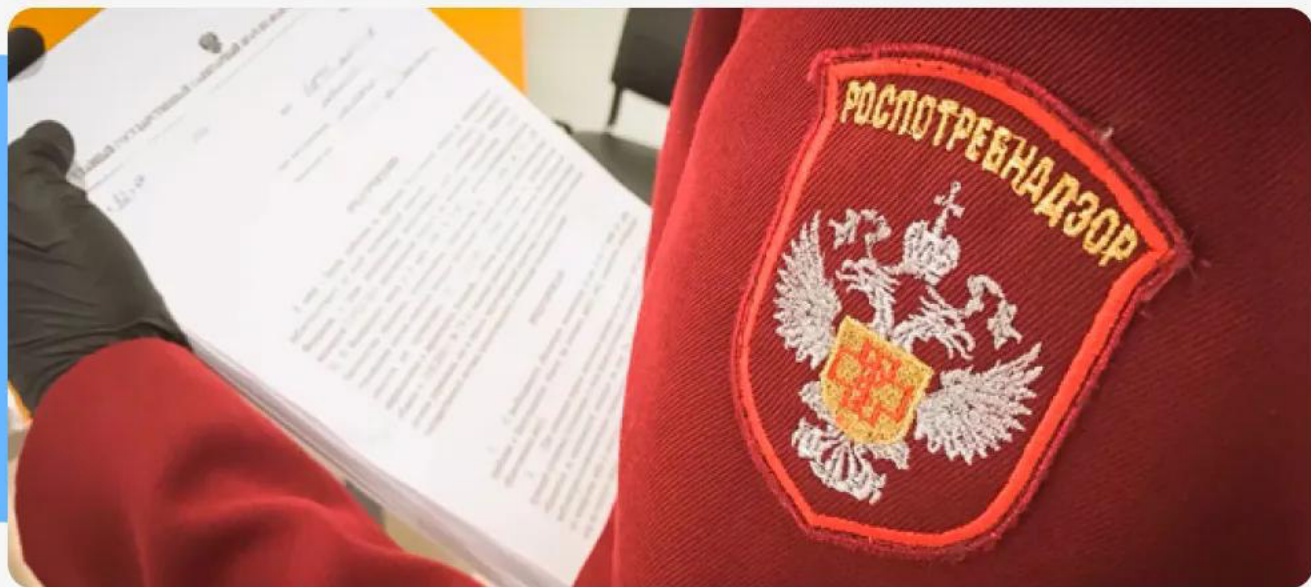


Фото: Центр гигиенического образования населения Роспотребнадзора

Жалобу на заведение можно оставить на официальном сайте Роспотребнадзора.

Укажите полное название и адрес кафе или ресторана, дату и время посещения, подробно опишите проблему, приложите фото/видео и чек. В течение 30 дней (в редких случаях — до 60 дней) обращение рассмотрят и направят вам ответ.

Что делать, если вы пострадали



Фото: сетевое издание ZAB.TU / Фото создано нейросетью

Если персонал заведения в ответ на ваши замечания грубит, угрожает или применяет физическую силу, вызывайте полицию.

Если вы отравились, а ресторан отрицает причастность к вашей болезни и не готов предоставить вам компенсацию, подавайте исковое заявление в суд.