SIMON'S BURGER ÉTTERMI HÁZIREND

A jelen házirend a Magyarország területén, Simon's Burger márkanév alatt működő éttermekre és az azokhoz tartozó, az üzemeltető használatában vagy rendelkezése alatt álló területekre vonatkozó általános használati, magatartási és biztonsági szabályokat tartalmazza. Célja, hogy egységes keretek között biztosítsa az éttermek rendeltetésszerű, biztonságos és zavartalan működését, valamint a vendégek és munkatársak kényelmét, nyugalmát és biztonságát. A külföldön működő Simon's Burger éttermekre külön, az adott ország jogszabályaihoz és helyi működési feltételeihez igazodó szabályok irányadók.

A HÁZIREND HATÁLYA, AZ ÜZEMELTETŐ SZEMÉLYE, VALAMINT A HELYI SZABÁLYOK ALKALMAZÁSA

A Simon's Burger márkanév alatt működő éttermeket önálló gazdasági társaságok, illetve a márkanév használatára és az éttermek üzemeltetésére jogosult franchise partnerek működtethetik. A jelen házirend alkalmazásában üzemeltetőnek minden esetben az adott éttermet ténylegesen működtető gazdasági társaság vagy egyéb, erre jogosult vállalkozás minősül, amely az étterem működéséért és a vonatkozó jogszabályi kötelezettségek teljesítéséért felelős. Az adott étterem üzemeltetőjének cégneve, székhelye és további azonosító adatai az étteremben elhelyezett vagy hozzáférhető, jogszabályban előírt üzemeltetői tájékoztatásból, illetve a vonatkozó hatósági nyilvántartásokból ismerhetők meg. A házirend személyi hatálya kiterjed az étterem valamennyi vendégére, azok kísérőire, a kiszállítást végző futárokra, a beszállítókra, a szolgáltatást nyújtó külső közreműködőkre, valamint minden olyan személyre, aki az étterem területére belép, vagy annak szolgáltatásait igénybe veszi. A házirend rendelkezéseit az étterem munkatársai is kötelesek a munkavégzésükre irányadó szabályokkal összhangban figyelembe venni.

A házirend területi hatálya kiterjed az étterem valamennyi, vendégek vagy más belépésre jogosult személyek számára hozzáférhető helyiségére és területére, így különösen a rendelésfelvételre, fizetésre, várakozásra és ételfogyasztásra szolgáló vendégterekre, az önkiszolgáló berendezések környezetére, a mosdókra, a teraszokra, az étteremhez tartozó parkolókra, a drive-through kiszolgálóutakra, valamint az üzemeltető kizárólagos használatában vagy rendelkezése alatt álló egyéb kiszolgálási területekre.

A házirend egyes szolgáltatásokra, helyiségekre, berendezésekre vagy biztonsági intézkedésekre vonatkozó rendelkezései kizárólag azokban az éttermekben alkalmazandók, ahol az adott szolgáltatás, terület, berendezés vagy intézkedés ténylegesen rendelkezésre áll. Ennek megfelelően a házirend valamely rendelkezése önmagában nem keletkeztet kötelezettséget az adott szolgáltatás vagy létesítmény biztosítására, és nem értelmezhető úgy, hogy valamennyi Simon's Burger étteremben azonos szolgáltatások vagy létesítmények állnak rendelkezésre. Amennyiben az étterem bevásárlóközpontban, irodaházban vagy más, harmadik személy által üzemeltetett ingatlanban működik, a közös használatú területek, így különösen a közlekedőfolyosók, közös mosdók, parkolók, liftek és egyéb közösségi terek használatára az adott ingatlan üzemeltetője által meghatározott házirend, közlekedési rend és egyéb használati szabályok is irányadók. Az ilyen területeken a jelen házirend rendelkezései kizárólag annyiban alkalmazandók, amennyiben azok az adott étterem üzemeltetőjének jogosultságaival és az ingatlanra vonatkozó szabályokkal összhangban állnak.

Az egyes éttermek eltérő kialakítására, elhelyezkedésére, műszaki adottságaira, nyitvatartására vagy működési sajátosságaira tekintettel az üzemeltető jogosult a jelen házirendet kiegészítő, az adott étteremre vonatkozó helyi használati és biztonsági szabályokat meghatározni. Az ilyen rendelkezéseket az üzemeltető a vendégek számára jól látható és hozzáférhető módon, különösen helyszíni tájékoztató táblákon, feliratokon vagy elektronikus felületeken teszi közzé. A helyi szabályok a jelen házirenddel és a vonatkozó jogszabályokkal összhangban alkalmazhatók.

A jelen házirend mindenkor hatályos változata az éttermekben a vendégek számára hozzáférhető módon, valamint a Simon's Burger hivatalos honlapján, a www.simonsburger.hu weboldalon is elérhető. Az üzemeltető gondoskodik arról, hogy a házirend megismerésének lehetősége a vendégek számára az étterem használata során biztosított legyen. A házirend a közzétételében meghatározott napon, ennek hiányában a közzététel napján lép hatályba, és annak módosításáig vagy visszavonásáig alkalmazandó. Az üzemeltető jogosult a házirend rendelkezéseit különösen jogszabályváltozás, működési, biztonsági, higiéniai vagy szervezési indokok alapján módosítani. A módosított rendelkezések a közzétételüket követően, a bennük meghatározott időponttól alkalmazandók.

Az étterem területére történő belépéssel és az ott nyújtott szolgáltatások igénybevételével az érintett személyek kötelesek a jelen házirend rájuk vonatkozó rendelkezéseit betartani. A házirend alkalmazása során minden esetben a hatályos jogszabályi rendelkezések, különösen a fogyasztóvédelmi, személyiségi jogi, adatvédelmi, egyenlő bánásmódra és biztonságos üzemeltetésre vonatkozó előírások az irányadók. Amennyiben a házirend valamely rendelkezése jogszabályba ütközik, érvénytelennek vagy alkalmazhatatlannak minősül, az nem érinti a házirend többi rendelkezésének érvényességét és alkalmazhatóságát. A házirend rendelkezései nem értelmezhetők úgy, hogy azok a vendégek jogszabályban biztosított jogait kizárnák vagy jogellenesen korlátoznák.

AZ ÉTTERMI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELE

A vendégtér használata

Az étterem elsődlegesen a Simon's Burger által forgalmazott termékek megrendelésére, átvételére és elfogyasztására szolgál. A vendégek kötelesek a kijelölt rendelési, fizetési, átvételi és várakozási rendet követni, továbbá a bútorokat, eszközöket és egyéb berendezéseket rendeltetésüknek megfelelően használni.

Az étterem és egyes szolgáltatási területei a helyben közzétett nyitvatartási időben vehetők igénybe. A vendégtér ülőhelyei elsődlegesen a helyben fogyasztó vendégek rendelkezésére állnak. Ha a vendégtér befogadóképessége ezt indokolja, a munkatárs felszólíthatja a nem fogyasztó, illetve a fogyasztását befejező vendéget az ülőhely átadására. Az üzemeltető biztonsági, műszaki vagy üzemeltetési okból az étterem valamely részének használatát ideiglenesen korlátozhatja. A nyitvatartási idő végén, illetve rendkívüli bezárás esetén a vendégek kötelesek az éttermet a munkatársak vagy a biztonsági szolgálat felszólítására elhagyni.

A gyermekek felügyeletéért, biztonságáért és a házirend velük történő betartatásáért a kísérő felnőtt felel. A babakocsit, kerekesszéket és más nagyobb eszközt úgy kell elhelyezni, hogy az ne akadályozza a közlekedést, a kiszolgálást vagy a menekülési útvonalat. Segítségre szoruló vendég a munkatársaktól észszerűen biztosítható segítséget kérhet.

Az étteremben más vendéglátóhelyről vagy üzletből származó étel és ital fogyasztása nem megengedett. Ez a korlátozás nem vonatkozik a csecsemőételre, valamint az egészségügyi vagy speciális étrendi okból szükséges ételre és italra, ha annak fogyasztása az étterem működését és az élelmiszerbiztonságot nem veszélyezteti.

Az újratölthető üdítőre jogosító refill pohár kizárólag abban az étteremben és ahhoz a vásárláshoz használható, amelynek keretében a vendég a poharat megvásárolta. A refill jogosultság kizárólag a vásárlás alkalmával történő, egybefüggő helyben tartózkodás időtartamára, legfeljebb az adott étterem aznapi zárásáig érvényes. A vendég étteremből történő távozásával a jogosultság megszűnik, és későbbi visszatéréskor nem éled fel. Az éttermen belül található mosdó igénybevétele vagy a vendégtéren belüli helyváltoztatás nem minősül távozásnak.

A refill jogosultság személyhez és az adott vásárláshoz kötött, más személyre nem ruházható át. Utántöltéshez kizárólag az adott vásárláskor kiadott, tiszta refill pohár használható, és abba csak a refill szolgáltatás körében elérhető ital tölthető. A személyzet indokolt esetben kérheti a jogosultság igazolását nyugtával, rendelési bizonylattal vagy más hitelt érdemlő módon. A pohár vagy a vásárlást igazoló bizonylat puszta birtoklása önmagában nem jogosít fel újratöltésre, ha az egybefüggő éttermi tartózkodás már véget ért. Visszaélés, nem megfelelő pohárhasználat vagy higiéniai kockázat esetén a további utántöltés megtagadható.

Futárok és rendelésátvétel

A kiszállítást végző futárok az étteremben a kijelölt várakozási és átvételi pontokat kötelesek használni, és a rendelés átvételéhez szükséges ideig tartózkodhatnak a kiszolgálási területen. A futárok kötelesek a rendelési azonosítókat a személyzet kérésére bemutatni, az átvételi sorrendet és a munkatársak jogszerű útmutatásait követni, valamint szabadon hagyni a bejáratokat, a rendelési és fizetési pontokat, a közlekedési és menekülési útvonalakat. A vendégtér, a mosdók és az egyéb szolgáltatások használatára az általános és a helyi szabályok irányadók. Az átvételi pontot kizárólag az arra jogosult személy veheti igénybe; az ételek és italok kezelése során a higiéniai előírásokat be kell tartani.

Önkiszolgáló berendezések használata

Az önkiszolgáló rendelőterminálok, italadagolók és más, a vendégek számára hozzáférhető berendezések kizárólag rendeltetésszerűen és a helyszíni használati útmutatónak megfelelően vehetők igénybe. A rendelési folyamatot a berendezésen megjelenített feltételek szerint kell befejezni; hibás működés, rendellenesség vagy sikertelen fizetés esetén a személyzet segítségét kell kérni. Tilos az eszközök jogosulatlan felnyitása, átállítása, manipulálása, illetve a más vendégek hozzáférését akadályozó használata. A személyzet üzemeltetési vagy biztonsági okból egyes eszközök használatát átmenetileg korlátozhatja. A kizárólag helyben fogyasztásra alkalmas rendelési csatornáknál az elviteli rendelés más, az adott étteremben kijelölt módon, különösen a pénztárnál adható le, a helyszíni tájékoztatás szerint.

Fénykép és videó készítése

A Simon's Burger támogatja, hogy vendégei, influenszerek és más tartalomkészítők az éttermekről, valamint a forgalmazott termékekről fényképeket és videókat készítsenek, és azokat közösségimédia-felületeiken megosszák. Az ilyen, a vendégforgalom keretei között megvalósuló felvételkészítés – ideértve az üzleti, szponzorált vagy reklámcélú közösségimédia-tartalmak készítését is – nem igényel előzetes írásbeli engedélyt, feltéve, hogy az nem zavarja az étterem működését, a kiszolgálást, a munkatársak munkavégzését vagy a többi vendég nyugalmát.
A felvételek készítése során kérjük vendégeinket, hogy tartsák tiszteletben mások személyiségi jogait, különösen a képmáshoz, hangfelvételhez és magánélethez fűződő jogokat. Más vendégekről vagy munkavállalókról olyan felvétel, amelyen az érintett személy egyedileg felismerhető vagy azonosítható, kizárólag a vonatkozó jogszabályok, különösen a személyiségi jogi és adatvédelmi rendelkezések betartásával készíthető és használható fel.

A felvételkészítés nem járhat az élelmiszer-biztonsági, higiéniai, tűzvédelmi vagy munkavédelmi előírások megsértésével, továbbá nem akadályozhatja a közlekedést, a rendelésfelvételt és a kiszolgálást. Az éttermek személyzet számára fenntartott, üzemi, konyhai, raktározási és más, vendégek elől elzárt területein felvétel kizárólag az üzemeltető előzetes engedélyével készíthető. Az olyan szervezett vagy professzionális forgatást, amely külön stábot, jelentős technikai felszerelést, világítást, hangosítást, területfoglalást, a vendégforgalom korlátozását vagy az étterem működésének átszervezését igényli, előzetesen egyeztetni kell az üzemeltetővel. Az üzemeltető az ilyen forgatás helyére, idejére és lebonyolítására a működés és biztonság érdekében észszerű feltételeket határozhat meg. Önmagában a tartalom üzleti vagy reklámcélja, illetve az alkotó influenszer vagy professzionális tartalomgyártó minősége nem alapoz meg engedélykötelezettséget.

Az üzemeltető, illetve az étterem munkatársai jogosultak kérni a felvételkészítés megszakítását vagy befejezését, amennyiben az sérti a jelen házirend rendelkezéseit, más személyek jogait, veszélyezteti a biztonságos működést, vagy indokolatlanul zavarja az étterem működését és a vendégek nyugalmát.
A felvételkészítés lehetősége nem helyettesíti az érintett személyek jogszabály szerint szükséges hozzájárulását, és nem mentesít a személyiségi jogi, szerzői jogi, védjegyjogi és adatvédelmi szabályok betartása alól. Az éttermi felvételkészítés ténye önmagában nem jelent az üzemeltető részéről reklámcélú együttműködést, támogatást vagy jóváhagyást.

KISZOLGÁLÁSI ÉS KÖZLEKEDÉSI TERÜLETEK

Drive-through szolgáltatás

A szolgáltatás igénybevétele

A drive-through szolgáltatás kizárólag azon Simon's Burger éttermekben vehető igénybe, ahol erre a célra külön kijelölt kiszolgálóút áll rendelkezésre. A kiszolgálóút az étteremhez tartozó kiszolgálási terület részét képezi, így annak használata során a jelen házirend rendelkezései is irányadók.
A szolgáltatás kizárólag a helyszíni jelzéseknek és az esetleges közlekedési, illetve méretkorlátozásoknak megfelelő járművekkel vehető igénybe. Vendégeink és munkatársaink biztonsága érdekében a kiszolgálóút gyalogosan, valamint a helyszínen nem engedélyezett közlekedési

eszközökkel nem használható. A kiszolgálóút kizárólag annak rendeltetésszerű használatával, a kihelyezett jelzések és biztonsági előírások figyelembevételével vehető igénybe.

Közlekedési szabályok

A drive-through kiszolgálóúton történő közlekedés során a kihelyezett közlekedési táblák, útburkolati jelek, fényjelzések, valamint a járművek magasságára és méretére vonatkozó korlátozások betartása kötelező. A kiszolgálóúton kizárólag fokozott körültekintéssel, az út- és látási viszonyokhoz igazodó, alacsony sebességgel, megfelelő követési távolság megtartásával lehet közlekedni. A kiszolgálóúton előzni, megfordulni, tolatni, illetve a kijelölt kiszolgálási pontokon kívül indokolatlanul megállni nem megengedett, kivéve, ha az közvetlen veszélyhelyzet elhárítása érdekében szükséges. A biztonságos és zavartalan közlekedés érdekében az étterem munkatársainak közlekedéssel kapcsolatos útmutatásait is figyelembe kell venni.

Rendelés és átvétel

A járművel kizárólag a rendelés, a fizetés és az átvétel kijelölt pontjain, a szükséges időtartamra lehet megállni. A rendelés átvétele után a kiszolgálóutat haladéktalanul el kell hagyni, azon várakozni, parkolni vagy az ételt helyben elfogyasztani nem lehet. A vezető és az utasok a járműből csak veszélyhelyzetben vagy a munkatárs kifejezett kérésére szállhatnak ki.

Műszaki akadály és rendkívüli helyzet

A drive-through kiszolgálóútra kizárólag olyan járművel lehet behajtani, amely megfelel a helyszínen feltüntetett magassági, szélességi, súly- és egyéb méretkorlátozásoknak, valamint a biztonságos közlekedés műszaki feltételeinek. A meghatározott korlátozásokat meghaladó, illetve a biztonságos közlekedésre alkalmatlan járművel a kiszolgálóút nem vehető igénybe.

A jármű meghibásodása, közlekedési baleset, üzemanyag vagy más veszélyes anyag szivárgása, illetve bármely egyéb rendkívüli vagy veszélyhelyzet esetén a jármű vezetője köteles a szükséges biztonsági intézkedéseket haladéktalanul megtenni, a személyi és vagyonbiztonságot lehetőség szerint megóvni, valamint az étterem munkatársait a kialakult helyzetről haladéktalanul tájékoztatni.

Ilyen esetekben a jármű vezetője köteles a forgalom akadályozását a lehetőségekhez mérten minimalizálni, és – amennyiben az biztonságosan megoldható – gondoskodni a jármű kiszolgálóútról történő eltávolításáról. A veszélyhelyzet megszüntetése és a biztonságos közlekedés helyreállítása érdekében az étterem munkatársainak jogszerű és biztonsági célú útmutatásait figyelembe kell venni.
A kiszolgálóútban, az étterem berendezéseiben, építményeiben vagy harmadik személyek tulajdonában a jármű használatával összefüggésben okozott károkért a károkozó a vonatkozó jogszabályok szerint tartozik felelősséggel. Az étterem üzemeltetője a vendégek és munkatársak biztonsága, valamint a zavartalan működés biztosítása érdekében jogosult a drive-through szolgáltatás igénybevételét indokolt esetben, különösen műszaki meghibásodás, baleset, időjárási körülmények vagy egyéb veszélyhelyzet esetén átmenetileg korlátozni vagy szüneteltetni.

Parkoló

A parkoló rendeltetése

Az étteremhez tartozó saját parkoló elsődlegesen az étterem vendégeinek kényelmét szolgálja, és főszabály szerint kizárólag az étterem szolgáltatásainak igénybevételéhez kapcsolódóan, az ott-tartózkodás időtartama alatt használható, kivéve, ha a helyszíni tájékoztatás ettől eltérően rendelkezik. A parkoló használata során a jelen házirend rendelkezései, a kihelyezett tájékoztatások, valamint a vonatkozó közlekedési és biztonsági előírások irányadók. A parkoló kizárólag rendeltetésszerűen, a kijelölt parkolóhelyek és közlekedési útvonalak figyelembevételével vehető igénybe. A parkolóhelyek rendelkezésre állása a szabad kapacitás függvénye, az üzemeltető nem vállal kötelezettséget parkolóhely folyamatos biztosítására vagy fenntartására. A parkoló használata önmagában nem keletkeztet kizárólagos használati jogosultságot egyetlen parkolóhely vonatkozásában sem.
A parkoló nem őrzött, annak használata során az üzemeltető a járműveket, azok tartozékait, felszereléseit és a bennük elhelyezett vagyontárgyakat nem veszi át megőrzésre, és azok folyamatos felügyeletét sem biztosítja. Az üzemeltető nem vállal felelősséget a járművekben vagy azok

tartalmában harmadik személy által okozott károkért, illetve azok eltulajdonításáért, kivéve, ha a felelősségét jogszabály állapítja meg. A parkoló használata során a járművek megfelelő lezárásáról, biztonságos elhelyezéséről és a bennük található értéktárgyak védelméről a jármű használója gondoskodik. A parkoló használatával összefüggésben okozott károkért a károkozó a vonatkozó jogszabályok szerint tartozik felelősséggel. Az üzemeltető jogosult a parkoló használatát indokolt esetben, különösen karbantartási, üzemeltetési, biztonsági vagy forgalomszervezési okból átmenetileg korlátozni, illetve egyes parkolóhelyeket a használatból kizárni.

Közlekedés és várakozás

Az étteremhez tartozó parkoló használata során a vonatkozó közúti közlekedési szabályok (KRESZ), a kihelyezett közlekedési táblák, útburkolati jelek, valamint a helyszínen kialakított forgalmi rend betartása kötelező. A parkoló területén kizárólag fokozott körültekintéssel, a közlekedési és látási viszonyokhoz igazodó, alacsony sebességgel lehet közlekedni, különös figyelemmel a gyalogosok, gyermekek és más közlekedők biztonságára. A járművek várakozása és parkolása kizárólag az erre kijelölt parkolóhelyeken, a felfestéseknek és a helyszíni jelzéseknek megfelelően megengedett. A járművek elhelyezése nem akadályozhatja más járművek és gyalogosok közlekedését, a parkolóhelyek rendeltetésszerű használatát, az étterem bejáratainak és kijáratainak megközelítését, a rakodási és áruszállítási tevékenységet, valamint a tűzoltási felvonulási területek és menekülési útvonalak szabadon tartását.

A mozgáskorlátozott személyek számára fenntartott parkolóhelyeket kizárólag az arra jogszabály alapján jogosult személyek vehetik igénybe, a vonatkozó jogosultsági feltételek betartásával. Az egyéb célra fenntartott vagy külön megjelölt parkolóhelyek kizárólag a kijelölt rendeltetésüknek megfelelően használhatók. A parkolóban a járművezetők kötelesek gondoskodni a járművek biztonságos rögzítéséről, a véletlen elmozdulás megakadályozásáról, valamint arról, hogy a járművek ne veszélyeztessék más személyek testi épségét vagy vagyontárgyait. A járművek indokolatlanul járó motorral történő várakoztatása, továbbá a többi vendég nyugalmát zavaró vagy a biztonságos közlekedést veszélyeztető magatartás nem megengedett.

A személyi biztonság védelme érdekében gyermek, kisállat, valamint felügyeletre vagy segítségre szoruló személy a parkolóban várakozó járműben felügyelet nélkül nem hagyható. A jármű használója köteles gondoskodni arról, hogy a járműben tartózkodó személyek és állatok biztonságát, egészségét vagy testi épségét a parkolás időtartama alatt semmilyen körülmény, különösen a szélsőséges hőmérséklet vagy a nem megfelelő szellőzés ne veszélyeztesse. A parkoló használata során a közlekedés biztonságát veszélyeztető, illetve a parkoló rendeltetésszerű használatát akadályozó magatartás esetén az üzemeltető jogosult az érintettet a szabálytalanság megszüntetésére felszólítani, és szükség esetén a vonatkozó jogszabályok keretei között további intézkedést kezdeményezni.

Tiltott használat és korlátozás

Az étteremhez tartozó parkoló kizárólag rendeltetésszerűen, az étterem szolgáltatásainak igénybevételéhez kapcsolódóan használható. A parkoló területén nem megengedett a járművek javítása, karbantartása, mosása, szerelése, valamint minden olyan tevékenység, amely a parkoló rendeltetésszerű használatát akadályozza, annak tisztaságát veszélyezteti, vagy más személyek biztonságát, nyugalmát zavarja. Ez alól kivételt képeznek a jármű biztonságos továbbhaladásához vagy a közvetlen veszélyhelyzet elhárításához szükséges, halaszthatatlan intézkedések.
A parkoló területén tilos tűz- és robbanásveszélyes, környezetkárosító vagy egyéb veszélyes anyagok tárolása, elhelyezése, illetve a járművekből történő kiürítése. Nem helyezhető el a parkolóban olyan jármű, amelynek műszaki állapota, különösen üzemanyag-, olaj- vagy egyéb folyadékszivárgás miatt, veszélyezteti a személy- és vagyonbiztonságot, a környezetet vagy a parkoló biztonságos használatát.
A parkoló nem vehető igénybe az étterem szolgáltatásainak használatától független, tartós vagy életvitelszerű járműtárolásra, továbbá kereskedelmi, árusítási, reklám-, rendezvény- vagy egyéb, a parkoló rendeltetésétől eltérő tevékenység folytatására az üzemeltető előzetes írásbeli engedélye nélkül.
Az üzemeltető jogosult a parkoló használatát indokolt esetben, különösen biztonsági, műszaki, karbantartási, üzemeltetési vagy forgalomszervezési okból átmenetileg korlátozni, egyes parkolóhelyeket lezárni, illetve a parkoló használatát részben vagy egészben szüneteltetni. A házirend rendelkezéseit megsértő, szabálytalanul elhelyezett, a közlekedést akadályozó vagy a személy- és vagyonbiztonságot veszélyeztető jármű esetén az üzemeltető jogosult a jármű vezetőjét vagy üzembentartóját a szabálytalanság megszüntetésére, illetve a jármű eltávolítására felszólítani.

Amennyiben a felszólítás eredménytelen, vagy a kialakult helyzet azonnali intézkedést indokol, az üzemeltető a vonatkozó jogszabályok keretei között jogosult a szükséges intézkedéseket kezdeményezni, ideértve indokolt esetben az illetékes hatóság értesítését vagy a jármű jogszerű eltávolításának kezdeményezését. A parkoló nem rendeltetésszerű használatából, illetve a jelen házirend megsértéséből eredő károkért a károkozó a vonatkozó jogszabályok szerint tartozik felelősséggel.

Terasz és közös használatú területek

Az étteremhez tartozó teraszon a vendégtérre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Bevásárlóközpontban működő étterem esetén a közös folyosók, mosdók, parkolók és más közös területek használatára elsősorban a bevásárlóközpont üzemeltetőjének szabályai irányadók.

Kerékpárok és egyéb közlekedési eszközök

Kerékpárt, rollert, gördeszkát, görkorcsolyát és hasonló eszközt a vendégtérben használni tilos. Ilyen eszköz csak összecsukva, kézben tartva vagy tolva vihető be, ha azt a helyi adottságok lehetővé teszik, és az nem akadályozza a közlekedést vagy a kiszolgálást. E korlátozás nem vonatkozik a kerekesszékre, az egyéb mozgást segítő eszközökre és a babakocsira.

MAGATARTÁSI ÉS BIZTONSÁGI SZABÁLYOK

Mindenki köteles tiszteletben tartani a többi vendég és a munkatársak emberi méltóságát, személyiségi jogait, testi épségét és nyugalmát. Tilos minden olyan magatartás, amely másokat veszélyeztet, megfélemlít, zaklat, sért, megbotránkoztat vagy az étterem rendes működését érdemben zavarja.

Tilos erőszakos, fenyegető, zaklató vagy szeméremsértő magatartást tanúsítani, verekedést kezdeményezni, a munkatársakat vagy a vendégeket sértegetni, továbbá kiabálással, hangos zenével vagy más zajjal a környezetet zavarni.

Az étterem és az ahhoz kapcsolódó területek használata során valamennyi vendég köteles a kulturált, mások jogait és nyugalmát tiszteletben tartó magatartás tanúsítására. Tilos minden olyan jogellenes, közízlést vagy közerkölcsöt sértő, illetve másokban félelmet, riadalmat vagy megbotránkozást keltő magatartás, amely veszélyezteti a vendégek vagy az étterem munkatársainak biztonságát, sérti emberi méltóságukat, személyiségi jogaikat, vagy akadályozza az étterem rendeltetésszerű és zavartalan működését. Az étterem területén tartózkodó személyek kötelesek tiszteletben tartani egymás, valamint az étterem munkatársai és a biztonsági szolgálat tagjainak testi épségét, emberi méltóságát és személyiségi jogait. Különösen tilos az agresszív, fenyegető, zaklató, sértő vagy másokat megfélemlítő magatartás, továbbá minden olyan tevékenység, amely a közrendet, a köznyugalmat vagy az étterem biztonságos működését veszélyezteti.
Az étterem területére nem léphet be, illetve ott nem tartózkodhat olyan személy, aki alkohol, kábítószer vagy más bódító, illetve tudatmódosító szer hatása alatt áll, és állapotából vagy magatartásából eredően mások biztonságát, nyugalmát vagy az étterem zavartalan működését veszélyezteti. Az étterem teljes területén tilos alkoholtartalmú italok fogyasztása, valamint azok helyben történő fogyasztás céljából történő behozatala. Ugyancsak tilos kábítószer vagy más jogszabály által tiltott tudatmódosító szer birtoklása, fogyasztása, terjesztése vagy más személy részére történő átadása. A fenti rendelkezések megsértése esetén az étterem munkatársai, illetve a biztonsági szolgálat jogosultak az érintett személyt a kifogásolt magatartás megszüntetésére felszólítani, valamint indokolt esetben, a vonatkozó jogszabályok keretei között, az étterembe történő belépést megtagadni vagy az érintettet az étterem elhagyására felszólítani.

Az étterem zárt légterű helyiségeiben, valamint a vonatkozó jogszabályok által meghatározott egyéb területeken tilos a dohányzás, az elektronikus cigaretta, a dohányzást imitáló elektronikus eszközök, valamint a dohányhevítő és egyéb hasonló eszközök használata. Dohányzásra és a fenti eszközök használatára kizárólag a jogszabályoknak megfelelően kijelölt és erre engedélyezett területeken, a helyszíni jelzések és előírások betartásával kerülhet sor. Az üzemeltető a fenti rendelkezések megsértése esetén jogosult az érintettet a jogsértő vagy zavaró magatartás megszüntetésére felszólítani, illetve indokolt esetben az étterem elhagyására felhívni. Amennyiben a körülmények

indokolják, különösen más személyek biztonságának veszélyeztetése vagy jogellenes tevékenység észlelése esetén, az üzemeltető jogosult az illetékes hatóságok intézkedését kezdeményezni.

Tilos fegyvert, pirotechnikai eszközt, közbiztonságra különösen veszélyes eszközt vagy más, sérülés okozására alkalmas tárgyat olyan módon elővenni, használni vagy magánál tartani, amely veszélyt vagy riadalmat okozhat. Nyílt láng használata és tűz gyújtása az étterem teljes területén tilos.

Az étterem területe elsődlegesen vendéglátási szolgáltatások nyújtására és az ezekhez kapcsolódó vendégforgalom biztosítására szolgál. Ennek megfelelően az üzemeltető vagy az általa felhatalmazott étteremvezető előzetes engedélye nélkül nem megengedett az olyan, a rendeltetésszerű éttermi használaton túlmenő kereskedelmi, üzleti, reklám-, adománygyűjtő, politikai, vallási vagy egyéb szervezett tevékenység folytatása, amely az étterem területének külön igénybevételével jár. Nem tartozik e korlátozás alá a „Fénykép és videó készítése" című pont szerinti, a vendégforgalmat és a működést nem zavaró közösségimédia-tartalomkészítés, annak üzleti vagy reklámcéljától függetlenül. Különösen nem megengedett az előzetes engedély nélküli helyszíni termékértékesítés, szolgáltatásajánlás, üzletszerzés, adomány- vagy aláírásgyűjtés, kampánytevékenység, szervezett rendezvény, nyilvános összejövetel, az étteremben lebonyolított önálló promóció vagy szerencsejáték szervezése. Ugyancsak előzetes engedélyhez kötött plakát, hirdetés, reklámanyag vagy más tájékoztató kihelyezése, valamint szórólapok és egyéb promóciós anyagok helyszíni terjesztése. A jelen bekezdés nem korlátozza a házirend szerinti szokásos fénykép- és videófelvétel készítését és online közzétételét.

Az étterem területén nem megengedett a vendégek vagy munkatársak kéretlen, rendszeres vagy zavaró megszólítása adomány, pénzbeli vagy más anyagi támogatás kérése, illetve üzleti, politikai, vallási vagy egyéb célból, amennyiben az mások nyugalmát, személyiségi jogait vagy az étterem zavartalan működését sérti. Az étterem helyiségei és a hozzá tartozó vendégterek nem vehetők igénybe ingóságok, személyes tárgyak vagy egyéb vagyontárgyak tartós tárolására, életvitelszerű tartózkodásra, alvásra, éjszakázásra, illetve olyan egyéb tevékenységre, amely nem kapcsolódik az étterem szolgáltatásainak rendeltetésszerű igénybevételéhez. A vendégek személyes használati tárgyainak az éttermi tartózkodás ideje alatti, másokat nem akadályozó elhelyezése természetesen megengedett. Az üzemeltető jogosult az előzetesen engedélyezett tevékenységek folytatásának feltételeit, így különösen azok helyszínét, időtartamát, módját és terjedelmét meghatározni, figyelemmel az étterem zavartalan működésére, a vendégek kényelmére és biztonságára, valamint a vonatkozó jogszabályi előírásokra. A jelen rendelkezések megsértése esetén az étterem munkatársai jogosultak az érintett személyt a kifogásolt tevékenység megszüntetésére felszólítani, illetve indokolt esetben, a vonatkozó jogszabályok keretei között, az étterem elhagyására felhívni.

A Simon's Burger éttermeiben a kutyák behozatala főszabály szerint megengedett, amennyiben azt a vonatkozó jogszabályok, az adott épület vagy bevásárlóközpont kötelező használati szabályai, valamint az étteremben közzétett helyi rendelkezések lehetővé teszik. Az egyes éttermekben a helyi adottságok alapján eltérő korlátozások alkalmazhatók, amelyeket az üzemeltető a bejáratnál vagy más jól látható helyen jelez. A kutyák kizárólag gazdájuk vagy kísérőjük folyamatos felügyelete mellett, pórázon vezetve tartózkodhatnak a számukra megnyitott vendégterületeken, feltéve, hogy jelenlétük nem veszélyezteti a biztonságot, nem zavarja mások nyugalmát, és megfelel a higiéniai, illetve élelmiszer-biztonsági előírásoknak. A kutyák nem helyezhetők az asztalokra, székekre vagy más étkezési berendezésekre, és nem léphetnek be az üzemi, ételkészítési vagy élelmiszer-tárolási területekre.

A kutya gazdája vagy kísérője köteles gondoskodni az állat megfelelő felügyeletéről, tisztaságáról és olyan elhelyezéséről, amely nem akadályozza a közlekedést, a kiszolgálást vagy más vendégek zavartalan étkezését. Az állat által okozott károkért a gazdája, illetve az érte jogszabály alapján felelős személy a vonatkozó jogszabályok szerint tartozik felelősséggel. Amennyiben a kutya viselkedése mások biztonságát veszélyezteti, nyugalmát jelentősen zavarja, vagy higiéniai kockázatot jelent, az étterem munkatársai jogosultak a gazdát vagy kísérőt a helyzet rendezésére, illetve indokolt esetben az állattal együtt az étterem elhagyására felszólítani. A fogyatékossággal élő személyt segítő, jogszabály szerinti segítő kutyák, valamint a hatósági feladatellátás során alkalmazott szolgálati kutyák belépésére és tartózkodására a vonatkozó külön jogszabályi rendelkezések irányadók.

Biztonsági szolgálat

A biztonsági szolgálat feladata

Azokban az éttermekben, ahol biztonsági szolgálat működik, a biztonsági őr feladata a vendégek és a munkatársak személyi biztonságának, az üzemeltető vagyonának, valamint az étterem rendjének védelme. A biztonsági őr a személy- és vagyonvédelmi tevékenységre vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályok, különösen a 2005. évi CXXXIII. törvény keretei között jár el.

Ellenőrzés és felszólítás

Az étterem területén a vendégek és munkatársak személyi és vagyonbiztonságának védelme, valamint a zavartalan működés biztosítása érdekében az üzemeltető biztonsági szolgálat közreműködését veheti igénybe. A biztonsági szolgálat munkatársai a vonatkozó jogszabályokban meghatározott keretek között jogosultak ellenőrizni az étterembe történő belépés és az ott-tartózkodás feltételeinek fennállását, valamint intézkedni a házirend rendelkezéseinek betartása érdekében. Ennek keretében jogosultak különösen a közbiztonságra veszélyes eszközök bevitelének megakadályozására, továbbá a jogellenes, mások biztonságát veszélyeztető vagy a házirendet sértő magatartást tanúsító személyeket a kifogásolt magatartás megszüntetésére felszólítani.

Amennyiben az érintett személy magatartása veszélyezteti más vendégek vagy munkatársak biztonságát, nyugalmát, illetve akadályozza az étterem rendeltetésszerű működését, a biztonsági szolgálat munkatársai a jogszabályok és a jelen házirend rendelkezéseivel összhangban jogosultak a belépést megtagadni, a további bent tartózkodást megtiltani, illetve az érintett személyt az étterem elhagyására felszólítani. A biztonsági szolgálat munkatársai csomag, jármű vagy szállítmány tartalmának bemutatását, illetve ellenőrzését kizárólag a jogszabályokban meghatározott feltételek fennállása esetén, az ott meghatározott módon és terjedelemben kérhetik. A jelen házirend nem biztosít általános vagy korlátozás nélküli átvizsgálási jogosultságot, és nem értelmezhető úgy, hogy az érintett személyek jogszabályban biztosított jogait korlátozná. Amennyiben az érintett személy a biztonsági szolgálat jogszerű felszólításának nem tesz eleget, a biztonsági szolgálat munkatársai a jogszabályokban meghatározott feltételek mellett jogosultak a szükséges és arányos intézkedéseket megtenni, ideértve a belépés megtagadását, az étterem elhagyására történő ismételt felszólítást, valamint indokolt esetben az illetékes hatóságok közreműködésének kezdeményezését. A biztonsági szolgálat valamennyi intézkedése során köteles tiszteletben tartani az érintett személyek emberi méltóságát, személyiségi jogait, valamint a szükségesség és arányosság követelményét. A biztonsági szolgálat intézkedései kizárólag a jogszabályok által biztosított jogosultságok keretei között történhetnek.

Kamerás megfigyelés

Azokban az éttermekben, ahol elektronikus megfigyelőrendszer működik, erre a bejáratnál és a megfigyelt területen elhelyezett jelzés hívja fel a figyelmet. Az adatkezelés célját, jogalapját, időtartamát, az adatokhoz hozzáférő személyek körét és az érintetti jogokat az adott étteremre vonatkozó külön adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

Rendkívüli esemény és elsősegély

Tűz, bombariadó, rosszullét, baleset vagy más rendkívüli esemény esetén a vendégek kötelesek a munkatársak, a biztonsági szolgálat és a hatóságok utasításait követni, valamint szükség esetén a kijelölt útvonalon elhagyni az éttermet. Elsősegélydoboz az étteremben rendelkezésre áll, sürgős segítség esetén a munkatársakat haladéktalanul értesíteni kell.

TISZTASÁG ÉS VAGYONVÉDELEM

A Simon’s Burger kiemelt figyelmet fordít a tiszta, rendezett, higiénikus és minden vendég számára kellemes környezet fenntartására. Ennek érdekében az étterem területén tartózkodó valamennyi személy köteles a tisztaságot megőrizni, a keletkező hulladékot az erre kijelölt gyűjtőedényekben elhelyezni, valamint az étterem helyiségeit, berendezéseit és eszközeit rendeltetésszerűen használni. Az étterem területére nem vihető be olyan tárgy vagy anyag, amely jellegénél, állapotánál vagy szennyezettségénél fogva élelmiszer-biztonsági, higiéniai vagy egészségügyi kockázatot jelenthet,

illetve alkalmas az étterem berendezéseinek, más vendégek ruházatának vagy személyes tárgyainak beszennyezésére, károsítására. Nem megengedett továbbá olyan magatartás, amely az étterem tisztaságát, higiéniai körülményeit vagy a többi vendég zavartalan étkezését jelentős mértékben veszélyezteti vagy zavarja.
Az étterem saját üzemeltetésű mosdóit főszabály szerint az étteremben ténylegesen vásárló, az ott-tartózkodásukhoz kapcsolódóan a szolgáltatásokat igénybe vevő vendégek, valamint szükség szerint az őket kísérő személyek használhatják. A mosdóhasználat a vásárláshoz és az aktuális éttermi látogatáshoz kapcsolódik; korábbi vásárlásról származó, más személytől megszerzett vagy eldobott nyugta, illetve az ismertté vált vagy továbbadott belépési kód önmagában nem alapoz meg mosdóhasználati jogosultságot. A személyzet indokolt esetben ellenőrizheti az aktuális vendégjogosultság fennállását, és a mosdó használatát a jogosultsággal nem rendelkező személytől megtagadhatja, illetve őt a mosdó vagy – más jogszerű tartózkodási jogcím hiányában – az étterem elhagyására felszólíthatja. Az ellenőrzés nem járhat jogellenes adatgyűjtéssel vagy hátrányos megkülönböztetéssel; egészségügyi, fogyatékossággal összefüggő vagy más méltányolható sürgős szükség esetén a személyzet egyedi mérlegeléssel engedélyezheti a használatot. A közös használatú, nem az étterem által üzemeltetett mosdókra az ingatlan üzemeltetőjének szabályai irányadók. A mosdók és más vizes berendezések kizárólag rendeltetésszerűen, a higiéniai előírások betartásával használhatók. Tilos a lefolyókba hulladékot, rongyot, ételmaradékot, hamut, vegyszert vagy más, dugulást, szennyeződést vagy meghibásodást okozó anyagot juttatni. Az étterem bútorai, berendezései, informatikai és elektronikai eszközei, dekorációi és egyéb felszerelései rendeltetésszerűen használhatók; azok megrongálása, jogosulatlan átalakítása, eltávolítása, szétszerelése vagy az üzemeltető engedélye nélküli áthelyezése tilos. Az okozott károkért a károkozó a vonatkozó jogszabályok szerint felel.

A vendégek az étteremben történő tartózkodásuk során személyes tárgyaikat, ruházatukat, csomagjaikat és egyéb értékeiket saját felügyeletük mellett helyezhetik el, ügyelve arra, hogy azok más vendégek közlekedését, kényelmét vagy a kiszolgálást ne akadályozzák. Az üzemeltető a vendégek személyes tárgyait, csomagjait, ruházatát, járműveit és egyéb vagyontárgyait főszabály szerint nem veszi át megőrzésre, azok őrzésére külön szolgáltatást nem biztosít. Az ilyen vagyontárgyak elvesztésével, eltulajdonításával vagy károsodásával összefüggő felelősségre a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések irányadók. Az étterem területén talált, más személy tulajdonát képező tárgyakat kérjük késedelem nélkül az étterem műszakvezetőjének vagy – amennyiben működik – a biztonsági szolgálat munkatársának átadni. Az elveszett tárgyakkal kapcsolatosan az érintettek ugyanezen személyeknél érdeklődhetnek.

Az üzemeltető a részére átadott talált tárgyakat a Polgári Törvénykönyv vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Amennyiben a jogosult személye ismert vagy megállapítható, az üzemeltető intézkedik a tárgy részére történő visszajuttatása érdekében. Egyéb esetben a talált tárgy megőrzésére, nyilvántartására, átadására és kiadására a jogszabályban meghatározott szabályok irányadók. A közönség számára nyitva álló helyiségben talált tárgyakat az üzemeltető a jogszabályban meghatározott ideig őrzi meg, illetve amennyiben a megőrzés feltételei nem biztosítottak, gondoskodik azok illetékes jegyző részére történő átadásáról. A romlandó, veszélyes vagy jellegénél fogva biztonságosan nem tárolható tárgyak kezelése a vonatkozó jogszabályi és biztonsági előírások szerint történik. Az üzemeltető és az étterem munkatársai jogosultak a fenti rendelkezéseket megsértő személyeket a kifogásolt magatartás megszüntetésére, a tisztaság vagy a rendeltetésszerű állapot helyreállítására felszólítani, továbbá indokolt esetben, a vonatkozó jogszabályok keretei között, a szükséges további intézkedéseket megtenni.

INTÉZKEDÉSEK ÉS PANASZKEZELÉS

Intézkedés a házirend megsértése esetén

A jelen házirend rendelkezéseinek betartása az étterem területén tartózkodó valamennyi személy számára kötelező. A házirend célja, hogy biztosítsa az étterem biztonságos, kulturált és zavartalan működését, valamint a vendégek és munkatársak jogainak, testi épségének, biztonságának és nyugalmának védelmét. A házirend rendelkezéseinek megsértése esetén az étterem munkatársai, illetve az erre jogosult biztonsági szolgálat munkatársai jogosultak az érintett személyt a kifogásolt magatartás megszüntetésére, a házirend rendelkezéseinek betartására, valamint szükség esetén a rendeltetésszerű állapot helyreállítására felszólítani.
Amennyiben a felszólítás eredménytelen, vagy a szabályszegés jellege, súlya, illetve az eset körülményei ezt indokolják, az üzemeltető jogosult a kiszolgálást a jogszabályok által megengedett

esetekben megtagadni, az érintett személyt az étterem elhagyására felszólítani, illetve szükség esetén a biztonsági szolgálat vagy az illetékes hatóság közreműködését kezdeményezni. Közvetlen veszélyhelyzet, súlyos rendzavarás, erőszakos vagy fenyegető magatartás, valamint más személyek testi épségének vagy biztonságának közvetlen veszélyeztetése esetén a szükséges intézkedések előzetes figyelmeztetés nélkül is megtehetők. Az üzemeltető, az étterem munkatársai és a biztonsági szolgálat valamennyi intézkedés során kötelesek a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, a szükségesség és arányosság követelményeinek, az emberi méltóság tiszteletben tartásának, valamint az egyenlő bánásmód elvének megfelelően eljárni. Az intézkedések kizárólag a jogszerű működés, a személy- és vagyonbiztonság, valamint a vendégek és munkatársak nyugalmának védelméhez szükséges mértékben alkalmazhatók. A jelen házirend egyetlen rendelkezése sem értelmezhető úgy, hogy az az üzemeltetőt, az étterem munkatársait vagy a biztonsági szolgálatot a jogszabályokban nem biztosított intézkedési jogosultsággal ruházná fel. Amennyiben a házirend megsértésével összefüggésben az üzemeltetőt, más vendéget vagy harmadik személyt kár éri, a károkozó a vonatkozó jogszabályok szerint tartozik felelősséggel. A házirend megsértése miatt alkalmazott intézkedések nem érintik az üzemeltető vagy más jogosult személy jogszabályon alapuló igényérvényesítési lehetőségeit.

Vendégeink észrevételeiket, javaslataikat vagy panaszaikat közvetlenül az étterem műszakvezetőjénél, a vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel, illetve a Simon’s Burger hivatalos honlapján feltüntetett elérhetőségeken keresztül jelezhetik. Az üzemeltető a hozzá beérkező panaszokat a vonatkozó fogyasztóvédelmi és egyéb jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően vizsgálja ki, és gondoskodik a jogszabályban előírt határidőn belüli válaszadásról. A biztonsági szolgálat munkatársainak intézkedésével kapcsolatos panasz esetén az érintett személy az étterem vezetőjéhez vagy közvetlenül az érintett biztonsági szolgálathoz fordulhat. Az étterem vezetője kérésre tájékoztatást nyújt a biztonsági szolgálat elérhetőségéről, valamint a panasz benyújtásának lehetőségeiről. A panasztétel lehetősége nem érinti az érintett személy jogszabályban biztosított hatósági vagy bírósági jogorvoslathoz való jogát.

A Simon’s Burger számára kiemelten fontos vendégeink elégedettsége és bizalma, ezért minden észrevételt és panaszt körültekintően, tisztelettel és a jogszabályi előírásoknak megfelelően kezelünk. Célunk, hogy az esetlegesen felmerülő problémákat lehetőség szerint együttműködés útján, gyorsan és megnyugtató módon rendezzük.

Kelt: Budapest, 2026. november 1.