Индивидуальному предпринимателю
Смирновой А. В.
от Егорова Дмитрия Павловича
г. Москва, ул. Лесная, д. 8, кв. 12
тел. +7 900 000-00-00

Ответ на запись в книге жалоб и предложений

по обращению от 14 ноября 2026 года

18 ноября 2026 г. № 7

В книге жалоб и предложений 14 ноября 2026 года оставлена запись о том, что в кафе по адресу г. Москва, ул. Лесная, д. 8 заказ был подан с опозданием на 40 минут, а официант не предупредил о задержке.

Факт задержки подтверждён: по данным кассовой системы заказ открыт в 19:12, закрыт в 20:04. Задержка вызвана сбоем в работе кухонного оборудования в вечернюю загрузку.

Приношу извинения за ожидание. Стоимость горячего блюда по заказу возвращена на карту 17 ноября 2026 года, платёж проведён. Официанты проинструктированы предупреждать гостей о задержке блюд дольше 25 минут; на кухне введён резервный порядок работы при отказе оборудования.

Если платёж не поступил на счёт, позвоните по телефону, указанному ниже, — проверим по номеру заказа.

Ответственный за ведение книги жалоб

Управляющий кафе

_____ / А. В. Смирнова /

Образец с сайта nikexpert.ru