

## Информация о порядке учёта, хранения и утилизации забытых и найденных вещей

### Общие положения

- 1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормами Гражданского кодекса Российской Федерации, «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 г. №490 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 №1104, от 15.09.2000 №693, от 01.02.2005 №49), и определяет порядок регистрации забытых вещей, правила и сроки их хранения в отеле «Веструм», а также процедуру возврата.
- 1.2. Отель «Веструм», именуемый в дальнейшем Исполнитель, в соответствии со ст. 925 Гражданского кодекса РФ отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей проживающего, внесённых в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, при условии соблюдения гостем Правил проживания.
- 1.3. Исполнитель отвечает за утрату денежных средств, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей проживающего при условии, если они были приняты лично из рук в руки службой размещения на хранение в сейф.
- 1.4. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера гость обязан немедленно сообщить об этом администрации отеля «Веструм» для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.
- 1.5. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен.
- 1.6. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения и действует бессрочно. Положение может быть изменено, дополнено или отменено в порядке, установленном действующим законодательством или локальными нормативными актами (приказами) Исполнителя.

### 2. Порядок регистрации забытых вещей

- 2.1. При обнаружении в номере или гостевой зоне забытых гостем вещей сотрудник должен сообщить об этом на стойку размещения в течение 1 часа после обнаружения.
- 2.2. О забытых вещах, которые выглядят подозрительно, нашедшие их сотрудники отеля «Веструм» должны сообщить дежурному администратору на стойку размещения, указав при этом точное местоположение находки.
- 2.3. Сотрудник, нашедший вещи, совместно с дежурным администратором составляют акт об обнаружении и опись забытых вещей.
- 2.4. Если известно имя человека, потерявшего вещь, необходимо внести его в журнал регистрации забытых вещей и по возможности связаться с владельцем.

### 3. Правила хранения забытых вещей

- 3.1. Найденные вещи регистрируются в «Журнале регистрации оставленных или забытых гостем вещей». Затем вещь упаковывается в отдельный пакет. Там же хранится акт об обнаружении и опись забытых вещей.
- 3.2. Забытые проживающими вещи (одежда, наушники, зарядные устройства, книги, сувениры) хранятся в отеле «Веструм» от 3 до 6 месяцев.

- 3.3. Ценные вещи, деньги хранятся 1 год.
- 3.4. Кредитные карты, паспорта и другие документы, удостоверяющие личность, после регистрации в «Журнале регистрации оставленных или забытых гостем вещей» передаются в Службу приёма и размещения для поиска владельцев, о чем делается пометка в журнале, а администратор расписывается в получении данной вещи.
- 3.5. Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в течение 1 недели.
- 3.6. Закупоренные дорогие вина, коньяки, банки с икрой и т. п. также приравниваются к ценным забытым вещам и подлежат длительному хранению 1 год.
- 3.7. Предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, нижнее белье) регистрируются в журнале и хранятся в течение недели в том случае, если обнаружены в чистом виде.
- 3.8. Если владелец предмета индивидуального пользования не найден или такая вещь не была возвращена найденным владельцем, то по истечении указанного срока подлежит уничтожению в установленном порядке путём выброса в мусорный контейнер.

#### **4. Процедура возврата забытых вещей**

- 4.1. Если уехавший гость сообщил о пропаже, администратор уточняет, когда и в каком месте была забыта вещь, и просит ее описать. Если вещь находится на хранении, ее возвращают. Если в «Журнале регистрации оставленных или забытых гостем вещей» не обнаружена запись о требуемой гостем вещи, следует провести опрос сотрудников, чтобы, по возможности, обнаружить пропажу, а гостя попросить связаться отелем позднее.
- 4.2. Если вещь возвращается гостю лично, дежурный администратор составляет расписку, в которой владелец расписывается в получении. Расписка хранится 1 год, а затем уничтожается в установленном порядке. В «Журнале регистрации оставленных или забытых гостем вещей» делается соответствующая отметка.
- 4.3. Если вещь возвращается через доверенное лицо, необходима доверенность, которую владелец может выслать по факсу. В данном случае расписку оформляют при участии доверенного лица.
- 4.4. Возврат по почте осуществляется наложенным платежом за счёт хозяина вещи.
- 4.5. В конце каждого месяца руководитель СГХ проводит ревизию вещей, находящихся на хранении как забытые или оставленные. Вещи, за которыми так и не обратились хозяева в течение установленных сроков, передаются нашедшим их сотрудникам.