

## **ПОЛОЖЕНИЕ О КАМЕРЕ ЗАБЫТЫХ И НАЙДЕННЫХ ВЕЩЕЙ**

### **1. 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 09.10.2015г. №1085, Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» и определяет порядок регистрации забытых вещей, правила и сроки их хранения в камере, а также процедуру возврата или утилизации.

1.2. Гостиничный комплекс «Яхонт-плюс», именуемый в дальнейшем Исполнитель, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса РФ отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей проживающего, внесенных 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 гостиницей на хранение.

1.4. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера гость обязан немедленно сообщить об этом администрации Гостиницы 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. Камерой хранения можно воспользоваться только гостям, зарегистрированным и проживающим в Гостинице, на срок проживания (за отдельную плату согласно прейскуранта).

1.7. 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 горничная должна сообщить об этом на стойку размещения по телефону 256-67-67

2.2. О забытых вещах, которые выглядят подозрительно, нашедшие их сотрудники Гостиницы 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. Находка регистрируется 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 хранятся в Гостинице в течение 6 месяцев, а для иностранных граждан – 1 год.

3.3. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года.

3.4. Кредитные карты, паспорта и другие документы, удостоверяющие личность, регистрируются в «Журнале регистрации оставленных или забытых гостем вещей» службы приема 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 забытым вещам и подлежат длительному хранению (исходя из сроков реализации, указанных на упаковке).

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 предметы индивидуального пользования (в том числе нижнее белье) обнаружены не в чистом виде, они также подлежат хранению в течение 1 недели, в то время как предпринимаются меры по поиску владельца вещей. Если владелец не найден, по истечении указанного срока данные вещи подлежат уничтожению в установленном порядке путем выброса в мусорный контейнер.

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

4.1. Если уехавший гость, так или иначе, 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 с гостиницей позднее.

4.2. Если вещь возвращается гостю лично, дежурный администратор составляет «Акт на возврат забытой вещи», в котором владелец расписывается в получении. Акты хранятся 1 год, а затем уничтожаются 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 Акт составляется при участии доверенного лица.

4.4. В конце каждого месяца дежурный администратор проводит ревизию вещей, находящихся на хранении как забытые или оставленные, и составляет акт о её результатах совместно с руководителем службы приема и размещения.

4.5. Вещи, за которыми так и не обратились хозяева в течение установленных сроков хранения в камере забытых вещей (согласно пункта 3 настоящего Положения), по акту комиссии по уничтожению забытых вещей, состав которой устанавливается приказом, передаются нашедшим их сотрудникам либо подлежат уничтожению. Об этом делается соответствующая отметка в «Журнале регистрации оставленных или забытых гостем вещей».