



Утверждаю
/Астежев С.В./
Генеральный директор
отеля «АЛЛЮР»

ПОРЯДОК УЧЕТА, ХРАНЕНИЯ НАЙДЕННЫХ И ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ В ОТЕЛЕ «АЛЛЮР»

Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, а также Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853, и определяет порядок учета, хранения и возврата забытых вещей.
2. «Потребитель» / «Постоялец» / «Гость» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
3. «Исполнитель» - ООО «АЛЛЮР» (Отель «Аллюр»), находящееся по адресу: 369152, РФ, КЧР, Зеленчукский р-н, пос. Архыз, ул. Горная, 6.
4. Вещи, обнаруженные после расчетного часа выезда из Отеля, признаются забытыми и передаются на хранение Исполнителю. При обнаружении забытых вещей составляется внутренний акт с описанием вещи, ее состояния и места обнаружения.
5. Исполнитель уведомляет Потребителя о найденных вещах по предоставленным контактным данным. Возврат забытых вещей осуществляется:
— лично Потребителю;
— либо путем отправки по адресу, указанному Потребителем, за счет Потребителя. Исполнитель не несет ответственности за сохранность вещей при их передаче третьим лицам (службам доставки).
6. Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 3х (трех) месяцев. По истечении установленного выше срока хранения, забытые постояльцем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с настоящим Порядком.
7. Исполнитель не осуществляет оценку стоимости забытых вещей и не несет ответственности за их заявленную стоимость.

Порядок регистрации забытых вещей

8. Все найденные вещи подлежат регистрации (учету) в журнале регистрации забытых вещей.
9. При регистрации составляется акт, в котором указываются:
— дата и место обнаружения вещи;
— описание вещи;
— ее состояние (в том числе наличие повреждений или признаков износа).
После регистрации вещи помещаются в специальные пакеты, к которым прикрепляется акт.
10. В отношении вещей, найденных в общественных местах Отеля, владельцев которых невозможно установить, в журнале регистрации забытых вещей об этом делается специальная отметка.

Сроки и порядок хранения забытых вещей

11. Ценные вещи (денежные средства, банковские карты, ювелирные изделия, документы, удостоверяющие личность, и иные аналогичные предметы) подлежат отдельному хранению. Такие вещи упаковываются, регистрируются и передаются в сейф Отеля под ответственность уполномоченного сотрудника. Срок хранения указанных вещей составляет 1 (один) год.
Исполнитель не проверяет подлинность, комплектность и фактическую ценность таких вещей и не несет ответственности за их содержимое, за исключением случаев утраты по вине Исполнителя.
12. Продукты питания, алкогольная продукция, парфюмерия, косметические средства и иные аналогичные товары подлежат хранению с учетом срока их годности, но не более 3 (трех) месяцев. По истечении срока хранения такие вещи подлежат утилизации.
13. Предметы индивидуального пользования (в том числе зубные щетки, расчески, нижнее белье и аналогичные вещи) регистрируются и подлежат хранению в течение 7 (семи) календарных дней. По истечении указанного срока такие вещи подлежат утилизации без дополнительного уведомления Потребителя.
14. Одежда, обувь и иные текстильные изделия подлежат хранению в течение 3 (трех) месяцев. По истечении указанного срока такие вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации либо передаче на благотворительные цели по усмотрению Исполнителя.

Возврат забытой вещи, владелец которой известен

15. Возврат забытой вещи осуществляется при условии подтверждения права собственности на вещь. Гость обязан предоставить описание вещи, а при необходимости — дополнительные доказательства (фотографии, документы и иные сведения). Возврат особо ценных вещей (денежные средства, банковские карты, ювелирные изделия, документы) осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Факт возврата фиксируется актом передачи и отметкой в журнале учета забытых вещей.
16. В случае невозможности личного получения вещи Гость вправе уполномочить третье лицо на ее получение при наличии надлежаще оформленной доверенности. Допускается направление заявления на возврат вещи в электронной форме с указанием данных доверенного лица, при условии последующего подтверждения личности получателя. Исполнитель вправе отказать в выдаче вещи в случае сомнений в правомерности получения или недостаточности предоставленных данных.

Возврат забытой вещи, владелец которой неизвестен

17. Выдача вещи, владелец которой ранее не был установлен, осуществляется при обращении лица, заявляющего право на вещь. Указанное лицо обязано предоставить описание вещи, а при необходимости — дополнительные доказательства (фотографии, документы и иные сведения).
Ответственный сотрудник устанавливает личность обратившегося лица по документу, удостоверяющему личность, и принимает решение о возможности выдачи вещи.
18. После выдачи вещи составляется акт передачи, а также делается соответствующая отметка в журнале учета забытых вещей.
19. В случае невозможности личного получения вещи ее выдача третьему лицу осуществляется при наличии надлежаще оформленной доверенности.

Утилизация (уничтожение) забытых вещей

20. Утилизация (уничтожение) забытых вещей осуществляется по истечении установленного срока хранения по решению комиссии в составе уполномоченных сотрудников

Отеля. Факт утилизации оформляется актом, в котором указывается перечень утилизируемых вещей. Утилизация может осуществляться путем уничтожения либо передачи вещей на благотворительные цели по усмотрению Исполнителя. Указанные действия осуществляются без дополнительного уведомления Потребителя.

к Порядку учета, хранения и утилизации (уничтожения)
забытых вещей в отеле «АЛЛЮР»

от _____

(Ф.И.О. потребителя полностью)

адрес: _____

Паспортные данные: _____

телефон: _____

адрес электронной почты: _____

ТРЕБОВАНИЕ

потребителя о возврате забытой вещи

Я, _____

(Ф.И.О. полностью)

проживал(а) в Отеле «АЛЛЮР» в период с "___" _____ г. по "___" _____ г.,
номер _____. Сообщаю, что после выезда мной были забыты следующие вещи:

(наименование, описание, отличительные признаки)

Подтверждаю, что указанные вещи принадлежат мне и прошу осуществить возврат следующим способом:

лично

через представителя

отправка по адресу: _____

Расходы по доставке обязуюсь оплатить.

Настоящим даю согласие на обработку моих персональных данных в целях возврата забытых вещей.

Подтверждаю достоверность предоставленных сведений.

С условиями возврата ознакомлен(а).

Подпись: _____ / _____

Дата: "___" _____ г.

АКТ
о найденной (забытой) вещи

№ _____

Дата: " __ " _____ г.

Место обнаружения:

номер/домик _____

общественная зона (указать): _____

Время обнаружения: _____

Описание вещи:

Состояние вещи:

без видимых повреждений

имеются повреждения (описать): _____

Признаки износа / загрязнения:

Особые примечания:

ФИО и должность сотрудника, обнаружившего вещь:

ФИО и должность лица, принявшего вещь на хранение:

Подписи:

Сотрудник: _____ / _____

Ответственный: _____ / _____