



РЕГЛАМЕНТ РАБОТА С ЗАБЫТЫМИ И НАЙДЕННЫМИ ВЕЩАМИ

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 25.04.97 г. № 490 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104, от 15.09.2000 N 693, от 01.02.2005 N 49) и определяет порядок регистрации забытых вещей, правила и сроки их хранения, а также процедуру возврата.
- 1.2. Общество с ограниченной ответственностью «Отель «Николаевский», 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 в Отеле «Николаевский».
- 1.3. Исполнитель отвечает за утрату денежных средств, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей проживающего при условии, если они были приняты Отелем на хранение.
- 1.4. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера гость обязан немедленно сообщить об этом администрации Отеля 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. Гости, зарегистрированные и проживающие в Гостинице, могут бесплатно воспользоваться сейфовыми ячейками на срок проживания.
- 1.7. Настоящий Регламент вступает в силу с момента его утверждения и действует бессрочно. Регламент может быть изменен, дополнен или отменен в порядке, установленном действующим законодательством или локальными нормативными актами (приказами) Исполнителя.
- 1.8. Ответственный за исполнение Регламента – Администратор. Ответственный за контроль исполнения Регламента, хранение актов возврата и изъятия – Старший администратор.

2. Порядок регистрации забытых вещей.

- 2.1. При обнаружении в номере, гостевой зоне, ресторане, баре, оздоровительном комплексе, ночном клубе, забытых гостем вещей сотрудник должен сообщить об этом администратору в службу приема и размещения по телефону №101 в

течение **10 минут** после обнаружения.

2.2. О забытых вещах, которые выглядят подозрительно, нашедшие их сотрудники Отеля должны сообщить администратору Отеля по телефону №101, указав при этом точное местоположение находки.

2.3. Сотрудник, нашедший вещи, совместно с **администратором** составляют **акт об обнаружении и опись забытых вещей** (Приложение 2).

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 забытых вещей» (Приложение 1). Затем вещь упаковывается в отдельный пакет. Там же хранится акт об обнаружении и опись забытых вещей. «Журнал регистрации забытых вещей» хранится у администратора отеля.

3.2. Ценные забытые вещи (например: документы, деньги, украшения, техника) хранятся в сейфе администратора. Все остальные – в комнате горничной 4 этажа.

3.3. Забытые вещи, в том числе ценные вещи, крупные суммы денег хранятся в Гостинице в течение 0,5 года. Забытые вещи могут храниться более 0,5 года по устному/письменному заявлению клиента.

3.4. Кредитные карты, паспорта и другие документы, удостоверяющие личность, после регистрации в «Журнале регистрации забытых вещей» передаются администратору в Службу 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 хранению и утилизируются.

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) не подлежат хранению и утилизируются в установленном порядке путем выброса в мусорный контейнер.

4. Процедура возврата забытых вещей.

4.1. Если 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 забытых вещей» не обнаружена запись о требуемой гостем вещи, следует провести опрос сотрудников, чтобы, по возможности, обнаружить пропажу, а гостя попросить оставить контактный номер телефона и, не зависимо от результата поисков, связаться с ним в течение 12 часов.

4.2. Если вещь возвращается гостю лично, 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 забытых вещей» делается соответствующая отметка.

4.3. Вещь может быть возвращена владельцу по его заявлению, устному, либо письменному, службой курьерской доставки (например, MAILBOX). Оплату доставки осуществляет владелец вещи по факту ее получения.

4.4. Если вещь возвращается через доверенное лицо, необходимо личное согласие гостя, которое может быть выслано по электронной почте или факсу. В нем должно быть указано: ФИО гостя, забывшего вещь, период проживания в отеле (дата, время посещения ресторана, бара, ночного клуба, оздоровительного комплекса), описание забытой вещи, ФИО и паспортные данные доверенного лица.

Например:

Я, Иванов Иван Иванович, проживавший в отеле «Николаевский» с 10 по 11 января 2015 года, оставил в номере 201 золотое обручальное кольцо. Прошу вернуть его моему доверенному лицу Петрову Петру Петровичу, контактный телефон +7 888 888 88 88 паспорт 10 00 111111 от 01.01.10 выдан...

В данном случае, Акт составляется при участии доверенного лица.

4.5. Ежегодно старший администратор проводит ревизию вещей, находящихся на хранении как забытые или оставленные, и составляет акт о её результатах.

4.6. Вещи, за которыми так и не обратились хозяева в течение установленных сроков хранения (согласно п. 3 настоящего Регламента), по акту комиссии по уничтожению (Приложение 3), состав которой устанавливается приказом, подлежат утилизации. Об этом делается соответствующая отметка в «Журнале регистрации забытых вещей».

Приложение 1
Форма «Журнал регистрации забытых вещей»

№	Дата	Место обнаруж.	№ акт об обнаружении	ФИО и контакты клиент	Описание	Срок хранения	Подпись адм-р	№ и дата акта возврата	№ и дата акта об изъятии
1	20.01.18	№ 300	1/2018_F	Иванов И.И. 8999999999 99	кольцо	6 месяцев до 19.07.18		№1/2015_R 20.01.18	№1/2011 6_W 19.01.18

Приложение 2
Акт забытых/оставленных вещей №1/2018_F

Дата _____

Место обнаружения _____

ФИО нашедшего _____

ФИО гостя (если известно) _____

№ п.п. Описание забытых вещей Количество

1. Кольцо 1 шт.

Акт составлен, опись произвели:

Должность Подпись Расшифровка

Горничная //Иванова Т.В.

Администратор//Петрова Г.И.

Акт на возврат забытой вещи №1/2018_R
Returning of the lost-and-found item

Мы, должность, ФИО/
 We, position and name _____

Выдали господину ФИО/
 Have given to Mr. _____

Забытые им в гостиничном комплексе «Николаевский» вещи/
 The following items left in the hotel

Вещи получены лично (по доверенности №__ от _____). Претензий не имею.

Подпись/
 Lost-and-found property received. Signature _____

Дата/
 Date _____

Паспортные данные гостя/
 Guest passport № _____

Особые отметки _____

Приложение 3

АКТ № _____
об изъятии забытых вещей

г. Вологда

« _____ » _____ 201__ г.

Комиссия в составе:

(должность) (Ф.И.О.)

(должность) (Ф.И.О.)

(должность) (Ф.И.О.)

Составила настоящий акт об изъятии из места хранения ГК «Николаевский» забытых проживающими вещей с истекшим сроком хранения.

№ п/п	Наименование вещи	Дата помещения на хранение	Срок хранения	Результат изъятия
1.	Кольцо, 1 шт.	20.01.18	на уничтожение	

Итого изъято вещей: _____
в том числе на уничтожение - _____

Члены комиссии:

(Ф.И.О.) (подпись)

(Ф.И.О.) (подпись)

(Ф.И.О.) (подпись)

Особые отметки _____

Памятка. Действия администратора

Администратор получает звонок о найденной вещи

Вещь безопасна

А. приглашает нашедшего подойти с найденной вещью к рецепции для составления акта обнаружения и описи

А. и сотрудник, нашедший вещь, составляют акт об обнаружении

А. регистрирует находку в Журнале забытых вещей. Журнал всегда хранится у администратора.

А. упаковывает забытую вещь в пакет, прикрепляет к нему акт обнаружения; ценные вещи хранит в сейфе рецепции, все остальные – передает на хранение в комнату горничной 4 этажа.

А. прилагает все возможные усилия по поиску владельца забытой вещи

А. знает ФИО и № тел. клиента

А. звонит клиенту, уточняет факт пропажи вещи и просит ее описать

Клиент звонит сам

А. просит описать вещь и проверяет ее местонахождение в Журнале

А. опрашивает коллег на предмет установления владельца вещи

Описание совпадает

Клиент заберет вещь сам

А. согласовывает с клиентом дату и время возврата вещи

Клиент просит передать вещь доверенному лицу

А. получает заявление клиента по эл. почте

А. согласовывает с дов. лицом дату и время возврата вещи

Описание не совпадает

Дальнейший поиск владельца

Клиент просит отправить вещь по почте

А. отправляет вещь via Mailbox. Платательщик-клиент

Клиент приходит забрать вещь

А. предварительно находит вещь по инфо из Журнала и обеспечивает ее наличие на рецепции

А. просит клиента предъявить паспорт для установления личности.

А. открепляет от пакета Акт возврата и заполняет его совместно с клиентом.

А. передает вещь клиенту. Акт возврата оставляет у себя, затем передает его на хранение старшему администратору.