

Правила хранения забытых и найденных вещей в гостинице

Регистрация забытых вещей гостей.

1. Забытая вещь – личная вещь, оставленная гостем в номере после выезда из гостиницы, находящаяся не в мусорном ведре и не возле него.
2. Персоналу категорически запрещено присваивать забытые вещи.
3. Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми, регистрируются в Журнале забытых вещей гостиницы и помещаются администратором службы приема и размещения в месте, специально отведенном для хранения забытых вещей. Помещение вещей на хранение осуществляется сотрудниками гостиницы в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей гостя на хранение по форме, установленной в Приложении № 1 к настоящим Правилам хранения забытых и найденных вещей в гостинице (далее по тексту – Правила хранения).
4. Подарком считается вещь, оставленная в номере с сопроводительной запиской. В таком случае Журнале забытых вещей данная вещь отмечается с пометкой «подарок». Если сразу после выезда гостя из номера горничная обнаружила забытые вещи, она должна немедленно связаться с администратором службы приема и размещения, чтобы успеть вернуть вещи владельцам.
5. О забытых вещах, которые выглядят подозрительно, нашедшие их горничные должны немедленно проинформировать администратора и не допускать контакта других сотрудников гостиницы и проживающих с найденными предметами.
6. Забытая в гостинице вещь помещается в специально отведенное для этого место - «Забытые вещи» и упаковывается в пакет с сопроводительной запиской, в которой указываются те же данные, что и в журнале регистрации: порядковый номер записи, дата и время обнаружения, место, где вещь была оставлена, фамилия горничной, нашедшей вещь.
7. Если известно имя потребителя, потерявшего вещь, необходимо внести его в журнал забытых вещей и связаться с ним, по контактному данным, указанным регистрационной карточке.
8. Все находки хранятся в течение трех месяцев в специально отведенном для этого месте.
9. Ценные вещи, кредитные карты, паспорта и другие документы, удостоверяющие личность, после регистрации в журнале «Забытые вещи» передаются в службу приема и размещения для поиска владельцев, о чем делается пометка в журнале.
10. Продукты питания и напитки в том числе алкогольные со вскрытой упаковкой, утилизируются при уборке помещения, осуществляемой после выезда гостя из номера.
11. Крепкие алкогольные напитки и вина с невскрытой упаковкой, относятся к забытым вещам, подлежат регистрации и хранению.
12. Предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, носки, нижнее белье и т.п.) регистрируются в журнале и хранятся, в течение недели в том случае, если обнаружены в «чистом виде». По истечению срока хранения вещь подлежит уничтожению, а в журнале «Забытые вещи» делается соответствующая пометка. Если предметы индивидуального пользования обнаружены не в «чистом виде», они подлежат утилизации в конце рабочей смены.

Возврат забытых вещей.

13. Если после выезда из гостиницы, гость сообщает об оставлении в гостинице вещи, с описанием характеристик и/или индивидуально определенных признаков вещи, с указанием, когда и в каком номере была забыта вещь, сотрудники гостиницы проверяют наличие такой вещи в Журнале забытых вещей. Если вещь находится на хранении, ее возвращают гостю. Если в Журнале забытых вещей не обнаружена запись о требуемой гостем вещи, проводится опрос сотрудников, принимаются меры для поиска данной вещи. В случае отсутствия вещи в Журнале забытых вещей и не обнаружения вещи в результате дополнительных поисков, гостю предоставляется ответ об отсутствии вещи в

гостинице. Сведения о найденных вещах записываются в специальном разделе Журнала «Востребованные, но не найденные вещи».

14. Забытые вещи возвращаются гостю по акту возврата. Акт возврата забытых вещей хранится 1 год, а затем уничтожается по акту. В журнале Забытых вещей делается соответствующая пометка. Если забытая вещь возвращается доверенному лицу, им должна быть предоставлена доверенность.

15. По согласованию с потребителем возврат забытых вещей может осуществляться курьерской доставкой. Возврат курьерской доставкой осуществляется за счет хозяина вещи (потребителя).. В этом случае в Журнале забытых вещей делается пометка «Отправлено курьерской доставкой».

Невостребованные забытые вещи.

16. По истечении установленного срока хранения забытые вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации, о чем делается запись в Журнале забытых вещей и составляется акт.

АКТ № _____
о помещении забытых вещей потребителя на хранение

г. Казань

« ____ » _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен в гостинице «STUDIO 15» ООО «РАДО»), расположенной по адресу: г. Казань, ул. Адоратского, д. 1Б, помещение № 1008 и № 1010, комиссией в составе:

о нижеследующем:

1. « ____ » _____ 20__ года в номере № _____, после его освобождения/ подлежащем освобождению, при этом потребитель не известил администрацию гостиницы о продлении своего проживания (подчеркнуть выбранный вариант), были обнаружены следующие вещи, предположительно принадлежащие потребителю:

2. Указанные в п.1 настоящего акта вещи признаны забытыми потребителем и помещены на временное хранение в место, специально отведенное для забытых вещей гостиницы.

Подписи лиц, составивших акт:

_____/ _____/

_____/ _____/

АКТ № _____
возврата забытых вещей потребителя

г. Казань

« ____ » _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен работником гостинице «STUDIO 15» ООО «РАДО»), расположенной по адресу: г. Казань, ул. Адоратского, д. 1Б, помещение № 1008 и № 1010, о нижеследующем:

Я (должность, ФИО работника) _____
выдал _____
(ФИО гостя или доверенного лица), на основании предоставления паспорта/паспорта и доверенности (нужное подчеркнуть) забытые потребителем в номере № _____ с _____ до _____ 20__ г. гостиницы вещи (наименование вещей) _____

Вещи получил, претензий не имею.

ФИО потребителя _____

Паспортные данные потребителя _____

Подпись потребителя _____