

г.Чебоксары, ул. Ярославская,21
Тел./факс: +7 (8352)320222, 320221
volgapremiumhotel@gmail.com
<http://volgaph.ru>
ИНН 2130140323 КПП 213001001



Cheboksary, Yaroslavskaya, 21
Ph./fax: +7(8352)320222, 320221
volgapremiumhotel@gmail.com
<http://volgaph.ru/>
ITN 2130140323 KPP 213001001

ПОРЯДОК УЧЕТА, ХРАНЕНИЯ И УТИЛИЗАЦИИ (УНИЧТОЖЕНИЯ) ВЕЩЕЙ, ЗАБЫТЫХ В «ВОЛГЕ ПРЕМИУМ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. . Настоящее положение разработано в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 г. (дейст. С 01.03.2026 г.) № 1912, пунктом № 35, «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения» и определяет порядок регистрации забытых вещей, правила и сроки их хранения в камере, а также процедуру возврата.
- 1.2. Гостиница «Волга Премиум Отель», именуемый в дальнейшем Исполнитель, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса РФ отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостя, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, при условии соблюдения Гостем Правил проживания в Гостинице.
- 1.3. Исполнитель отвечает за утрату денежных средств, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение.
- 1.4. В случае обнаружения пропажи личных вещей из шкафчика Гость обязан немедленно сообщить об этом на ресепшен 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 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 Гостиницы должны сообщить дежурному Администратору, указав при этом точное местоположение находки.
- 2.3. Сотрудник, нашедший вещи, совместно с дежурным Администратором составляют запись и опись забытых вещей в «журнале регистрации оставленных или забытых гостем 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.
- 3.2. Забытые Гостями вещи хранятся в течение 6 месяцев.
- 3.3. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года.
- 3.4. Банковские карты, паспорта и другие документы, удостоверяющие личность, после регистрации в «Журнале регистрации оставленных или забытых гостем вещей»

передаются 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 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 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 утилизации 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 запись в журнале, в котором владелец расписывается в получении. 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 электронной почте. В данном случае запись в журнале 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 п.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».