

**УТВЕРЖДАЮ:**  
**Генеральный директор**  
**АО ТКК «Измайлово»**

**К.А. Арзамасцев**  
**«02» марта 2021г.**

**ПОРЯДОК**  
**учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей**  
**в гостиницах Измайлово «Гамма», «Дельта»**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Гражданского кодекса Российской Федерации, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и определяет порядок регистрации забытых вещей, правила и сроки их хранения в комнате забытых вещей, а также процедуру возврата.

1.2. «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.

1.3. «Исполнитель» - Акционерное общество Туристские гостиничные комплексы «Измайлово» (сокращенное фирменное наименование АО ТКК «Измайлово»), находящееся по адресу: город Москва, Измайловское шоссе, дом 71, корпус 4Г-Д, комната 8, помещение VII-ГД, 4 этаж, зарегистрированное 28 мая 1993 г. Государственным учреждением Московская регистрационная палата за № 024.802; 12 сентября 2002 года Межрайонной ИМНС № 39 по городу Москве в Единый государственный реестр юридических внесена запись о юридическом лице, зарегистрированном до 1 июля 2002 года за основным государственным регистрационным номером ОГРН 1027700216158; ИНН 7719017101, КПП 771901001; действующее на основании Устава, Свидетельства о присвоении гостинице «Гамма» категории «\*\*\*» «три звезды» № 77/36/893-2019 от 29 ноября 2019 г. сроком действия с 29 ноября 2019 г. до 29 ноября 2022 г., Свидетельства о присвоении гостинице «Дельта» категории «\*\*\*\*» «четыре звезды» № 77/36/828-2019 от 23 августа 2019 сроком действия с 23 августа 2019 г. до 23 августа 2022 г.

1.4. Гостиница «Дельта» и гостиница «Гамма» - часть имущественного комплекса Туристских гостиничных комплексов «Измайлово», предназначенного для оказания гостиничных услуг, именуется в настоящем порядке в единственном числе - «Гостиница».

1.5. Исполнитель, в соответствии со ст. 925 Гражданского кодекса Российской Федерации, п. 4.1. Правил предоставления гостиничных услуг в гостинице «Гамма», п.4.1. Правил предоставления гостиничных услуг в гостинице «Дельта» отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя, внесенных в установленном порядке в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

1.6. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты

Исполнителем на хранение в Службе порядка в предоставленном защитном номерном пакете СЕКБЮРПАК либо были помещены Потребителем в предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

1.7. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

1.8. Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда из гостиниц персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем высвобождению и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу размещения Гостиницы о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящем Положении), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в камеру хранения Гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

1.9. Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данными.

Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку либо оплаты наложенным платежом, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

1.10. Рекомендуемая к заполнению Потребителем форма «Требования потребителя о возврате забытой вещи» (Приложение № 1 к настоящему Порядку) размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе размещения Гостиницы), а также на сайте Гостиницы <http://www.izmailovo.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1.11. Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 6 (шести) месяцев, а иностранных граждан – 1 (Один) год. В случае, если владелец вещи неизвестен, вещь подлежит хранению 1 (Один) год. По истечении установленного выше срока хранения, забытые постояльцем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с настоящим Порядком.

1.12. За хранение забытых вещей, при возврате их владельцу, плата не взимается.

## **2. Порядок регистрации забытых в Гостинице вещей.**

2.1. Все найденные вещи подлежат регистрации (учету) в журнале регистрации забытых вещей.

2.2. После регистрации забытые вещи помещаются в специальные пакеты соответствующих размеров, к которым прикрепляется экземпляр акта с описанием вещи.

2.3. В отношении вещей, найденных в общественных местах Гостиницы, владельцев которых невозможно установить, в журнале регистрации забытых вещей об этом делается отметка.

## **3. Вещи, забытые в Гостинице.**

3.1. Вещи, забытые в номерах Гостиницы, сдаются администратором Гостиницы в камеру хранения в конце рабочей смены с приложенным актом под роспись в журнале регистрации забытых вещей. Порядковым номером регистрации является номер акта.

3.2. Вещи, забытые в общественных местах Гостиницы при их обнаружении сотрудником или иным лицом, сообщившим об этом персоналу Гостиницы, помещаются на хранение по акту после визуального осмотра забытой вещи начальником смены Службы порядка АО ТГК «Измайлово» совместно с сотрудником вестибюльной службы Гостиницы.

3.3. Сотрудник камеры хранения проверяет соответствие забытой вещи описанию в акте, расписывается на всех экземплярах, один из которых остается в камере хранения с принесенными вещами, второй возвращает администратору. Данные заносятся в журнал регистрации забытых вещей.

#### **4. Сроки и порядок хранения забытых вещей.**

4.1. Ценные вещи, крупные суммы денег (от 1000 руб.), кредитные карты, ювелирные изделия, паспорта и другие документы, удостоверяющие личность, упаковываются в защитный номерной пакет СЕКЬЮРПАК начальником смены Службы порядка Гостиницы и передается в камеру хранения. Срок хранения таких вещей составляет 1 (Один) год.

4.2. Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и утилизируются путем выброса в мусорный контейнер. Если упаковка не нарушена, продукты питания сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в течение 1 (Одной) недели.

4.3. Запечатанные дорогие вина, коньяки, банки с икрой, парфюмерия (одеколоны, духи), косметика и тому подобное, приравниваются к забытым вещам и подлежат длительному хранению (исходя из сроков реализации, указанной на упаковке), но не более сроков, установленных настоящим Порядком.

4.4. Предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, нижнее белье и тому подобное) регистрируются в журнале, после чего хранятся в течении 1 (Одной) недели. По истечении указанного срока хранения вещи подлежат уничтожению путем выброса в мусорный контейнер.

#### **5. Возврат забытой вещи, владелец которой известен**

5.1. Если владелец забытой вещи обращается в Гостиницу за ее возвратом в течении срока хранения, вещь подлежит возврату по предъявлении владельцем удостоверения личности (паспорта), о чем делается отметка о возврате в журнале регистрации забытых вещей.

Если владелец вещи не может забрать забытую вещь лично, то такая вещь подлежит выдаче другому лицу по надлежаще оформленной доверенности.

5.2. Для иностранных граждан выдача забытой вещи при отсутствии надлежаще оформленной доверенности возможна в упрощенном порядке, по распоряжению, направленному владельцем вещи на адрес электронной почты Гостиницы с указанием фамилии, имени, отчества (если применимо) и паспортных данных лица, которому гость доверяет забрать вещь. В этом случае выдача вещи происходит доверенному лицу при предъявлении удостоверения личности (паспорта), о чем делается отметка в журнале регистрации забытых вещей.

5.3. Выдача забытой вещи представителю фирмы, которая производила поселение постояльца, производится на основании доверенности от фирмы с указанием в ней паспортных данных получателя вещи.

#### **6. Возврат забытой вещи, владелец которой неизвестен**

6.1. Выдача вещи, владелец которой неизвестен, производится начальником смены Службы порядка АО ТГК «Измайлово», который устанавливает личность обратившегося лица по удостоверению личности (паспорту), проводит идентификацию вещи по описанию или представленным обратившимся лицом фото / видеоматериалам и/или документам, после чего направляет владельца вещи в камеру хранения.

6.2. Выдача вещи сотрудником камеры хранения производится только после распоряжения начальника смены Службы порядка АО ТГК «Измайлово». В журнале регистрации забытых вещей и в акте делается отметка о возврате вещи.

6.3. В случае, если владелец не может забрать свою вещь лично, выдать вещь другому лицу можно при предъявлении доверенности владельца, оформленной в установленном порядке.

6.4. Начальник смены Службы порядка АО ТГК «Измайлово» вправе дать распоряжение выдать вещь другому лицу по указанию ее владельца без нотариально оформленной доверенности при установлении факта принадлежности вещи владельцу, о чем делается отметка в акте возврата.

## **7. Утилизация (уничтожение) забытых в Гостинице вещей.**

7.1. Утилизация (уничтожение) забытых в Гостинице вещей производится по решению Комиссии АО ТГК «Измайлово» в составе начальника Вестибюльной службы, кладовщика камеры хранения и начальника Управления по содержанию общественных и служебных зон, после истечения срока хранения забытой вещи, за исключением продуктов питания со вскрытой упаковкой (п.4.2. настоящего Порядка).

Приложения.

1. Рекомендуемая форма Требования потребителя о возврате забытой вещи
2. Уведомление об обнаружении забытых вещей
3. Форма журнала регистрации забытых гостями вещей

Приложение № 1

к Порядку учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей  
в гостиницах Измайлово «Гамма», «Дельта»

АО ТК «Измайлово»  
(ОГРН 1027700216158, ИНН 7719017101)  
105613, г. Москва, Измайловское ш., 71, корп. 4Г-Д,  
4 эт., пом. VII-ГД, ком. 8

от \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. потребителя полностью)

адрес: \_\_\_\_\_

паспортные данные: \_\_\_\_\_

телефон: \_\_\_\_\_

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

ТРЕБОВАНИЕ

потребителя о возврате забытой вещи

В период с " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г. по " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г.

(Ф.И.О. потребителя)

проживал в номере \_\_\_\_\_ гостиницы " \_\_\_\_\_ ", расположенной по адресу: 105613, г. Москва, Измайловское ш., 71, корп. 4Г-Д.

После выезда \_\_\_\_\_ было обнаружено, что в гостинице забыты

(Ф.И.О. потребителя)

следующие вещи: \_\_\_\_\_

(наименования, отличительные признаки)

На основании вышеизложенного и руководствуясь п. \_\_\_\_\_ Порядка учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостиницах Измайлово «Гамма», «Дельта», просьба вернуть забытые вещи в следующем порядке:

\_\_\_\_\_ в срок до \_\_\_\_\_.

Оплату пересылки гарантируем.

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г.

Потребитель:

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Приложение № 2

к Порядку учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей  
в гостиницах Измайлово «Гамма», «Дельта»

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. потребителя)

адрес: \_\_\_\_\_

от АО ТГК «Измайлово»

(ОГРН 1027700216158, ИНН 7719017101)

105613, г. Москва, Измайловское ш., 71, корп. 4Г-Д,

4 эт., пом. VII-ГД, ком. 8

телефон: \_\_\_\_\_, факс: \_\_\_\_\_,

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

Уведомление  
об обнаружении забытых вещей

Уважаемый \_\_\_\_\_!

В период с "\_\_\_" \_\_\_\_\_ г. по "\_\_\_" \_\_\_\_\_ г. Вы проживали в номере \_\_\_\_\_  
гостиницы Измайлово «Гамма»/ «Дельта».

*(нужное подчеркнуть)*

После Вашего выезда были обнаружены следующие забытые вещи:

\_\_\_\_\_  
*(наименования, отличительные признаки)*

Согласно п. 1.9. Порядка учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостиницах Измайлово «Гамма», «Дельта», в случае обнаружения забытых вещей исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей.

На основании вышеизложенного, АО ТГК «Измайлово» уведомляет Вас об обнаружении забытых вещей и просит забрать забытые вещи в срок до «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ . В противном случае вещи будут утилизированы по истечении срока хранения.

"\_\_\_" \_\_\_\_\_ г.

От имени Исполнителя:

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность)

Приложение № 3

к Порядку учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей  
в гостиницах Измайлово «Гамма», «Дельта»

Форма журнала регистрации забытых гостями вещей.  
Lost and found register

Order № Регистрац. номер	Date Дата	Guest name Имя гостя	Place of loss or room Место утери или номер комнаты	Nature of the object Наименование вещи	Depositor's name Имя нашедшего	Observation Примечание, Описание вещи	Signature Подпись