ПОРЯДОК
учета, хранения, возврата и утилизации (уничтожению) найденных/забытых вещей в Туристском гостиничном комплексе «Бета»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», а также другими нормативными правовыми и локальными актами, в том числе с Правилами проживания и пользования гостиничными услугами в Туристском гостиничном комплексе «Бета» (далее – «Правила проживания»).

1.2. «Потребитель»/«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»/«Гостиница» – Акционерное общество Туристский гостиничный комплекс «Бета» (АО ТГК «Бета»); ИНН 7719012375, ОГРН 1027700178362, место нахождения: 105613, г. Москва, Измайловское шоссе, д. 71, корп. 2Б, действующее на основании Устава, реестровый номер, присвоенный Исполнителю в реестре классифицированных средств размещения – С772026028014, оказывающие Потребителю гостиничные услуги.

1.4. Настоящий Порядок устанавливает организацию работы в Гостинице по учету, хранению, возврату, утилизации (уничтожению) забытых вещей.

1.5. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом в администрацию Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

1.6. Вещи, обнаруженные после расчетного часа выезда Потребителя работниками Гостиницы в номере, подлежащем освобождению, и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу размещения Гостиницы о продлении своего проживания в порядке и сроки, установленные Правилами проживания), в том числе в сейфе, признаются забытыми и помещаются в камеру хранения Гостиницы.

1.7. По истечении оплаченного срока хранения багажа, оставленного Гостем в камере хранения, багаж признается забытым и вскрывается с составлением Акта и подробным описанием его содержимого, с участием комиссии в составе начальника смены Службы порядка в присутствии не менее 2-х человек из числа работников Гостиницы.

1.8. Гостиница уведомляет Гостя о забытых им вещах по предоставленным Гостинице контактным данным – телефону и/или электронной почте (форма уведомления – Приложение № 4 к настоящему Порядку), о чем делает отметку в Журнале регистрации забытых вещей (Приложение № 1 к настоящему Порядку). Самостоятельного установления контактных данных Гостя Гостиница не производит.

1.9. Рекомендуемая к заполнению Гостем форма – «Требование потребителя о возврате забытой вещи» (Приложение № 2 к настоящему Порядку) размещена в помещения Гостиницы, предназначенном для оформлении временного проживания Потребителя (в информационной папке Гостя в Службе размещения Гостиницы), а также на сайте Гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

2. Порядок регистрации забытых в Гостинице вещей.

2.1. Все найденные вещи описываются в Акте об обнаружении и возврате забытых вещей (Приложение № 3 к настоящему Порядку, далее по тексту – «Акт») и подлежат регистрации (учету) в Журнале регистрации забытых вещей (Приложение № 1 к настоящему Порядку).

2.2. После регистрации забытые вещи помещаются в пакеты соответствующих размеров, экземпляр Акта прикрепляется к пакету с забытой вещью.

2.3. В отношении вещей, в том числе найденных в общественных местах Гостиницы, владельцев которых невозможно установить, в Акте, а также в Журнале регистрации забытых вещей об этом делается отметка.

3. Порядок передачи и хранения забытых вещей в номерах Гостиницы

3.1. Работник номерного фонда Гостиницы либо работник сторонней организации, оказывающий услуги в номерном фонде Гостиницы, обнаруживший в номере забытую Потребителем вещь, немедленно сообщает об этом администратору Гостиницы, а администратор – заведующей секцией.

3.2. Администратором либо заведующей секцией составляется Акт в 3-х экземплярах в присутствии не менее 3-х человек: горничной, обнаружившей забытую вещь, администратора, заведующей секцией/ старшего администратора. В случае обнаружения подозрительных или крупногабаритных вещей приглашается администратор Службы порядка или начальник смены.

3.3. В Акте описываются все оставленные в номере вещи с полным их описанием. Денежные средства указываются в суммарном виде по достоинству купюр и их количеству. Ювелирные изделия описываются подробно цвет (желтый или белый), если есть камень – какого цвета. Акт регистрируется в Журнале регистрации забытых вещей.

3.4. Забытые паспорта и удостоверения личности передаются начальнику смены Службы порядка Гостиницы. Начальник смены Службы порядка Гостиницы заявляет о находке в полицию по обслуживанию АО ТГК «Измайлово» или в орган местного самоуправления.

3.5. В конце рабочей смены заведующая секцией/ старший администратор вместе с Актами (2 экземпляра) сдает забытую вещь в камеру хранения работнику Службы порядка под подпись в Журнале регистрации забытых вещей. Третий экземпляр Акта остается на секции и подшивается в папку забытых вещей.

3.6. Работник Службы порядка проверяет соответствие забытых вещей с описанием их в Акте, расписывается на всех экземплярах Акта, присваивает порядковый номер и помещает вещь в камеру хранения.

Один экземпляр Акта подшивается прикрепляется к пакету с забытыми вещами и остается в камере хранения.

Порядковый номер регистрации в Журнале забытых вещей совпадает с номером Акта, пакет опечатывается и укладывается на стеллаж забытых вещей.

На сильно загрязненные вещи составляется Акт на уничтожение.

4. Порядок передачи и хранения забытых вещей в общественных местах Гостиницы.

4.1. Работники Гостиницы или иные лица при обнаружении забытых вещей в общественных местах Гостиницы незамедлительно уведомляют об этом работника Службы порядка Гостиницы. Информация об обнаруженных забытых вещах доводится до начальника смены Службы порядка Гостиницы в кратчайшие сроки.

4.2. Начальник смены службы порядка Гостиницы в присутствии не менее 2 человек из числа работников Гостиницы после визуального осмотра составляю Акт об обнаружении и

возврате забытых вещей (Приложение № 1), и помещают вещи на хранение в камеру хранения Гостиницы

4.3. Начальник смены службы порядка Гостиницы регистрирует оформленные забытые вещи в Журнале регистрации забытых вещей.

5. Сроки и порядок хранения забытых вещей.

5.1. Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 3 (три) месяца.

5.2. Ценные вещи, техника (ноутбуки, телефоны и т.п.), крупные суммы денег, банковские карты, ценные бумаги, валютные ценности, кредитные карты, ювелирные изделия (изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, часы упаковываются в защитный пакет начальником смены Службы порядка Гостиницы и помещается после регистрации в камеру хранения Гостиницы.

Срок хранения таких вещей составляет 1 (один) год.

5.3. Продукты питания, зубные щетки (не электрические), расчески, нижнее белье и т.п. не подлежат хранению и утилизируются путем выброса в мусорный контейнер без составления Акта.

5.4. Запечатанные дорогие алкогольные напитки, парфюмерия, 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.

5.5. Гостиница самостоятельно определяет отнесения забытых вещей к одной из вышеуказанных категорий.

6. Возврат забытой вещи, владелец которой известен.

6.1. Если владелец забытой вещи обращается в Гостиницу за ее возвратом в течение срока хранения, вещь подлежит возврату начальником Смены службы порядка при условии предъявления владельцем удостоверения личности (паспорта), проставлением собственноручной подписи в Акте и Журнале регистрации забытых вещей, а также идентификации вещи по описанию/фото или предоставленным документам.

6.2. Если владелец вещи не может забрать забытую вещь лично, то такая вещь подлежит выдаче другому лицу при предъявлении нотариально удостоверенной доверенности либо доверенности, приравненной к нотариально удостоверенной в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации, и документа, удостоверяющего личность представителя.

7. Возврат забытой вещи, владелец которой неизвестен.

7.1. Выдача вещи, владелец которой неизвестен, производится начальником смены Службы порядка Гостиницы, который устанавливает личность обратившегося лица по удостоверению личности (паспорту), проводят идентификацию вещи по описанию или представленным обратившимся лицом фото/видеоматериалам и/или документам.

7.2. Выдача вещи из камеры хранения производится начальником смены Службы порядка Гостиницы. В Журнале регистрации забытых вещей и в Акте делается отметка о возврате вещи.

8. Утилизация (уничтожение) забытых в Гостинице вещей.

8.1. Утилизация (уничтожение) забытых в Гостинице вещей производится по решению Комиссии АО ТГК «Бета» в составе начальника Службы порядка Гостиницы, заведующей секцией/работников ФЭУ, начальником смены Службы порядка после истечения сроков

хранения (за исключением продуктов питания со вскрытой упаковкой и предметов индивидуального использования согласно п. 5.3 настоящего Порядка), установленных настоящим Порядком по Акту комиссии по утилизации забытых вещей, срок хранения которых истек (Приложение № 4) и фиксируется в Журнале регистрации забытых вещей.

8.2. Основной способ утилизации (уничтожения) – это выброс вещи в мусорный контейнер, если иные особенности к утилизации (уничтожения) вещи не установлены законодательством Российской Федерации.

8.3. Документы, удостоверяющие личность, паспорта, передаются в территориальные органы МВД России.

9. Заключительные положения.

9.1. Поименованные в настоящем Порядке документы – Акт об обнаружении и возврате забытых вещей, Журнал регистрации забытых вещей, Акт комиссии по утилизации забытых вещей подлежат хранению в течение 5 (пяти) лет с даты последней записи в них. Журнал регистрации забытых вещей должен быть прошнурован, пронумерован и заверен печатью Гостиницы.

9.2. При обнаружении забытых вещей, оборот которых на территории Российской Федерации запрещен, начальник смены Службы порядка Гостиницы незамедлительно уведомляет об этом уполномоченные органы.

Приложения:

Приложение № 1 – форма Журнала регистрации забытых вещей;
Приложение № 2 – рекомендуемая форма Требования потребителя о возврате забытой вещи;
Приложение № 3 – форма Акта об обнаружении и возврате забытых вещей;
Приложение № 4 – форма Акта комиссии по утилизации забытых вещей, срок хранения которых истек;
Приложение № 5 – форма Уведомления об обнаружении забытых вещей.

Приложение № 1 к Порядку учета, хранения, возврату и утилизации (уничтожения) найденных/забытых вещей в АО ТГК «Бета»

Форма журнала регистрации забытых вещей

№ (номер) Регистрац./ № Акта	Дата поступления найденных вещей и документов	Место находки или номер комнаты	Место хранения	Срок хранения	Подпись Принявшего на хранение в камеру хранения	Дата передачи, возврата законному владельцу, сведения о лице, получившем найденные вещи/ документы	Дата утилизации/ № акта	Примечание:	Подпись лица, получившего вещь

Приложение № 2 к Порядку учета, хранения, возврату и утилизации (уничтожения) найденных/забытых вещей в АО ТГК «Бета»

АО ТГК «Бета»
(ОГРН 105613, ИНН 7719012375)
г. Москва, Измайловское шоссе, д. 71, к. 2Б,
ком. 32, пом. VII 4 эт.
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 _____ АО ТГК «Бета», расположенного по адресу: г. Москва, Измайловское шоссе, д. 71, корпус 2Б.

После выезда (дата)_____ было обнаружено, что в гостинице забыты следующие вещи _____
_____
(наименования, отличительные признаки)

На основании вышеизложенного просьба вернуть забытые вещи:
_____

Потребитель: _____/_____ (подпись) (Ф.И.О.)

"___"_____ ____ г.

Приложение № 3 к Порядку учета, хранения,
возврату и утилизации (уничтожения)
найденных/забытых вещей в АО ТГК «Бета»

Акт об обнаружении и возврате забытых вещей

Мной _____,
(должность, Ф.И.О.)
в присутствии _____ и
(должность, Ф.И.О.)
_____
(должность, Ф.И.О.)
составлен настоящий акт о нижеследующем: «_ _» _____202__ г. в «__» часов «__» минут в _____ (наименование помещения) обнаружены, не принадлежащие АО ТГК «Бета» следующие вещи:

№ п/п	Вид вещи	Описание	Количество	Примечание

Настоящий акт составлен: _____ (должность, подпись, Ф.И.О.)
Присутствующие при составлении настоящего акта:
_____ (должность, подпись, Ф.И.О.)
_____ (должность, подпись, Ф.И.О.)

Мною _____
(должность, Ф.И.О.) забытые вещи, согласно вышеуказанной описи, зарегистрированы в Журнале регистрации забытых вещей под порядковым номером _____.
_____ (должность, подпись, Ф.И.О.)

ВОЗВРАТ ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ

Мной _____,
(Ф.И.О.)
Вышеуказанные в описи вещи получены (лично владельцем/ уполномоченным лицом по доверенности от «_ __» _____202__ г. № _____), зарегистрированные в Журнале регистрации забытых вещей, под порядковым номером _____.

Вещи получены, претензий к состоянию, содержанию, целостности вещей не имеется._____
(Ф.И.О. владельца вещи, уполномоченного лица)
Выдал _____
(должность, Ф.И.О.)

Приложение № 3 к Порядку
учета, хранения, возврату и
утилизации найденных/забытых
вещей в АО ТГК «Бета»

Акт комиссии по утилизации забытых вещей, срок хранения которых истек

«__» _____202__ г. уничтожены посредством утилизации вещи, найденной в _____ и невостребованной до окончания срока хранения, (наименование) установленного Порядком о порядке учета, хранения, возврата и утилизации (уничтожения) забытых вещей АО ТГК «Бета».

Перечень утилизированного имущества:

№ п/п	Вид вещи	Количество	Примечание

Настоящий акт составлен:

Председатель комиссии:
_____ (должность, подпись, Ф.И.О.)

Члены комиссии:

_____(должность, подпись, Ф.И.О.)

_____(должность, подпись, Ф.И.О.)

Приложение № 4 к Порядку
учета, хранения, возврату и
утилизации найденных/забытых
вещей в АО ТГК «Бета»

КОМУ:
_____
(Ф.И.О. потребителя полностью)
адрес: _____

от АО ТГК «Бета»
(ОГРН 105613, ИНН 7719012375)
105613, г. Москва, Измайловское шоссе, д. 71,
корпус 2Б, ком. 32, пом. VII, 4 эт.

Уведомление
об обнаружении забытых вещей

Уважаемый _____ !

«___»_____ ____ г. между АО ТГК «Бета» и _____(Ф.И.О. потребителя), был заключен Договор на предоставление гостиничных услуг (регистрационная карта-договор).

В период с "___"_____ ____ г. по "___"_____ ____ г. _____(Ф.И.О. потребителя) проживал(а) в гостиничном номере Туристского гостиничного комплекса «Бета».

После Вашего выезда были обнаружены следующие забытые вещи:
_____.
(наименования, отличительные признаки)

Согласно п.1.8. Порядка учета, хранения, возврата и утилизации (уничтожения) найденных забытых вещей в Туристском гостиничном комплексе «Бета», в случае обнаружения забытых вещей Гостиница уведомляет Гостя о забытых им вещах по предоставленным Гостем контактным данным – телефону и/или электронной почте

На основании вышеизложенного, АО ТГК «Бета» уведомляет Вас об обнаружении забытых вещей и просит Вас забрать забытые вещи в срок до «_____» _____ 20____ г.

В противном случае вещи будут утилизированы по истечении срока хранения.

"___"_____ ____ г.

Исполнитель:
_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)