



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Основа-Уфа»
В. А. Шувалов
«12» мая 2025 года

Правила проживания в отеле Hampton by Hilton Ufa

Настоящие правила разработаны на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020 года (далее – Правила гостиничных услуг), и устанавливают порядок бронирования, заселения, проживания, предоставления услуг и правила противопожарной безопасности в гостинице Hampton by Hilton Ufa.

Юридическое лицо: Общество с ограниченной ответственностью «Основа-Уфа», ИНН 3664113670, адрес: РБ, г. Уфа, ул. 50-летия Октября, 17.

Реестровый номер записи на портале «Гостеприимство»: C022024014036.

1. Отель предназначен для временного проживания граждан (далее возможно – гость, клиент, проживающий, потребитель) на срок, согласованный с отелем. Для иностранных граждан срок пребывания в отеле ограничен сроком действия визы или миграционной карты.

2. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер, а отель в праве требовать освобождения номера. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору отеля не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа - 12 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

3. Режим работы гостиницы - круглосуточный.

4. Расчетный час – 12:00.

5. Заезд – с 14:00, Выезд – до 12:00.

6. Заселение (подселение) в отель граждан осуществляется по предъявлении ими оригинала паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также при соблюдении порядка санитарных норм, установленных соответствующими Указами Главы Республики Башкортостан и Рекомендациями Роспотребнадзора. На основании п. 2 ст. 9 Закона РФ от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» Клиент своей подписью в анкете (карта гостя) даёт согласие гостинице на обработку его персональных данных.

7. Отель имеет право заключать договор на бронирование мест. При наличии свободных мест отель принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме. При бронировании, размещении или при свободном заселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за отелем. Бронь на номер предоставляется с 14:00 часов до 12:00 часов следующего дня, т.е. расчетного часа. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

8. Оплата за проживание и услуги в отеле осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденному руководством прејскуранту. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами или безналичным способом. Заселение в отель производится только после внесения гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания, если иное не согласовано условиями договора. Фискальный чек выдается гостю после оплаты, окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя.

9. Размещение гостя в забронированном номере до 14-00 допускается только по факту готовности номера к заселению. В этом случае действует тариф «ранний заезд»:

- С 02:00 до 14:00 – 50 % от стоимости забронированного номера, при условии последующего проживания;
- До 02:00 - 100% от стоимости забронированного номера.

10. Вне зависимости от времени заселения, в случае задержки выезда гостя (потребителя) после расчетного часа действует тариф «поздний выезд»:

- С 12:00 до 18.00 – взимается 50% стоимости от стоимости номера;
- После 18.00 – взимается 100% стоимость номера.

11. В случае отказа гостя от бронирования менее чем за 24 часа (несвоевременный отказ от бронирования), при опоздании или не заезде гостя, с гостя или с заказчика отель взимает плату за фактический простой номера в размере 100 % стоимости забронированного номера за одни сутки. Сумма платы за фактический простой номера может быть удержана отелем, из внесенной гостем (его гарантом/заказчиком) предоплаты. При отказе от услуг в части и сокращении срока проживания применяется условие об ответственности при несвоевременном отказе от бронирования, установленное настоящим пунктом.

12. По просьбе проживающих, с согласия администрации Отеля, допускается нахождение в номере с 8.00 до 23.00 часов третьих лиц (Посетителей Гостя). Для этого посетителю необходимо на стойке регистрации предъявить документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами гостиничных услуг, заполнить анкету (регистрационную карту) и получить гостевую карту.

13. В случае задержки Посетителя в номере Гостя после 23:00 или приглашения в отель зарегистрированным гостем третьего лица (посетителя) в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров). За дополнительное подселение взимается оплата согласно утвержденному в отеле прејскуранту. В случае, если оплата за подселение не производится, администрация отеля оставляет за собой право отказать посетителю в нахождении на территории отеля после 23:00.

14. Смена постельного белья производится на четвертые сутки проживания гостя. По просьбе гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая замена белья. Замена полотенец производится ежедневно.

15. Отель обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой. Комплектация медицинской аптечки оказания первой помощи работникам утверждена Приказом Минздрава России № 1331н от 15.12.2020г. (никакие дополнительные медикаменты гостям не предоставляются);
- пользование индивидуальным сейфом;
- побудка к определенному времени;

- услуги багажной комнаты;
 - по запросу швейный набор, бритвенный набор, антистатик, ролик для одежды;
- при наличии возможности: холодильник, детская кроватка, стульчик для кормления.

16. Отель оказывает гостю дополнительные услуги за плату: дополнительный завтрак, внеплановая замена постельного белья, халат (согласно прейскуранту, представленному на стойке ресепшен – Приложение № 3 настоящих правил); услуга стирки и утюжка белья (согласно прейскуранту, представленному в каждом гостевом номере);

17. Отель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

18. Проживающий обязан:

- при выходе из номера закрыть краны ГВС/ХВС, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- в период проживания соблюдать требования Указа Главы Республики Башкортостан №УГ-111 от 18.03.2020 г. «О введении режима «Повышенная опасность» на территории Республики Башкортостан в связи с угрозой распространения в Республике Башкортостан новой коронавирусной инфекции (COVID-19)»;
- соблюдать установленный в гостинице порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и отеле;
- строго соблюдать правила **пожарной безопасности** (Приложение № 4 настоящих Правил);
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества отеля. Оценка нанесенного ущерба производится на основании прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества (Приложение № 1 настоящих Правил);
- в случае загрязнения имущества гостиницы отходами жизнедеятельности организма (экскрементами: каловые/рвотные массы, моча), возместить расходы на очистку имущества согласно прейскуранту (Приложение № 2 настоящих Правил);
- нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей;
- исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей дополнительные услуги.
- сохранять ключ-карту от номера. Это является гарантией личной безопасности гостя. При выезде ключ-карту необходимо вернуть сотруднику службы приема и размещения.

19. В гостинице запрещается:

- оставление в номере посторонних лиц, а также передача им ключ-карты от номера;
- хранение громоздких вещей, легковоспламеняющихся материалов, оружия, химических и радиоактивных веществ;
- содержание в номере животных (кроме собак поводырей);
- курение, в том числе путем использования электронных систем нагрева табака и любых других типов электронных сигарет, в здании отеля и вне специально отведенных мест;
- пользование нагревательными приборами, если это не предусмотрено комплектацией отельного номера;
- нарушение общественного порядка и общепринятых норм морали и нравственности;

- употребление спиртных, прохладительных напитков и продуктов питания, принесенных с собой в зоне Лобби;

- вынос продуктов питания со шведской линии отеля.

20. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещается курение табака, потребление никотинсодержащей продукции или использование кальянов на всей территории отеля. В случае нарушения, гость оплачивает стоимость генеральной уборки номера – **7500 руб.** (Приложение № 2 настоящих Правил).

21. При осуществлении видео и фотосъемок на территории Отеля гость обязан обеспечивать соблюдение прав других гостей, находящихся в Отеле. Видео и фотосъемка гражданина может осуществляться только с согласия этого гражданина с соблюдением правил установленных ст.152.1 ГК РФ «Охрана изображения гражданина».

22. Отель отвечает за сохранность вещей гостя в соответствии с законодательством РФ. В случае обнаружения после выезда гостя забытых им вещей в номере, администрация действует согласно утвержденному в Отеле Положению о порядке учета, хранения и последующей утилизации забытых вещей (Приложение № 5 настоящих Правил).

23. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора отеля и выдается по требованию.

24. Администрация отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем установленных правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

25. Отель имеет право отказать гостю в предоставлении услуг проживания в случае если:

- у гостя отсутствует документ, удостоверяющий личность в соответствии с Правилами гостиничных услуг, либо такие документы недействительны, просрочены, или есть подозрение на то, что документы фальшивые;

- отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;

- у гостя неопрятный, грязный внешний вид, имеются признаки алкогольного либо наркотического опьянения, неадекватно, агрессивно себя ведет;

- гость включен в Реестр контролируемых лиц по данным МВД;

- в других случаях, предусмотренных законодательством РФ и здравым смыслом.

26. При отсутствии гостя в номере проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа) и при обнаружении в номере оставленных вещей, администрация отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация принимает на хранение в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации. Прочее имущество находится в камере хранения забытых и найденных вещей. Срок хранения – согласно утвержденному в Отеле Положению о порядке учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей.

27. Гость вправе в любое время отказаться от гостиничных услуг при условии оплаты отелю фактически понесенных им расходов. В случае выезда гостя из номера, ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат денег осуществляется по письменному заявлению гостя, с указанием времени выезда. Если письменный отказ

был произведен менее чем за сутки до предполагаемого выезда, то отель оставляет за собой право удержать оплату за следующие сутки, на основании понесенных расходов.

28. В случае возникновения жалоб со стороны гостя отель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством РФ. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, отель и гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

29. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением личных номеров гостей и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

Приложение 1 – прейскурант порчи имущества

Приложение 2 – прейскурант внеплановой генеральной уборки номера

Приложение 3 – прейскурант на дополнительные услуги

Приложение 4 – инструкция о мерах пожарной безопасности в помещениях гостиницы

Приложение 5 – положение о порядке учета, хранения и последующей утилизации забытых вещей

Приложение 1
к Правилам проживания
в отеле Hampton by Hilton Ufa
от 12.05.2025г.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Основа-Уфа»

В. А. Шувалов

«12» мая 2025 года



Оснащение и комплектация номера

	Наименование	Цена/ед
	Номер	
1.	Ведро для мусора в номере	3000 р.
2.	Вешалка для одежды	300 р.
3.	Держатель утюга	3000 р.
4.	Дизан	245000р.
5.	Доска гладильная	4500 р.
6.	Зеркало большое	20000 р.
7.	Зеркало малое	10000 р.
8.	Карниз двухрядный	9000 р.
9.	Ковролин м ² (мин. 2 м ²)	15000 р.
10.	Комплект детского белья	6000 р.
11.	Кресло мягкое	120000 р.
12.	Кресло рабочее	32000 р.
13.	Кроватка детская	7000 р.
14.	Кровать (без матраса)	170000 р.
15.	Кружка	450 р.
16.	Лампа настольная	26000 р.
17.	Матрас Hampton	70500 р.
18.	Матрас детский	7500 р.
19.	Мешок для фена	1500 р.
20.	Наволочка	1200 р.

21.	Наматрасник	9500 р.
22.	Обои м ² (мин. 2 м ²)	6000 р.
23.	Одеяло	6500 р.
24.	Ограничитель открывания двери	5000 р.
25.	Панно настенное	12000 р.
26.	Плинтус пог.м (мин. 2 пог.м)	2500 р.
27.	Поднос для чая	2000 р.
28.	Пододеяльник	2700 р.
29.	Подушка	1500 р.
30.	Простыня	1900 р.
31.	Пульт ТВ	1300 р.
32.	Пульт фанкойла	15000 р.
33.	Пуф	40000 р.
34.	Светильник спот прикроватный (1 шт.)	6000 р.
35.	Сейф	13000 р.
36.	Стакан	150 р.
37.	Стол рабочий (столешница)	30000 р.
38.	Телевизор	266000 р.
39.	Телефон	14500 р.
40.	Тумба под ТВ	60000р.
41.	Тумба прикроватная	38000 р.
42.	Тюль	14000 р.
43.	Ут-ог	3000 р.
44.	Фен	3500 р.
45.	Халат	5500 р.
46.	Холодильник	25000р.
47.	Чайник	3000 р.
48.	Часы-будильник	3000 р.
49.	Чехол для гладильной доски	1500 р.
50.	Шкаф	94000 р.
51.	Штанга для плечиков	4500 р.
52.	Штора блэк-аут (1 шт.)	40000 р.
Ванная комната		
53.	Ведро для мусора	4000 р.
54.	Гранитная плита под раковину	88000 р.
55.	Дверь откатная	85000 р.
56.	Держатель туалетной бумаги с крышкой	3500 р.
57.	Держатель туалетной бумаги без крышки	2500р.
58.	Дозатор жидкого мыла двойной	6000 р.
59.	Дозатор жидкого мыла тройной	8000 р.
60.	Душевая лейка	3000р.
61.	Душевая перегородка	52000 р.
62.	Душевая система	55000 р.

63.	Душевой поддон	60000 р.
64.	Зеркало с подсветкой	31000 р.
65.	Кафельная плитка (1 шт.)	10000 р.
66.	Козрик для ванной	1000 р.
67.	Крышка унитаза	4500 р.
68.	Мешок для фена	500 р.
69.	Полка для полотенец	10000 р.
70.	Полка-мыльница (угловая)	2500 р.
71.	Полотенце 50*70	2000 р.
72.	Полотенце 70*140	2500 р.
73.	Раковина	18000 р.
74.	Смеситель	20000 р.
75.	Туалетный ёрш	3500 р.
76.	Тумба под раковину (столешница)	45000 р.
77.	Унитаз	25000 р.

**Приложение 2
к Правилам проживания
в отеле Hampton by Hilton Ufa**



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Основа-Уфа»
В. А. Шувалов
«12» мая 2025 года

**Преискурант внеплановой генеральной уборки номера
(в случае нарушения гостем запрета на курение; в случае загрязнения
имущества отходами жизнедеятельности организма)**

№	Наименование	Кол-во	Ед.	Цена
1	Химчистка подушек	4	шт.	500
2	Химчистка: одеяло 2-х спальное	1	шт.	500
3	Химчистка матраса	1	шт.	2000
4	Химчистка портьеры	2	шт.	1000
5	Химчистка мягкой мебели			1000
6	Химчистка коврового покрытия (15кв м.)			1500
7	Удаление загрязнений с твердых поверхностей (кафель, стекло, мебель, стены)			1000
	Итого: (вкл. оплату за простой номера)			7500

**Приложение 3
к Правилам проживания
в отеле Hampton by Hilton Ufa**



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Основа-Уфа»
В. А. Шувалов
«12» мая 2025 года

Прейскурант на дополнительные услуги

№	Наименование	Кол-во	Ед.	Цена
1	Дополнительный завтрак	1	шт.	1100
2	Внеплановая замена постельного белья	1	шт.	2000
3	Халат	1	шт.	200

Приложение 4
к Правилам проживания
в отеле Hampton by Hilton Ufa



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Основа-Уфа»
В. А. Шувалов
«12» мая 2025 года

Инструкция о мерах пожарной безопасности в помещениях Отеля

1. Общие положения

1.1. Инструкция о мерах пожарной безопасности в помещениях номерного фонда и местах общего пребывания (далее – Инструкция) разработана на основе «Правил противопожарного режима в Российской Федерации» и устанавливает обязательные для постояльцев отеля Hampton by Hilton Ufa (далее – Отель) требования по обеспечению пожарной безопасности в помещениях номерного фонда и местах общего пребывания (далее – Помещения), предупреждению возникновения чрезвычайных ситуаций, участию в эвакуации из Помещений Отеля.

1.2. Требования Инструкции направлены на осуществление в помещениях противопожарных мероприятий, разработанных с учетом насыщенности зданий инженерным оборудованием, техническими средствами, служебными документами и материальными ценностями.

1.3. Ответственность за соблюдение правил пожарной безопасности в Помещениях возлагается на лицо, ознакомленное с данной инструкцией.

2. Нахождение в Помещениях Отеля

В Помещениях запрещается:

2.1. Хранить и применять легковоспламеняющиеся и горючие жидкости (далее – ЛВЖ и ГЖ), баллоны с газами, взрывопожароопасные вещества и материалы.

2.2. Загромождать мебелью, оборудованием и другими предметами двери, переходы в смежные секции и выходы на наружные эвакуационные лестницы.

2.3. Применять открытый огонь в помещениях.

2.4. Курить в здании и на прилегающей территории, за исключением специально отведенных и оборудованных мест для курения.

2.5. Использовать для хозяйственных нужд рукава пожарных кранов, а также другие противопожарные средства и инвентарь.

2.6. Оставлять без постоянного надзора работающие электронагревательные приборы, а после окончания работы, включенные в электросеть аппараты и установки.

2.7. Пользоваться лифтом для эвакуации людей в случае возникновения пожара.

2.8. Эксплуатировать электропровода и кабели с видимыми нарушениями изоляции.

2.9. Пользоваться розетками, рубильниками, другими электротехническими изделиями с повреждениями.

2.10. Обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и др. горючими материалами, а также эксплуатировать светильники со снятыми колпаками (рассеивателями), предусмотренными конструкцией светильника.

2.11. Применять нестандартные (самодельные) электронагревательные приборы.

2.12. Использовать временную электропроводку, а также удлинители для питания электроприборов.








3. Эксплуатация эвакуационных путей и выходов

При эксплуатации эвакуационных путей и выходов запрещается:

3.1. Загромождать эвакуационные пути и выходы, в т. ч. проходы, коридоры, тамбуры, лифтовые холлы, лестничные площадки, марши лестниц, двери, эвакуационные люки, различными материалами, изделиями, оборудованием, производственными отходами, мусором и другими предметами, а также забивать двери эвакуационных выходов.

3.2. Создавать препятствия свободному открыванию дверей на путях эвакуации из здания.

3.3 Эвакуационные пути и выходы обозначаются знаками пожарной безопасности.

Цветографическое изображение	Смысловое значение
	Выход здесь (левосторонний)
	Выход здесь (правосторонний)
	Направляющая стрелка
	Направляющая стрелка под углом 45°
	Направление к эвакуационному выходу направо
	Направление к эвакуационному выходу налево
	Указатель выхода

4. Порядок осмотра и закрытия помещений по окончанию проживания

При выходе из выделенного под проживание номера в Отеле постоялец обязан обесточить электроустановки и бытовые электроприборы, установки освещения.

5. Расположение мест для курения

5.1 Запрещается курение в Помещениях Отеля.

5.2 Курение разрешается только в специально отведенных и оборудованных местах, у которых вывешен соответствующий знак безопасности.



Цветографическое изображение в местах нахождения мест для курения

6. Обязанности и действия постояльцев Отеля при пожаре

6.1 При возникновении пожара или признаков горения (запаха гари, задымления, повышенной температуры и т. п.) в Помещениях Отеля постояльцы обязаны покинуть помещение, оказывая помощь людям, имеющим затруднения при эвакуации из помещений.

6.2 При возникновении пожара или задымления в здании эвакуация производится из здания согласно объявлениям автоматической системы оповещения о пожаре и поэтажным планам эвакуации.

7. Применение средства пожаротушения и пожарной автоматики

7.1 Помещения Отеля укомплектованы системой автоматической адресной пожарной сигнализацией, с установленными на путях эвакуации в коридорах, проходах, ручными извещателями сигнала о пожаре.

7.2 При возникновении пожара или признаков горения (запаха гари, задымления, повышенной температуры и т. п.) в Помещениях Отеля, в случае отсутствия срабатывания системы аварийного оповещения при пожаре, постоялец Отеля может привести в работу нажатием на стекло ручной извещатель.



Цветографическое изображение в местах нахождения ручных извещателей

7.3 Установленные пожарные шкафы внутри здания, в которых находятся пожарные краны с пожарными рукавами, и огнетушители.



Цветографическое изображение в местах нахождения комплекта пожарного крана с пожарным рукавом и стволом



Цветографическое изображение в местах нахождения огнетушителей

7.4 Места нахождения огнетушителей укомплектованы порошковыми огнетушителями типа ОП-4.

7.5 Порошковые огнетушители предназначены для тушения загораний различных веществ и материалов, а также электроустановок, кабелей и проводов, находящихся под напряжением до 1кВ (1000 В).

7.6 При возникновении пожара в Помещении Отеля постоялец может самостоятельно использовать порошковый огнетушитель для тушения пожара, в этом случае необходимо:

7.6.1 Отодвинут стекло взять ключ и открыть шкаф хранения огнетушителя.

7.6.2 Используя транспортную рукоятку поднести огнетушитель к месту горения;

7.6.3 Направив раструб на очаг горения открыть запорно-пусковое устройство (вентиль или рычаг).

7.7 Внутренний пожарный кран предназначен для тушения пожаров и загораний веществ и материалов, кроме электроустановок под напряжением. Шкаф ПК закрыт на ключ и опломбирован.

7.8 Внутренними пожарными кранами могут пользоваться только специально обученные для этого люди, постояльцам отеля использовать пожарные краны запрещено.

**Приложение 5
к Правилам проживания
в отеле Hampton by Hilton Ufa
от 12.05.2025 г.**



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Основа-Уфа»

В. А. Шувалов

«12» мая 2025 года

**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых
вещей
в отеле «Hampton by Hilton Ufa»**

1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормами ст. 227, 902, 925 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ), Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020г. и определяет порядок регистрации забытых вещей, правила и сроки их хранения, а также процедуру возврата.

2. В соответствии со ст.925 ГК РФ, гостиница отвечает, как хранитель и без оссбого о том соглашения с проживающим в ней лицом (Гостя) за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, кредитных карточек, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

3. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца при условии, если они были приняты гостиницей на хранение либо были помещены постояльцем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы. Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

4. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом сотруднику службы приема и размещения гостиницы. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за утрату, недостачу или повреждение вещей. В случае обнаружения забытых вещей гостиница немедленно уведомляет об этом

владельца, если владелец известен и у гостиницы имеются контактные данные.

5. При обнаружении в номере или гостевой зоне забытых гостем вещей сотрудник гостиницы должен сообщить об этом на стойку размещения либо непосредственному руководителю сразу после обнаружения. О забытых вещах, которые выглядят подозрительно, нашедшие их сотрудники Гостиницы незамедлительно должны сообщить на стойку размещения, указав при этом точное местоположение находки. Сотрудник, нашедший вещи, совместно с дежурным администратором стойки ресепшен составляют акт об обнаружении и опись забытых вещей. Если известно имя человека, потерявшего вещь, необходимо внести его в журнал регистрации забытых вещей и по возможности связаться с владельцем.

6. Находка регистрируется в «Журнале регистрации оставленных или забытых гостем вещей». Затем вещь упаковывается в отдельный пакет и передается на хранение в специально отведенном металлическом шкафу в багажной комнате. Там же хранится акт об обнаружении и опись забытых вещей.

7. В целях упорядочивания работы гостиница подразделяет все найденные вещи на категории и устанавливает с даты составления Акта о забытых вещах следующие сроки хранения:

- вещи, не представляющие особой ценности (зарядные устройства, сувениры, мелкие бытовые приборы) хранятся на протяжении 1 (одного) месяца, после чего передаются нашедшему их лицу либо выбрасываются;

- предметы индивидуального пользования, такие как зубные щетки, нижнее белье, расчески, бритвы, средства гигиены, косметические средства и т.п., обнаруженные в чистом виде/в упаковке, хранятся в течение 1 (одной) недели. Если хозяин в течение указанного срока не будет найден, вещи уничтожаются. Если предметы индивидуального пользования (в том числе нижнее белье) обнаружены не в чистом виде, они подлежат хранению в течение 1 (одних) суток, в то время как предпринимаются меры по поиску владельца вещей. Если владелец не найден, по истечении указанного срока данные вещи подлежат уничтожению в установленном порядке путем выброса в мусорный контейнер;

- продукты питания и напитки (включая алкогольные напитки) с невскрытой упаковкой - срок хранения до 14:00 часов даты выезда Гостя, либо в последующие 14:00 часов, за датой находки (в случае нахождения в местах общего пользования). Согласно санитарным нормам и правилам, напитки и скоропортящиеся продукты питания, найденные в номере горничными в процессе уборки, подлежат немедленной утилизации!

Закупоренные дорогие вина, коньяки, банки с икрой и т.п. также приравниваются к забытым вещам и подлежат хранению в течение срока реализации/годности, указанного на упаковке, но в любом случае не более 6 (шести) месяцев;

- ценные вещи, электронные устройства, ювелирные украшения, крупные суммы денег (от 20000 (двадцати тысяч рублей), ценные бумаги - срок

хранения 1 (один) год. Если в течение срока хранения владелец не будет найден, либо не заявит требование о возврате, гостиница вправе по своему усмотрению распорядиться найденными вещами;

- документы, кредитные карты, мелкие суммы денег - срок хранения 3 (три) месяца;

- документы, удостоверяющие личность - передаются в службу приема и размещения для поиска владельцев, о чем делается пометка в журнале. Если владелец не найден в течение 7 (семи) календарных дней с даты обнаружения, либо не заявит требование о возврате, по истечении указанного срока вещи передаются в правоохранительные органы;

- вещи, запрещенные для оборота и хранения - не подлежат хранению. При необходимости оперативно передаются в правоохранительные органы.

8. Возврат найденных вещей производится на основании заявления о возврате забытых вещей оформляемого Гостем в письменном виде с указанием времени, места и обстоятельств утраты вещи, ее стоимости, в случае, если вещь является ценной, описания забытой вещи, позволяющее произвести идентификацию принадлежности вещи владельцу, а также паспортных данных, адреса для направления почтовой корреспонденции, телефона для связи и/или адреса электронной почты.

9. Обязанность доказывания факта утраты вещи, а также факта принадлежности вещи и/или документа лицу, заявившему о пропаже, лежит на заявителе соответствующего требования. В качестве доказательств лицом, заявившем о пропаже вещей, могут быть представлены: багажные квитанции, чеки, гарантийные талоны и прочие документы, а также свидетельские показания.

При наличии обоснованных сомнений в достаточности и достоверности доказательств, а также личности заявителя требования о возврате и/или наличия иных обстоятельств, требующих дополнительного расследования, гостиница вправе запросить у Гостя дополнительные доказательства, при этом, максимально допустимый срок рассмотрения заявления и принятия решения составляет 30 (тридцать) календарных дней. О результатах рассмотрения и принятом решении гостиница уведомляет Гостя.

10. Возврат найденных (забытых) вещей осуществляется гостиницей одним из трех возможных способов: лично; через доверенное лицо; посредством курьерской службы.

Возврат найденной (забытой) вещи может быть осуществлен лично, при обращении Гостя на стойку службы приема и размещения, и предъявления документа, удостоверяющего личность. При возврате вещей через доверенное лицо, гостинице должен быть представлен оригинал доверенности от владельца вещи с указанием полных паспортных данных владельца, описи вещей, подлежащих возврату, а также сведений о доверенном лице с указанием фамилии, имени и отчества и полных паспортных данных. Возврат

вещи осуществляется в порядке аналогичном возврату вещей при личном обращении. Найденные вещи могут быть отосланы Гостю посредством курьерской службы, заказанной и оплаченной Гостем. Обязательным условием является предоставление Гостем гостинице оригинала заполненного заявления на возврат забытых вещей, а также предоставления достаточных доказательств для удовлетворения заявленного требования.

Если вещь возвращается гостю лично, составляется Акт на возврат забытой вещи, в котором владелец расписывается в получении. Акты хранятся 1 (один) год, а затем уничтожаются в установленном порядке. В «Журнале регистрации оставленных или забытых гостем вещей» делается соответствующая отметка. Если вещь возвращается через доверенное лицо, Акт составляется при участии доверенного лица.

11. Вещи, за которыми так и не обратились владельцы в течение установленных сроков хранения, 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».

Приложения:

1. Форма Акта обнаружения в гостинице забытых вещей
2. Форма Акта возврата постояльцу гостиницы забытых им вещей

Приложение №1

Акт № _____
обнаружения в гостинице забытых вещей

г. Уфа, ул. 50-летия Октября, 17, Hampton by Hilton Ufa « ____ » _____ 202__ г.

Комиссия в составе:

- дежурный администратор _____
- горничная/иная должность сотрудника _____
- Руководитель хозяйственной службы _____

составила настоящий Акт о следующем:

1. « ____ » _____ 202__ г. горничной / _____ при осмотре гостиничного номера №/иное помещение гостиницы: _____ были обнаружены вещи, предполагаемым владельцем которых является постоялец (фио) _____, проживающий в номере с _____.202__ г по _____.202__ г.

2. Опись забытых вещей:

N	Наименование вещей	Описание и индивидуализирующие признаки вещей	Количество вещей
1			
2			

3. Настоящий Акт составлен в 2-х экземплярах.

Дежурный администратор _____ / _____
Горничная/иная должность: _____ / _____
Руководитель хозяйственной службы _____ / _____

Приложение № 2

Акт № _____
возврата постояльцу гостиницы забытых им вещей

г. Уфа, ул. 50-летия Октября, 17, Hampton by Hilton Ufa « ____ » _____ 202__ г.

Дежурный администратор _____
(далее - Представитель гостиницы), с одной стороны, и _____,
паспортные данные: _____ (далее - Постоялец)
в лице представителя _____

с другой стороны, составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. Представитель гостиницы передал, а Постоялец получил свои вещи, забытые им в гостинице после проживания, о чем был составлен Акт № _____ от « ____ » _____ 202__ г (далее - Акт обнаружения вещей).

2. Вещи Постояльцу переданы в количестве, указанном в Акте обнаружения вещей.

3. Представитель гостиницы и Постоялец претензий друг к другу не имеют.

5. Настоящий Акт составлен в 2 экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой Стороны.

Дежурный администратор _____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Постоялец _____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)