



ДОКУМЕНТ ZK-H-016 · РЕДАКЦИЯ 1.2 · 17 ИЮЛЯ 2026 Г.

ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ И ВОЗВРАТА ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ

в гостевом доме «Золотой Какаду»

Статус объекта размещения

Объект размещения: Гостевой дом «Золотой Какаду», тип средства размещения — гостевой дом, реестровая запись № C232026021916, дата включения 02.03.2026, действует до 02.03.2029.

Исполнитель услуг: ООО «ДИВНЫЙ САД», ИНН 2312314310, ОГРН 1222300057132. **Собственник объекта по данным реестра:** Шаповал Эльвира Евгеньевна. Исполнитель оказывает услуги в объекте, включенном в реестр, на основании договора с собственником объекта.

Адрес объекта: Краснодарский край, г.о. город-курорт Геленджик, с. Дивноморское, ул. Ленина, д. 16В.

1. Общие положения

Настоящий Порядок хранения и возврата забытых вещей устанавливает правила обнаружения, учета, хранения, выдачи и отправки вещей, оставленных гостями в Гостевом доме «Золотой Какаду».

Порядок применяется к вещам, найденным в номерах, помещениях общего пользования, на территории гостевого дома и в иных местах, связанных с проживанием или пребыванием гостя.

Порядок применяется совместно с публичной офертой, правилами проживания, правилами заселения, правилами пользования имуществом гостевого дома, правилами заказа дополнительных услуг и иными документами, размещенными в разделе «Документы» на сайте <https://hotel.zolotoikakadu23.ru/dokumenty>.

2. Сведения об Исполнителе

Исполнитель: ООО «ДИВНЫЙ САД».

ИНН: 2312314310.

ОГРН: 1222300057132.

Адрес: Краснодарский край, с. Дивноморское, ул. Ленина, 16В.

Телефон: +7 (988) 888-90-03.

E-mail: hotel@zolotoikakadu23.ru.

Официальный сайт: <https://hotel.zolotoikakadu23.ru>.

3. Что считается забытой вещью

Забытой вещью считается личная вещь гостя или посетителя, обнаруженная после выезда, ухода из гостевого дома либо освобождения помещения, если из обстоятельств следует, что вещь была оставлена без намерения передать ее Исполнителю.

К забытым вещам могут относиться одежда, обувь, аксессуары, бытовые предметы, техника, зарядные устройства, документы, банковские карты, лекарства, косметика, украшения, детские вещи, сувениры, багаж и иные предметы.

Предметы, запрещенные к хранению или обороту, опасные предметы, скоропортящиеся продукты, жидкости с неизвестным составом, предметы с резким запахом и вещи в антисанитарном состоянии обрабатываются по отдельным правилам настоящего Порядка.

4. Фиксация найденной вещи

При обнаружении вещи сотрудник Исполнителя фиксирует дату, время, место обнаружения, краткое описание вещи, внешнее состояние и, если возможно, номер бронирования или номер комнаты.

Вещь упаковывается или помещается на хранение таким способом, который разумно соответствует ее характеру, размеру, состоянию и предполагаемой ценности.

Если вещь содержит персональные данные, документы, банковскую карту, медицинские сведения или иную чувствительную информацию, Исполнитель ограничивает доступ к такой вещи и не раскрывает сведения третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5. Уведомление гостя

Если владелец вещи может быть определен по данным бронирования, переписке, номеру комнаты или иной информации, Исполнитель направляет уведомление в течение 1 рабочего дня после обнаружения вещи.

Уведомление может быть направлено по телефону, e-mail, через мессенджер, партнерский сервис бронирования или иной контактный канал, который гость использовал при бронировании, проживании или переписке с Исполнителем.

Если владелец вещи не может быть определен, Исполнитель хранит вещь в течение сроков, установленных настоящим Порядком, а по вещам значительной ценности, документам или предметам, требующим специального обращения, вправе обратиться в компетентные органы.

6. Сроки хранения

Обычные вещи без признаков порчи и опасности хранятся 180 календарных дней со дня обнаружения.

Одежда, обувь, аксессуары, зарядные устройства, книги, игрушки, сувениры и иные бытовые предметы хранятся 180 календарных дней со дня обнаружения.

Документы, банковские карты, ключи, электронные пропуска и предметы, которые могут содержать персональные данные, хранятся 30 календарных дней со дня обнаружения, если ранее не переданы владельцу или компетентной организации.

Денежные средства, украшения, часы, техника, багаж и иные вещи, которые визуально могут иметь значительную стоимость, хранятся 180 календарных дней со дня обнаружения.

Скоропортящиеся продукты, открытая еда, напитки и предметы, требующие холодильного режима, хранятся не более 24 часов со дня обнаружения.

Косметика, средства личной гигиены, открытые емкости, влажные вещи, вещи с резким запахом или загрязнением хранятся не более 72 часов со дня обнаружения, если их хранение не создает санитарного риска.

Лекарственные средства хранятся 72 часа со дня обнаружения, если их хранение не требует специальных условий, которые Исполнитель не может обеспечить.

7. Вещи, которые не принимаются на длительное хранение

Исполнитель не принимает на длительное хранение и вправе утилизировать после фиксации вещи, хранение которых создает санитарный, пожарный, имущественный или иной риск.

К таким вещам относятся:

- скоропортящиеся продукты, открытая еда, напитки и пищевые отходы;
- вещи с плесенью, сильным загрязнением, насекомыми, резким запахом или признаками биологического загрязнения;
- открытые косметические средства, средства личной гигиены, одноразовые предметы и предметы интимного использования;
- жидкости, порошки, аэрозоли и вещества с неизвестным составом;
- опасные предметы, предметы, запрещенные к обороту, пиротехника, оружие, боеприпасы и предметы, похожие на них;
- живые растения, корма, материалы животного происхождения и предметы, требующие специальных условий хранения.

Если вещь может представлять опасность, Исполнитель вправе ограничить доступ к ней, вызвать компетентные службы или передать информацию в уполномоченные органы.

8. Запрос гостя на возврат вещи

Для возврата вещи гость направляет запрос по телефону +7 (988) 888-90-03, на e-mail hotel@zolotoikakadu23.ru или через согласованный мессенджер.

В запросе гость указывает фамилию и имя, даты проживания или номер бронирования, описание вещи, предполагаемое место утраты, контактный телефон, e-mail и желаемый способ получения вещи.

Исполнитель вправе запросить дополнительные сведения, если описание вещи недостаточно для ее идентификации или есть риск выдачи вещи ненадлежащему лицу.

Запрос рассматривается в течение 3 рабочих дней после получения достаточных сведений для поиска и идентификации вещи.

9. Способы возврата

Забывтая вещь может быть возвращена одним из следующих способов:

- лично гостю при предъявлении документа, позволяющего подтвердить личность;
- представителю гостя при наличии письменного подтверждения от гостя и документа представителя;
- курьерской или почтовой отправкой по адресу, согласованному с гостем;
- через согласованный сервис доставки, если такой способ доступен для конкретной вещи и адреса.

Исполнитель не отправляет за пределы Российской Федерации документы, банковские карты, наличные денежные средства, драгоценности, лекарства, скоропортящиеся продукты, опасные предметы и вещи, пересылка которых запрещена или ограничена правилами перевозчика.

10. Оплата упаковки и доставки

Хранение забытых вещей в пределах сроков, указанных в настоящем Порядке, осуществляется без отдельной платы.

Доставка, курьерская отправка, почтовая отправка, страхование отправления, дополнительная упаковка и иные расходы по возврату вещи оплачиваются гостем.

Организационная услуга по подготовке вещи к отправке составляет 500 рублей за одно отправление, если Исполнитель осуществляет упаковку, оформление заявки на доставку или передачу вещи перевозчику.

Стоимость услуг перевозчика оплачивается гостем по фактическому тарифу перевозчика, действующему на дату оформления отправления.

Вещь передается в доставку после оплаты гостем организационной услуги и стоимости перевозки либо после подтверждения перевозчиком оплаты доставки получателем.

11. Риск доставки

Исполнитель отвечает за сохранность вещи до момента ее передачи гостю, представителю гостя, курьеру, почтовому оператору или иному согласованному перевозчику.

После передачи вещи перевозчику ответственность за сроки доставки, утрату, повреждение, вскрытие, задержку или отказ в доставке определяется правилами соответствующего перевозчика и законодательством Российской Федерации.

Гость самостоятельно выбирает способ доставки из доступных вариантов и несет риск, связанный с пересылкой вещи, если Исполнитель передал вещь перевозчику в согласованной упаковке и по согласованным данным.

12. Документы, банковские карты и ценные вещи

Паспорта, водительские удостоверения, свидетельства, банковские карты, ключи, пропуска и иные документы или средства доступа выдаются только владельцу либо лицу, полномочия которого подтверждены в достаточной форме.

Банковские карты не пересылаются почтой или курьером без отдельного письменного подтверждения владельца и без согласия Исполнителя на такой способ возврата.

Наличные денежные средства, украшения, часы, техника и иные ценные вещи выдаются после проверки описания вещи, обстоятельств утраты и данных гостя.

Если у Исполнителя есть сомнения в принадлежности ценной вещи заявителю, Исполнитель вправе отказать в выдаче до предоставления дополнительных подтверждений или до урегулирования вопроса в установленном законом порядке.

13. Лекарства и вещи со специальными условиями хранения

Лекарственные средства, медицинские изделия, косметика, продукты и иные вещи, требующие специальных условий хранения, не принимаются Исполнителем на ответственное хранение сверх сроков, указанных в настоящем Порядке.

Исполнитель не гарантирует сохранение свойств лекарств, продуктов, косметики и иных вещей, если для них требуется температурный режим, влажность, стерильность, герметичность или иные специальные условия.

Такие вещи могут быть утилизированы по истечении 72 часов, а скоропортящиеся продукты и открытая еда - по истечении 24 часов со дня обнаружения.

14. Невостребованные вещи

Если гость не обратился за обычной вещью в течение 180 календарных дней со дня обнаружения, вещь считается невостребованной для целей настоящего Порядка.

Если гость был уведомлен о найденной вещи и не согласовал получение в течение 30 календарных дней после уведомления, Исполнитель вправе повторно напомнить гостю о вещи и предложить согласовать способ возврата.

После истечения срока хранения Исполнитель вправе прекратить хранение вещи, передать вещь в благотворительную организацию, утилизировать ее либо поступить с ней иным способом, не запрещенным законодательством Российской Федерации.

Документы, банковские карты, денежные средства, ценные вещи и предметы, требующие специального правового режима, после истечения срока хранения обрабатываются с учетом требований законодательства Российской Федерации и характера вещи.

15. Отказ в возврате или отправке

Исполнитель вправе отказать в выдаче или отправке вещи, если:

- заявитель не подтвердил связь с вещью или бронированием;
- описание вещи не совпадает с найденной вещью;
- есть спор между несколькими лицами о принадлежности вещи;
- вещь запрещена к пересылке выбранным перевозчиком;
- вещь является опасной, антисанитарной, скоропортящейся или требует специальных условий хранения;
- возврат вещи может нарушить права третьих лиц или требования законодательства Российской Федерации.

16. Персональные данные

При обработке запросов о забытых вещах Исполнитель может использовать фамилию, имя, контактные данные гостя, сведения о бронировании, адрес доставки, описание вещи и переписку, необходимую для поиска и возврата вещи.

Такая обработка осуществляется для исполнения договора, рассмотрения обращения гостя, возврата найденной вещи, подтверждения выдачи и защиты прав Исполнителя и гостя.

Персональные данные обрабатываются в соответствии с Политикой обработки персональных данных, размещенной в разделе «Документы» на сайте <https://hotel.zolotoikakadu23.ru/dokumenty>.

17. Претензии по забытым вещам

Если гость считает, что вещь была утрачена, повреждена, выдана ненадлежащему лицу или возвращена ненадлежащим способом, он вправе направить обращение по правилам рассмотрения обращений, заявлений и претензий гостей.

К обращению рекомендуется приложить описание вещи, фотографии, документы о покупке, сведения о бронировании, переписку и иные материалы, подтверждающие позицию гостя.

Обращение рассматривается в течение 10 календарных дней после получения достаточных сведений для проверки.

18. Реквизиты и контакты Исполнителя

Исполнитель: ООО «ДИВНЫЙ САД».

ИНН: 2312314310.

ОГРН: 1222300057132.

Адрес: Краснодарский край, с. Дивноморское, ул. Ленина, 16В.

Телефон: +7 (988) 888-90-03.

E-mail: hotel@zolotoikakadu23.ru.

Официальный сайт: <https://hotel.zolotoikakadu23.ru>.

Раздел документов: <https://hotel.zolotoikakadu23.ru/dokumenty>.