

Утверждено приказом директора филиала –
генерального менеджера № 53 от 07.07.2026 года

**РЕГЛАМЕНТ ВОЗМЕЩЕНИЯ УЩЕРБА,
ПРИЧИНЕННОГО ИМУЩЕСТВУ ФИЛИАЛА АО «81
БТРЗ» ПАНСИОНАТ «ГРЕНАДА» ГОСТЯМИ**

2026

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок оформления, расчета и взыскания материального ущерба, причиненного имуществу Пансионата Гостями.

1.2. Требования настоящего Регламента обязательны для всех сотрудников структурных подразделений Пансионата, участвующих в выполнении операций, предусмотренных данным Регламентом, а также для Гостей Пансионата.

1.3. Регламент вступает в силу с момента утверждения и действует до замены его новым Регламентом.

1.4. Настоящий Регламент разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Ст. 15 ГК РФ	Лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков. Убытки включают реальный ущерб и упущенную выгоду.
Ст. 196 ГК РФ	Общий срок исковой давности составляет три года.
Ст. 200 ГК РФ	Срок исковой давности начинается течь со дня, когда лицо узнало или должно было узнать о нарушении своего права и о том, кто является нарушителем.
Ст. 211 ГК РФ	Риск случайной гибели или случайного повреждения имущества несет его собственник.
Ст. 925 ГК РФ	Хранение в пансионате. Постоялец, обнаруживший повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации.
Ст. 1064 ГК РФ	Вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред.
Ст. 1082 ГК	Способы возмещения вреда: в натуре (исправление повреждений)

РФ

либо в виде денежной компенсации.

Постановление Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»:

Пункт 41 Правил: Потребитель несет ответственность и **возмещает реальный ущерб** в случае нарушения обязательств по договору, а также в случае утраты или повреждения по его вине имущества средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в части, касающейся ответственности исполнителя и потребителя).

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Материальный ущерб — умышленные или произошедшие вследствие неосторожности повреждение (порча), уничтожение, утрата, присвоение имущества Пансионата. Материальный ущерб может быть причинен помещениям (в том числе элементам отделки помещений), инвентарю, оборудованию, мебели, постельным и банным принадлежностям, а также иным материальным ценностям (имуществу) Пансионата.

Реальный ущерб — расходы, которые Пансионат произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества.

Гость — физическое лицо, проживающее на территории Пансионата на основании договора об оказании гостиничных услуг (путевки или иного разрешительного документа).

Материально ответственное лицо — работник Пансионата, назначенный приказом материально ответственным лицом на основании договора о полной индивидуальной материальной ответственности.

Комиссия — группа лиц в количестве не менее трех человек, создаваемая для фиксации факта причинения ущерба.

Акт о порче имущества — первичный учетный документ, составляемый по установленной форме для фиксации факта причинения ущерба.

3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ

Отдел продаж, приема и размещения (Ресепшн)

Функция	Ответственное лицо
Прием сообщения о порче имущества от Гостя или сотрудника	Администратор
Информирование Гостя о порядке возмещения ущерба	Администратор
Организация комиссии для составления Акта	Председатель комиссии
Выставление счета на возмещение ущерба	Главный бухгалтер
Прием денежных средств от Гостя (при согласии)	Администратор / Кассир
Подготовка документов для передачи в юридическую службу (при отказе Гостя)	Председатель комиссии

Отдел гостиничного хозяйства

Функция	Ответственное лицо
Обнаружение и фиксация факта порчи имущества	Горничная / Начальник отдела гостиничного хозяйства
Участие в составе комиссии при составлении Акта	Начальник отдела гостиничного хозяйства
Определение стоимости восстановительного ремонта (при возможности)	Главный бухгалтер

Функция	Ответственное лицо
Предоставление документов о стоимости имущества	Главный бухгалтер

Бухгалтерия

Функция	Ответственное лицо
Получение одного экземпляра Акта о порче имущества	Главный бухгалтер
Расчет суммы ущерба с учетом износа имущества	Главный бухгалтер
Отражение операций в бухгалтерском и налоговом учете	Главный бухгалтер
Оформление приходных документов	Главный бухгалтер

Юридическая группа

Функция	Ответственное лицо
Подготовка и направление претензии Гостю	Ведущий юрисконсульт
Подготовка искового заявления в суд	Ведущий юрисконсульт
Ведение судебных дел	Ведущий юрисконсульт
Консультирование сотрудников по правовым вопросам	Ведущий юрисконсульт

Материально ответственные лица

Функция	Ответственное лицо
Получение одного экземпляра Акта о порче	Материально

Функция	Ответственное лицо
имущества	ответственное лицо
Участие в составлении Акта	Материально ответственное лицо
Списание испорченного имущества	Материально ответственное лицо

4. ПОРЯДОК УСТАНОВЛЕНИЯ ФАКТА МАТЕРИАЛЬНОГО УЩЕРБА И ЛИЦ, ПРИЧИНИВШИХ УЩЕРБ

4.1. Обнаружение факта порчи имущества

Факт порчи имущества может быть обнаружен:

- При уборке номера горничной;
- При осмотре номера перед выездом Гостя;
- Самим Гостем (добровольное сообщение);
- Другими сотрудниками Пансионата при обходе или осмотре.

Сотрудник, обнаруживший порчу имущества, **обязан незамедлительно:**

- Зафиксировать дату и время обнаружения;
- Сообщить администратору отдела продаж, приема и размещения;
- Обеспечить сохранность места происшествия до прибытия комиссии.

4.2. Создание комиссии

Для фиксации факта причинения ущерба создается **комиссия в количестве не менее трех человек.**

В состав комиссии **в обязательном порядке** входят:

- Представитель администрации Пансионата
- Представитель отдела продаж, приема и размещения
- Представитель отдела гостиничного хозяйства

- Дата, время и место составления;
- Полное наименование Пансионата;
- Номер акта;
- Описание поврежденного имущества (наименование, инвентарный номер, характеристики);
- Характер и степень повреждения;
- Предполагаемая причина повреждения;
- ФИО и номер комнаты (номера) Гостя;
- Состав комиссии (ФИО, должности);
- Подписи всех членов комиссии;
- Отметка об ознакомлении Гостя с Актом (с указанием даты);
- Подпись Гостя (при согласии) или отметка об отказе от подписи.

В случае отказа Гостя от подписи в Акте делается соответствующая отметка, заверенная подписями всех членов комиссии.

5. РАСЧЕТ СТОИМОСТИ УЩЕРБА

5.1. Принципы расчета

Сумма возмещения должна быть **обоснованной, равноценной и разумной**, а не завышенной.

Ущерб определяется как **реальный ущерб** — стоимость восстановления поврежденного имущества или его остаточная стоимость (с учетом износа) в случае невозможности восстановления.

5.2. Способы определения суммы ущерба

Способ	Условие применения	Документальное подтверждение
По утвержденному Прейскуранту	Наличие утвержденного прейскуранта на поврежденное имущество	Прейскурант, утвержденный Администрацией
По рыночной стоимости	Отсутствие в прейскуранте	Данные о рыночной стоимости на момент

- Представитель инженерной службы

При необходимости к работе комиссии могут привлекаться иные специалисты.

4.3. Проведение осмотра и фиксация ущерба

Комиссия проводит осмотр поврежденного имущества, в ходе которого устанавливается:

- Факт наличия ущерба и его характер;
- Причины возникновения ущерба;
- Лицо (лица), причинившее ущерб;
- Причинно-следственная связь между действиями лица и наступившим ущербом;
- Обстоятельства, которые могут исключить ответственность (форс-мажор, нормальный хозяйственный риск и др.).

В случае нанесения Гостями материального ущерба комиссия **обязана** осуществить фото- и видео- фиксацию повреждений.

4.4. Составление Акта о порче имущества

По результатам осмотра составляется **Акт о порче имущества** (утвержденная форма Пансионата).

Акт составляется в **трех экземплярах**:

Экземпляр	Получатель
1-й экземпляр	Бухгалтерия
2-й экземпляр	Материально ответственному лицу
3-й экземпляр	Гостю (под расписку)

В Акте **обязательно** указываются:

Способ	Условие применения	Документальное подтверждение
	поврежденного имущества	возмещения
По стоимости восстановительного ремонта	Имущество подлежит ремонту	Смета / счет от ремонтной организации
По остаточной стоимости	Имущество не подлежит восстановлению	Данные бухгалтерского учета об остаточной стоимости

5.3. Алгоритм расчета

Шаг 1. Определить имущество, подлежащее возмещению (составить перечень).

Шаг 2. Определить способ расчета в соответствии с настоящим Регламентом.

Шаг 3. Произвести расчет:

- **По Прейскуранту:** сумма = стоимость единицы по прейскуранту × количество.
- **По рыночной стоимости:** сумма определяется на основании данных о рыночной стоимости аналогичного имущества (чеки, счета, коммерческие предложения).
- **По стоимости ремонта:** сумма = стоимость ремонтных работ + стоимость материалов.
- **По остаточной стоимости:** сумма = первоначальная стоимость – амортизация (согласно данным бухгалтерского учета).

Шаг 4. Оформить **Расчет суммы ущерба** как приложение к Акту о порче имущества.

Шаг 5. Согласовать расчет с директором филиала-генеральным менеджером.

Шаг 6. Ознакомить Гостя с расчетом под подпись.

6. ДЕЙСТВИЯ ПРИ СОГЛАСИИ ГОСТЯ НА ВОЗМЕЩЕНИЕ УЩЕРБА

6.1. Оформление согласия

При согласии Гостя с фактом порчи и суммой ущерба Гость подписывает:

- Акт о порче имущества;
- Расчет суммы ущерба;
- **Согласие на возмещение ущерба** (добровольное заявление).

В Согласии на возмещение ущерба указываются:

- ФИО и паспортные данные Гостя;
- Номер комнаты (номера);
- Описание поврежденного имущества;
- Сумма ущерба (цифрами и прописью);
- Способ оплаты;
- Срок оплаты;
- Подпись Гостя.

6.2. Способы оплаты

Способ оплаты	Порядок действий
Наличный расчет	Гость вносит сумму в кассу Пансионата, выдается кассовый чек
Безналичный расчет	Гость оплачивает по выставленному счету через терминал или банк

Важно: Без добровольного согласия Гостя Пансионат **не вправе** принудительно списывать денежные средства (с карты или иным способом).

6.3. Сроки оплаты

Оплата производится **немедленно на месте** (до выезда Гостя).

В исключительных случаях (отсутствие денежных средств, технические проблемы и др.) по согласованию с Администрацией может быть установлен иной срок, но **не более 3 (Трех) рабочих дней** с момента подписания Согласия.

6.4. Заккрытие вопроса

После получения оплаты:

- Выдать Гостю документ, подтверждающий оплату (чек, квитанция);
- Вручить Гостю подписанный сторонами Акт о порче имущества (3-й экземпляр);
- Внести отметку об оплате в журнал регистрации;
- Передать документы в бухгалтерию для учета.

7. ДЕЙСТВИЯ ПРИ ОТКАЗЕ ГОСТЯ ОТ ВОЗМЕЩЕНИЯ УЩЕРБА

7.1. Фиксация отказа

При отказе Гостя от добровольного возмещения ущерба:

- В Акте о порче имущества делается **отметка об отказе от подписи**, заверенная всеми членами комиссии;
- Составляется **Акт об отказе от добровольного возмещения ущерба** (произвольная форма);
- Фиксируется факт отказа (устный или письменный).

7.2. Досудебный порядок урегулирования

В течение **3 (Трех) рабочих дней** с момента отказа Гостя, ведущий юрисконсульт готовит **письменную претензию** в адрес Гостя.

Претензия должна содержать:

- Полное наименование и реквизиты Пансионата;
- Данные Гостя (ФИО, адрес регистрации, контактные данные);
- Описание инцидента (дата, время, место, обстоятельства);
- Описание поврежденного имущества;
- Сумма ущерба с обоснованием (расчет);

- Срок для добровольного удовлетворения требования (не менее **10 (Десяти) календарных дней**);
- Предупреждение об обращении в суд в случае отказа или отсутствия ответа;
- Реквизиты для оплаты.

Претензия направляется Гостю **заказным письмом с уведомлением о вручении** (с описью вложения) или вручается лично под подпись.

К претензии прилагаются копии:

- Акта о порче имущества;
- Расчета суммы ущерба;
- Фотоматериалов.

8. СРОКИ ОТРАБОТКИ ЗАЯВКИ

Сроки выполнения операций

№ п/п	Операция	Ответственный	Срок
1	Обнаружение порчи и сообщение администратору	Сотрудник, обнаруживший порчу	Немедленно
2	Сбор комиссии	Председатель комиссии	В течение 30 минут с момента получения сообщения
3	Осмотр и составление Акта	Комиссия	В течение 1 часа с момента создания комиссии
4	Расчет суммы ущерба	Бухгалтер	В течение 2 часов с момента составления Акта
5	Ознакомление Гостя с Актом и расчетом	Администратор	Немедленно после расчета
6	Оплата (при согласии Гостя)	Гость / Кассир	Немедленно , до выезда Гостя

№ п/п	Операция	Ответственный	Срок
7	Подготовка и направление претензии (при отказе)	Ведущий юрисконсульт	В течение 3 рабочих дней
8	Срок ответа на претензию	Гость	10 календарных дней
9	Подготовка искового заявления (при необходимости)	Ведущий юрисконсульт	В течение 10 рабочих дней после истечения срока ответа на претензию
10	Подача искового заявления в суд	Ведущий юрисконсульт	В течение 3 лет с момента обнаружения ущерба

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 9.1. Настоящий Регламент вступает в силу с даты его утверждения директором филиала-генеральным менеджером и в обязательном порядке размещается на официальном сайте Пансионата <https://grenada-sochi.ru/> и на стойке администраторов.
- 9.2. Гости Пансионата знакомятся с Регламентом (в части, касающейся их ответственности) при заселении — через Правила проживания, договор об оказании гостиничных услуг или иным доступным способом.
- 9.3. Контроль за исполнением настоящего Регламента возлагается на лицо, утвержденное приказом.
- 9.4. Изменения и дополнения в настоящий Регламент вносятся отдельным приказом директора филиала-генерального менеджера.

Исполнители:

Заместитель директора филиала –

генерального менеджера



О.Ф. Окатьева

Главный бухгалтер



М.В. Джабуа

Ведущий юрисконсульт



Л.В. Февралева

