

GESTION DES OBJETS TROUVÉS

Le traitement des objets oubliés incombe généralement à la gouvernante.

Procédure

1) **Contacter immédiatement la gouvernante ou la réception** : permet de réagir immédiatement si le client n'a pas encore quitté l'hôtel.

2) **Enregistrer l'objet sur le registre des objets trouvés** (souvent informatique) :

- la date ; le numéro d'ordre ; la description de l'objet ; le lieu où a été trouvé l'objet ; les coordonnées du client ; le nom de la personne qui a trouvé l'objet ; le lieu où est stocké l'objet

Registre des objets trouvés

Objet trouvé LE	Numéro d'ordre	Description de l'objet	Objet trouvé DANS	Nom client/coordonnées clients	Trouvé par	Lieu de stockage	Réclamé par + DATE	Remis par (nom +fonction)	Date et modalités de la remise
23/02/2025	1245	Chargeur telephone SAMSUNG	Chambre 302	TRESMONTANT Pierrette Résidence HOME GABRIEL 22 RUE FAVAR 31000 TOULOUSE 06 83 45 89 12	Julie - ONET	réception bac objets trouvés			

3) **Placer l'objet dans un sac plastique avec une étiquette** qui porte le numéro d'ordre du registre et le stocker dans l'endroit prévu (souvent rayonnage dans bureau gouvernante)

En cas de réclamation du client et restitution de l'objet

Les frais d'envoi sont souvent à la charge du client (par ex débités sur sa carte de paiement). Le registre des objets trouvés est mis à jour en clôturant la ligne (date et le nom de la personne qui a réclamé l'objet , le nom de la personne qui a organisé l'envoi ; la date et les modalités d'envoi)

Objet trouvé LE	Numéro d'ordre	Description de l'objet	Objet trouvé DANS	Nom client/coordonnées clients	Trouvé par	Lieu de stockage	Réclamé par + DATE	Remis par (nom +fonction)	Date et modalités de la remise
23/02/2025	1245	Chargeur telephone SAMSUNG	Chambre 302	TRESMONTANT Pierrette Résidence HOME GABRIEL 22 RUE FAVAR 31000 TOULOUSE 06 83 45 89 12	Julie - ONET	réception bac objets trouvés	TRESMONTANT Pierrette le 1er/03/2025	GRANIER Odile prof réception	Envoyé en colissimo port dû le 2/03/2025

Combien de temps les objets trouvés doivent-ils être gardés ?

Par souci de confidentialité, le client ne sera pas contacté par l'hôtel

Le délai de 1 an et 1 jour au-delà duquel un objet trouvé appartiendrait à celui qui l'a trouvé n'est pas juridiquement fondé. En effet l'article 2276 du Code Civil indique que le perdant peut revendiquer son objet « pendant 3 ans à compter du jour de la perte »

Les us et coutumes font que l'hôtel garde l'objet et le remet à la personne qui l'a trouvé après un an et un jour ou après trois ans.

Les papiers d'identité sont à remettre soit au commissariat, soit à l'ambassade. Les cartes de paiement sont à remettre à la banque émettrice.