

## Внутрішні правила проживання в Апарта-готелі Apartment Club Ski & Spa "ZimaSnow".

### 1. Загальні положення

1.1. Данні правила встановлюють для відвідувачів Апарта-готелю Apartment Club Ski & Spa "ZimaSnow" (надалі АГ ЗимаСнов) внутрішній розпорядок проживання в АГ ЗимаСнов, правила користування майном АГ ЗимаСнов, обсяг наданих послуг, відповідальність сторін.

1.2. Діяльність АГ ЗимаСнов, також регулюється Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг від 16.03.2004р. № 19, законом України «Про туризм» і іншим законодавством України.

2. Правила користування майном АГ ЗимаСнов.

2.1. АГ ЗимаСнов надає відвідувачам для проживання мебльовані номери, оснащені побутовою технікою (телевізор, холодильник і ін.), сантехнікою й іншим устаткуванням. Сім 2-х кімнатних номерів мають цілком обладнані кухонні зони. Номери АГ ЗимаСнов і приміщення загального користування утеплені, мають сучасне оздоблення, інженерні мережі, устаткування, комплектацію, що відповідають усім вимогам на момент введення в експлуатацію (2008 рік).

2.2. Відвідувачі повинні дбайливо ставитися до майна АГ ЗимаСнов, використати устаткування за призначенням, дотримуватись вимог пожежної безпеки. У випадку виявлення ушкодження майна, технічних несправностей, надзвичайних подій (залиття, загоряння, розбиття скла і т.п.) необхідно негайно повідомити про це адміністратора.

3. Внутрішній розпорядок проживання в АГ ЗимаСнов

3.1. За дотриманням внутрішнього розпорядку в АГ ЗимаСнов стежить адміністратор. Він надає відвідувачам роз'яснення відносно правил проживання, приймає скарги від них на дії персоналу й інших відвідувачів, що порушують установлений порядок роботи.

3.2. Відвідувачі після укладення договору на проживання з АГ ЗимаСнов одержують в адміністратора майстер-ключ від номеру, наданого для проживання. Ключем є магнітна картка.

УВАГА! Картка відвідувача є пропуском у АГ ЗимаСнов.

3.3. Якщо у відвідувачів зберігаються особливо коштовні речі (гроші, коштовності і т.п.), що мають компактні розміри і можуть бути легко винесені, відвідувачі, для гарантії їхньої схоронності, повинні зберігати їх у сейфі який розташований у кожному номері АГ ЗимаСнов.

3.4. У всіх приміщеннях АГ ЗимаСнов, на балконах, біля центрального входу забороняється курити. За паління в приміщеннях АГ ЗимаСнов накладається штраф 100 грн. При повторному випадку паління в зазначених вище місцях адміністрація АГ ЗимаСнов має право виселити відвідувача.

3.5. З 22 до 8 години ранку усередині будинку і на території необхідно зберігати тишу. У номерах у цей час забороняється включати на велику голосність аудіо системи і телевізори.

3.6. До відвідувачів АГ ЗимаСнов можуть приходити гості з 8 до 22 години. На прихід гостей повинний дати згоду проживаючий у номері, а адміністратор веде запис усіх гостей АГ ЗимаСнов. За гостя відповідає проживаючий у номері. При необхідності адміністратор має право перевірити документи гостя. Адміністратор має право заборонити гостю прохід у АГ ЗимаСнов у випадках, передбачених п. 14.4 і 14.5.

3.7. Якщо відвідувач бажає, щоб його не турбували, він може повісити на ручці дверей зовні табличку з написом «Не турбувати!», що входить в оснащення номеру. На зворотній стороні таблички виконаний напис «Прошу прибрати!». Таку табличку відвідувач може повісити, якщо він вважає, що номер недостатньо прибраний.

3.8. Перебування будь-яких тварин у АГ ЗимаСнов забороняється.

4. Енергозбереження

4.1. Після відходу з номера всі електроприлади повинні бути вимкнені. Забороняється залишати включеними електроприлади (крім холодильника) і освітлення після відходу з номера.

4.2. У номерах забороняється використовувати трійники і подовжувачі, потужні електроприлади, у тому числі нагрівальні, крім випадків, коли ці прилади входять у стандартне устаткування номера чи видані для користування персоналом АГ ЗимаСнов. У номерах з кухонними зонами забороняється одночасно включати в кухонну розетку більш одного електроприладу (СВЧ-піч, електрочайник і т.п.). У разі потреби зарядки акумуляторів під час відсутності відвідувача в номері, варто звернутися до адміністратора, що поставить на зарядку акумулятор (мобільного телефону, відеокамери і т.п.).

4.3. Неприпустимо залишати без необхідності відкритими крани холодної, а головне, гарячої води. Забороняється залишати відкритими ці крани (змішувачі) після відходу з номера.

4.4. Споживання електроенергії для АГ ЗимаСнов лімітовано. Нерозумне її використання може призвести до відключення електроенергії у всьому будинку.

4.6. Для дзвінків по телефону усередині АГ ЗимаСнов бажано користатися внутрішніми номерами з 3-х цифр (телефонний довідник є в кожному номері). Це дозволяє розвантажити лінію зв'язку. За дзвоник на зовнішні номери стягується плата по преїскуранту.

5. Відеоспостереження

5.1 Територія АГ ЗимаСнов, усі входи до неї, внутрішні сходи, контролюються відеокамерами. Вся інформація реєструється, записується на цифрові носії і зберігається. Відеоспостереження здійснюється з метою безпеки гостей, їхнього майна, майна АГ ЗимаСнов.

6. Заїзд і паркування автотранспорту

6.1. Заїзд автомобілів можливий з боку охорони.

6.2. Стоянка машин на території АГ ЗимаСнов без дозволу адміністрації заборонена. При наявності такого дозволу дозволяється паркування на зазначеному місці. Таке паркування може обмежуватися за часом.

6.3 Категорично забороняється залишати транспортні засоби на заїздах і виїздах, внутрішніх проїздах.

6.4. За порушення правил стоянки і паркування передбачене штраф 100 грн. При повторному випадку такого порушення адміністрація АГ ЗимаСнов має право виселити відвідувача.

7. Послуги, надані АГ ЗимаСнов

7.1. АГ ЗимаСнов надає основні послуги, що входять у вартість проживання, і додаткові, котрі надаються за окрему плату. Без згоди відвідувача АГ ЗимаСнов не може надавати додаткові послуги, не обумовлені договором. Відвідувач вправі відмовитися від оплати таких послуг, а у випадку їхньої оплати АГ ЗимаСнов зобов'язаний повернути сплачену суму. АГ ЗимаСнов не може обумовлювати виконання одних послуг за умови виконання інших послуг.

7.2. До основних послуг відноситься: надання номеру для проживання, прибирання номерів, харчування (сніданок в кафе), виклик швидкої допомоги, надання першої медичної допомоги.

7.3. АГ ЗимаСнов приймає відвідувачів для проживання цілодобово. У користування надається номер на визначену кількість місць. Якщо необхідно поселити в номер додаткову кількість відвідувачів і номер обладнаний для їхнього розміщення, то такі відвідувачі приймаються за окрему плату. Підселення в номер з роздільними ліжками чи на додаткове спальне місце (диван) не можливий.

Діти до 18 років можуть бути поселені в АГ ЗимаСнов тільки разом з дорослими ( батьки чи родичі).

7.4. Поточна прибирання (прибирання пилу, винос сміття, миття склянок і чашок, прибирання санвузлів, прибирання постелі) проводяться щодня.

7.5. Щоразу після виїзду відвідувача проводиться повне прибирання (заміна білизни, дезінфекція санвузла, миття холодильників, прибирання пилососом килимового покриття), а в апартаментах миється і чиститься посуд, СВЧ-піч.

7.6. Зміна рушників і постільної білизни здійснюється не рідше одного разу в три-чотири дні. За бажанням постояльців може бути здійснена позачергова зміна рушників.

7.7. Не рідше одного разу в квартал проводиться генеральне прибирання (миття вікон, чищення килимових покриттів, м'яких меблів).

7.8. До додаткових послуг відносяться: бронювання (резервування) номерів, підношення багажу, міжміські і міжнародні дзвінки по телефону, дзвінки на мобільні телефони й інші послуги по прикладеному списку. За всі додаткові послуги встановлена оплата.

## **8. Бронювання і резервування номерів.**

8.1. Бронювання номерів – попереднє замовлення, зроблене до початку доби запланованого заїзду (але не раніше 6 місяців до дати заїзду).

Установлюється наступний порядок бронювання:

- заявка, уточнення заявки;
- виставляється рахунок на оплату (у т.ч. по факсу або електронній пошті);
- після оплати рахунку АГ ЗимаСнов видає письмове підтвердження бронювання номеру із заселенням до 16.00 години у день заїзду.

### **Варіанти оплати при бронюванні:**

- “Гарантоване бронювання в гірськолижний сезон” - бронювання з 100% передоплатою вартості за весь період проживання в період гірськолижного сезону, який визначається Гірськолижним курортом “Буковель” на офіційній сторінці курорту в Інтернеті за адресою – [www.bukovel.com](http://www.bukovel.com). При «Гарантованому бронюванні в гірськолижний сезон» з 100% передоплатою вартості за весь період проживання в період гірськолижного сезону забороняється скасовувати, або, змінювати, або модифікувати бронювання.
- “Гарантоване бронювання з авансовою оплатою в гірськолижний сезон” - бронювання з авансовою передоплатою в сумі, яка визначена в рахунку, з наступною оплатою при заїзді неоплаченої суми в період гірськолижного сезону, який визначається Гірськолижним курортом “Буковель” на офіційній сторінці курорту в Інтернеті за адресою – [www.bukovel.com](http://www.bukovel.com). При «Гарантованому бронюванні з авансовою оплатою» в період гірськолижного сезону забороняється скасовувати, або, змінювати, або модифікувати бронювання.
- “Гарантоване бронювання в інші сезони” - бронювання з 100% передоплатою вартості за весь період проживання в будь-який інший період ніж період гірськолижного сезону, який визначається Гірськолижним курортом “Буковель” на офіційній сторінці курорту в Інтернеті за адресою – [www.bukovel.com](http://www.bukovel.com). При “Гарантованому бронюванні в інші сезони” з 100% передоплатою вартості за весь період проживання в інші періоди ніж період гірськолижного сезону, який визначається Гірськолижним курортом “Буковель” на офіційній сторінці курорту в Інтернеті за адресою – [www.bukovel.com](http://www.bukovel.com). дозволяється скасовувати, або, змінювати, або модифікувати бронювання за три доби до дати заїзду.
- “Гарантоване бронювання з авансовою оплатою в інші сезони” - бронювання з авансовою передоплатою в сумі, яка визначена в рахунку, з наступною оплатою при заїзді неоплаченої суми в будь-який інший період ніж період гірськолижного сезону, який визначається Гірськолижним курортом “Буковель” на офіційній сторінці курорту в Інтернеті за адресою – [www.bukovel.com](http://www.bukovel.com). При «Гарантованому бронюванні з авансовою оплатою в інші сезони» з передоплатою вартості, в інші періоди ніж період гірськолижного сезону, який визначається Гірськолижним курортом “Буковель” на офіційній сторінці курорту в Інтернеті за адресою – [www.bukovel.com](http://www.bukovel.com), дозволяється скасовувати, або, змінювати, або модифікувати бронювання за три доби до дати заїзду.

- “Негарантоване бронювання в інші сезони” – бронювання в будь-який інший період ніж період гірськолижного сезону, який визначається Гірськолижним курортом “Буковель” на офіційній сторінці курорту в Інтернеті за адресою – [www.bukovel.com](http://www.bukovel.com) без попередньої оплати в тому числі, але не виключно з правом блокування Виконавцем грошових коштів на платіжній карті Замовника та/або Гостя. При “Негарантованому бронюванні в інші сезони” в інші періоди, ніж період гірськолижного сезону, який визначається Гірськолижним курортом “Буковель” на офіційній сторінці курорту в Інтернеті за адресою – [www.bukovel.com](http://www.bukovel.com), Замовник має право скасовувати, або, змінювати, або модифікувати бронювання за три доби до дати заїзду.

У випадку якщо Замовник, або Гість при “Гарантованому бронюванні в гірськолижний сезон” не скористався послугою проживання (незаїзд), або буде намагатися змінити період проживання або будь-яким іншим чином модифікувати замовлення на бронювання, передплата в розмірі 100% вартості проживання за весь період проживання не підлягає поверненню та зараховується в якості штрафу, за невиконання Замовником умов цього договору. У такому випадку дане бронювання анулюється. Зазначена передплата на розсуд Виконавця може бути повернута Замовнику у випадку фактичного заселення номеру, який було заброньовано Замовником, іншими відвідувачами, і якщо в ньому прожили не менше періоду замовленого Замовником. При цьому сторони домовились, що у випадку, якщо умови платіжної системи, за допомогою якою здійснюється відповідна транзакція, надають право Виконавцю на утримання штрафу з Замовника та/або Гостя в розмірі вартості однієї ночі проживання, то в цьому випадку вартість однієї ночі проживання при стягненні штрафу дорівнює 100% вартості загальної вартості проживання за весь період проживання такого Замовника та/або Гостя.

У випадку якщо Замовник або Гість при “Гарантованому бронюванні з авансовою оплатою в гірськолижний сезон” не скористався послугою проживання (незаїзд), або буде намагатися змінити період проживання або будь-яким іншим чином модифікувати замовлення на бронювання, гроші сплачені ним в якості передоплати (авансова оплата) не підлягають поверненню та зараховується в якості штрафу, за невиконання Замовником умов цього договору. У такому випадку дане бронювання анулюється. При цьому сторони домовились, що у випадку, якщо умови платіжної системи, за допомогою якою здійснюється відповідна транзакція, надають право Виконавцю на утримання штрафу з Замовника та/або Гостя в розмірі вартості однієї ночі проживання, то в цьому випадку вартість однієї ночі проживання при стягненні штрафу дорівнює 100% передоплати здійсненої таким Замовником та/або Гостем.

У випадку якщо Замовник, або Гість при “Гарантованому бронюванні в інші сезони” не скористався послугою проживання в зазначений день заїзду, і не скасував бронювання за 3 (три) доби до передбачуваного дня заїзду, передплата в розмірі 100% вартості проживання за весь період проживання не підлягає поверненню та зараховується в якості штрафу, за невиконання Замовником умов цього договору. У такому випадку дане бронювання анулюється. Зазначена передплата на розсуд Виконавця може бути повернута Замовнику у випадку фактичного заселення номеру, який було заброньовано Замовником, іншими відвідувачами, і якщо в ньому прожили не менше періоду замовленого Замовником. При цьому сторони домовились, що у випадку, якщо умови платіжної системи, за допомогою якою здійснюється відповідна транзакція, надають право Виконавцю на утримання штрафу з Замовника та/або Гостя в розмірі вартості однієї ночі проживання, то в цьому випадку вартість однієї ночі проживання при стягненні штрафу дорівнює 100% вартості загальної вартості проживання за весь період проживання такого Замовника та/або Гостя.

У випадку якщо Замовник або Гість при “Гарантованому бронюванні з авансовою оплатою в інші сезони” не скористався послугою проживання в зазначений день заїзду, і не скасував бронювання за 3 (три) доби до передбачуваного дня заїзду, гроші сплачені ним в якості передоплати (авансова оплата) не підлягають поверненню та зараховується в якості штрафу, за невиконання Замовником умов цього договору. У такому випадку дане бронювання переходить анулюється. При цьому сторони домовились, що у випадку, якщо умови платіжної системи, за допомогою якою здійснюється відповідна транзакція, надають право Виконавцю на утримання штрафу з Замовника та/або Гостя в розмірі вартості однієї ночі проживання, то в цьому випадку вартість однієї ночі проживання при стягненні штрафу дорівнює 100% передоплати здійсненої таким Замовником та/або Гостем.

У випадку якщо Замовник або Гість при “Негарантованому бронюванні в інші сезони”, не скористався послугою проживання в зазначений день заїзду, і не скасував бронювання за 3 (три) доби до передбачуваного дня заїзду Виконавець має право стягнути з Замовника штраф в розмірі 100% вартості першої ночі проживання такого Замовника та/або Гостя. При цьому сторони домовились, що у випадку, якщо умови платіжної системи, за допомогою якою здійснюється відповідна транзакція, надають право Виконавцю на утримання штрафу з Замовника та/або Гостя в розмірі вартості однієї ночі проживання, то в цьому випадку вартість однієї ночі проживання при стягненні штрафу дорівнює 100% вартості першої ночі проживання такого Замовника та/або Гостя.

Ранній заїзд (до розрахункової години) можливий тільки при попередньому письмовому узгодженню з АГ ЗимаСнов.

При негарантованому (без попередньої оплати) бронюванні, бронювання на розсуд АГ ЗимаСнов може бути анульоване в 16:00 дати заїзду за Київським часом.

Ціни на заброньовані та сплачені повністю Замовником послуги АГ ЗимаСнов не можуть бути змінені.

Продовження проживання Замовника або Гостя, понад періоду, що вказаний у замовленні на бронювання, незалежно від його причин (в т.ч. у зв'язку з достроковим заїздом, більш пізнім виїздом, у зв'язку з відсутністю зворотних білетів), а також розміщення Гостей, що прибули без попереднього раннього бронювання проводиться при наявності вільних місць і оплачується АГ ЗимаСнов в момент такого продовження. Плата за

послуги визначається на момент заїзду. Часом виїзду з Готелю є 12 година (за Київським часом), часом заїзду – 16 година (за Київським часом).

Порядок резервування такий самий, як і порядок бронювання. Резервування не можливо в період гірськолижного сезону, який визначається Гірськолижним курортом "Буковель" на офіційній сторінці курорту в Інтернеті за адресою – [www.bukovel.com](http://www.bukovel.com)

При резервуванні Замовнику необхідно зробити передоплату за першу добу проживання, після чого АГ ЗимаСнов надає йому письмове підтвердження резервування (бронювання) номеру. АГ ЗимаСнов гарантує готовність зарезервованого номера до заселення до 16.00 за Київським часом.

#### 9. Харчування.

9.1. В АГ ЗимаСнов є ресторан. Відвідувачі АГ ЗимаСнов мають право першочергового обслуговування. Оплата за харчування здійснюється в АГ ЗимаСнов.

9.2. Кава, чай, соки, мінеральну воду, пиво, горішки, чіпси, шоколадні батончики тощо можна використовувати з міні-бару. Оплата за використання продуктів міні-бару стягується по прейскуранту в номері.

#### 10. Проживання в номерах з кухонними зонами

10.1. В номерах 101, 101, 103, 102, 203, 204, 502 обладнані кухонні зони: мийка, сушарка, поверхня для готування, СВЧ-піч, 2-х камерний холодильник, витяжна вентиляція, чайник. Наявний набір кухонних приналежностей.

10.2. Під час перебування відвідувачів у номерах з кухонними зонами уся відповідальність за правильне і безпечне використання кухонного устаткування, за чистоту посуду, режим збереження готової їжі і т.п. лежить на відвідувачах. Забороняється готування їжі для комерційного використання, з використанням відкритого вогню, готування їжі з різким специфічним запахом. Заборонено скидати в каналізацію залишки їжі і харчові відходи.

10.3. Після виїзду гостей з номерів персоналом проводиться повне прибирання кухонної зони.

#### 11. Ортопедичні матраци

11.1. На ліжках встановлені ортопедичні матраци типу «зима-літо»: одна сторона з бавовняним покриттям, інша - з вовною. При виборі номера для розселення клієнтів адміністратор має можливість врахувати індивідуальні побажання по типу матрацу для забезпечення потрібного комфорту. В описі номерів тип матрацу не зазначений. З номера в номер матраци не переносяться.

#### 12. Пільги

12.1. В АГ ЗимаСнов діють пільги, установлені законодавством України. Правом першочергового поселення користаються ветерани ВОВ, герої Радянського Союзу, герої Соціалістичної праці, герої України, депутати ВР України, батьки з дітьми до 1-го року.

12.2. В АГ ЗимаСнов діють наступні знижки по оплаті за проживання:

- діти до 2-х років - безкоштовно, якщо вони не займають окремого спального місця;
- при пакетному проживанні у сезонах «Новорічний» і «Різдвяний» надається знижка до 10 %

#### 13. Порядок оплати послуг

13.1. Оплата за надання послуг стягується попередньо, відповідно з єдиною розрахунковою годиною – 12 година за місцевим часом.

За загальним правилом дія договору на надання послуг закінчується о 12-00 годині дня, що наступає за днем прибуття відвідувача в готель.

Відвідувачі, що прибувають з 0-00 до 12-00 години ранку, оплачують час проживання до 12-00 години дня наступного за днем прибуття з розрахунку 100% добової плати та повинні оплатити 100% добової плати за добу, яка передувала дню прибуття Відвідувачів в готель.

Відвідувачі, що виїжджають з АГ ЗимаСнов в період з 12-00 до 15-00 години (за умови відсутності попереднього бронювання номеру в якому вони проживають і який вони повинні звільнити, іншими Відвідувачами), мають право на безкоштовний пізній виїзд до 15-00 години дня виселення з готелю.

Відвідувачі, що виїжджають з АГ ЗимаСнов в період з 15-00 до 18-00 години (за умови відсутності попереднього бронювання номеру в якому вони проживають і який вони повинні звільнити, іншими Відвідувачами) роблять погодинну доплату за фактичні повні і неповні години після 12-00

Відвідувачі, що виїжджають з АГ ЗимаСнов в період з після 18-00 години роблять доплату в розмірі 100% добової плати.

Мінімальна оплата здійснюється за одну добу.

Погодинна оплата можлива тільки при проживанні більш однієї доби.

13.2. При розміщенні дітей до 2 років на основне спальне місце разом з батьками оплата за проживання однієї дитини на одного з батьків не стягується. При розміщенні дітей до 2 років на додаткове місце (диван) оплачується звичайна доплата за додаткове місце для дитини.

13.3. Оплата за зв'язок повинна бути зроблена щодня до 12-00 годин дня наступного за днем в якому фактично зроблені дзвінки. При відсутності оплати, телефонний зв'язок блокується.

#### 14. Припинення проживання відвідувачів у АГ ЗимаСнов. Відмовлення в поселенні

14.1. Відвідувачі припиняють проживання в АГ ЗимаСнов з завершенням терміну договору між відвідувачем і АГ ЗимаСнов про надання послуг.

14.2. Відвідувач має право розірвати договір про надання послуг у будь-який час за умови оплати фактично наданих послуг.

14.3. Якщо відвідувач неодноразово порушує внутрішні правила проживання, що приводить чи може привести до матеріальних збитків чи створює незручності для проживання інших відвідувачів, АГ ЗимаСнов має право відмовити в поселенні чи розірвати договір (здійснити виселення). У цьому випадку після відрахування суми,

що покриває нанесені відвідувачем матеріальні збитки і (чи) штрафи, передбачені цими правилами, відвідувачу повертається залишок внесеної раніше оплати.

14.4. Адміністратор має право відмовити в поселенні у випадках:

- у відвідувачів відсутні документи, документи недійсні чи прострочені, є підозри на те, що документи фальшиві;
- відсутня оплата за номер у встановленому порядку й у необхідній сумі;
- у відвідувача неохайний, брудний зовнішній вигляд, він знаходиться в нетверезому стані, неадекватно, агресивно поводить себе;
- відвідувач відмовляється дотримуватись внутрішніх правил проживання в АГ ЗимаСнов (режим паління, паркування і т.д.);
- відвідувач внесений у список небажаних відвідувачів (стоп - лист);
- в інших випадках, передбачених законодавством України і здоровим глуздом.

У спірних випадках питання вирішує адміністрація.

14.5. У АГ ЗимаСнов ведеться облік небажаних відвідувачів (стоп - лист).

У нього включаються:

- відвідувачі, що раніше проживали в АГ ЗимаСнов і виселені примусово;
- особи, внесені в список власниками АГ ЗимаСнов чи адміністратором.

15. Відповідальність АГ ЗимаСнов і споживачів

15.1. За умови невиконання цілком чи частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням послуг, винна сторона повинна відшкодувати іншій стороні понесені в зв'язку з цим збитки.

15.2. При неможливості АГ ЗимаСнов виконати умови укладеного договору з відвідувачем (крім випадків форс-мажорного характеру)\*\*\*, АГ ЗимаСнов зобов'язаний розмістити відвідувача в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає послуги рівноцінні чи більш високої якості. Додаткові витрати, що виникли в зв'язку з цим, покриваються АГ ЗимаСнов.

15.3. Відвідувач, при виявленні недоліків у наданій послугі, невідповідності послуги, має право по своєму виборі вимагати:

- усунення недоліків безкоштовно й у визначений термін;
- відповідного зменшення ціни за надану послугу.

15.4. АГ ЗимаСнов повинний ужити заходів по усуненню недоліків наданої послуги протягом години з моменту пред'явлення відвідувачем відповідної вимоги.

15.5. АГ ЗимаСнов не несе відповідальності за недоліки в зроблених послугах, якщо доведе, що вони виникли з вини самого відвідувача (гостей відвідувача) чи в результаті дії непереборної сили.

15.6. Відвідувач має право розірвати договір про надання послуг і відповідно до діючого законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо АГ ЗимаСнов у встановлений термін не усунув недоліки.

Гроші, сплачені відвідувачем за послуги, повертаються в день розірвання договору чи в інший термін, але не пізніше, ніж протягом 7 днів із дня пред'явлення відповідної вимоги.

15.7. АГ ЗимаСнов відповідає за схоронність, речей відвідувача, що знаходяться в наданому для проживання номері, окрім коштовних речей (гроші, коштовності, цінні папери, електроніка й ін.).

15.8. У випадку втрати чи ушкодження речі відвідувач повинний негайно повідомити про це АГ ЗимаСнов. Якщо до закінчення терміну проживання відвідувач не висунув свої вимоги до АГ ЗимаСнов, вважається, що його речі не були загублені чи ушкоджені.

15.9. У випадку виявлення забутих речей АГ ЗимаСнов зобов'язаний негайно повідомити про це власника речей, якщо він відомий. Забуті речі зберігаються в АГ ЗимаСнов протягом 6 місяців, після чого передаються у відповідні органи публічної влади чи знищуються, про що складається акт установленної форми.

15.10. За схоронність поставлених у встановленому порядку на території АГ ЗимаСнов автомобілів відповідає АГ ЗимаСнов. В всіх інших випадках за схоронність автомобіля відповідає власник.

15.11. При заповіданні АГ ЗимаСнов значного матеріального збитку з вини чи недбалості відвідувачів і (чи) їхніх гостей в обов'язковому порядку повинний бути складений акт установленого зразка. У даному випадку крім відшкодування збитку, відвідувач повинний добровільно чи в судовому порядку відшкодувати власникам АГ ЗимаСнов втрати, пов'язані з простоям номеру під час ремонту, заміни меблів і т.п. випадків (наприклад, при залитті водою).