



# HILLS

POLYANA HOTEL



## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ООО «ХИЛЛС ПОЛЯНА»

«УТВЕРЖДАЮ»



Генеральный менеджер  
ООО «Хиллс Поляна»  
А.В. Пичков



Приложение №1

к правилам проживания и предоставления услуг в отеле «Хиллс Поляна»

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «HILLS POLYANA HOTEL & SPA»

### 1. Общие положения

1.1. Предоставление Услуг в ООО «Хиллс Поляна» (далее Отель) осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации N 1853 от 18.11.2020 г. «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 17.05.2021 N 744 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации" и Законом РФ «О защите прав потребителей».

1.2. Режим работы Отеля - круглосуточный.

### 2. Бронирование номеров

2.1. Бронирование номера в Отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Отеля посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя. Контактные данные отеля: тел. 8 (800) 555-12-26, +7 (965) 130-12-26 e-mail: info@hillspolyana.ru, официальный сайт <http://hillspolyana.ru/>

2.2. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости услуг за весь период проживания.

2.3. В случае отмены гарантированного бронирования предоплата в размере 100% стоимости услуг не возвращается.

### 3. Размещение гостей в отеле

3.1. Размещение гостя осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, в Российской Федерации, утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 (далее по тексту именуемые – «Правила») в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с 5 международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

3.2. Несовершеннолетние лица размещаются в Отеле исключительно с родителями (усыновителями, опекунами) на основании документа, удостоверяющего личность взрослого, и свидетельства о рождении несовершеннолетнего. Сопровождать несовершеннолетних могут и иные лица, но с нотариального согласия законных представителей, зафиксированного в доверенности.

3.3. Предоставление дополнительных мест возможно согласно вместимости номеров, именно:

- Супериор в мансарде – 2 основных места
- Супериор с балконом – 2 основных места + 1 дополнительное
- Супериор с балконом и видом на горы – 2 основных места + 1 дополнительное
- Джуниор Сьюит – 2 основных места + 2 дополнительных
- Семейный номер с двумя спальнями – 4 основных места
- Улучшенный семейный номер с двумя спальнями – 4 основных места
- Люкс – 2 основных места + 2 дополнительных
- Сьюит - улучшенный люкс – 2 основных места + 2 дополнительных
- Представительский люкс – 4 основных места + 2 дополнительных
- Шале - горные резиденции – 10 основных мест + 2 дополнительных

3.4. Дети с 0 до 2 лет включительно размещаются вместе с родителями бесплатно без предоставления дополнительного спального места. Детская кроватка предоставляется бесплатно (при наличии).

3.5. Дети с 3 до 13 лет включительно размещаются на основных местах с родителями, или на дополнительных местах за дополнительную плату согласно действующему прейскуранту.

3.6. Взрослые и дети с 14 лет включительно размещаются на дополнительных местах за дополнительную плату согласно действующему прейскуранту.

### 4. Порядок оплаты

4.1. Плата за услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным генеральным менеджером Отеля или другим уполномоченным лицом.

ООО «Хиллс Поляна», ИНН 7703422866, КПП 771401001

Юридический адрес: 125284, Россия, г.Москва, Хорошевское шоссе д. 32а, 5 этаж, пом.XVI, ком.42

Фактический адрес: 354392, Россия, Краснодарский край, г. Сочи, пгт. Красная Поляна, ул. Волоколамская, 67

«УТВЕРЖДАЮ»



Генеральный менеджер  
ООО «Хиллс Поляна»  
А.В. Пичков



Приложение №1

к правилам проживания и предоставления услуг в отеле «Хиллс Поляна»

4.2. При заселении взимается страховой залог в размере 5000 рублей на период проживания в номере отеля, 10000 рублей в Шале, который является депозитом в случае причинения материального ущерба или порчи имущества в отеле. Из депозита может быть удержана сумма за мини-бар и другие дополнительные услуги, предоставленные гостю во время проживания. Страховой залог возвращается в полном размере на момент выселения, если гость не воспользовался платными услугами и не зафиксирован факт порчи или ущерба имущества.

4.3. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом.

4.4. При бронировании с необходимостью раннего заезда (с 07:00) Гость оплачивает дополнительно 50% стоимости номера на день заселения; при раннем заезде с 00:00 до 07:00 – гость оплачивает 100% стоимости предыдущих суток проживания в номере выбранной категории. Услуга может быть предоставлена только при наличии мест и требует согласования с администрацией Отеля.

4.5. При бронировании с необходимостью позднего выезда (до 18:00) Гость оплачивает дополнительно 50% стоимости номера от предыдущих суток проживания; при позднем выезде (после 18:00) – гость оплачивает 100% стоимости следующих суток проживания в номере выбранной категории. Услуга может быть предоставлена только при наличии мест и требует согласования с администрацией Отеля.

4.6. При продлении проживания до 12.30 часов – плата не взимается, 30 мин дополнительного пребывания с 12.00 до 12.30 часов текущих суток включаются в цену номера при наличии свободных номеров.

4.7. Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получению;
- пользование медицинской аптечкой для оказания первой медицинской помощи;
- побудка к определенному времени;
- wi-fi;
- предоставление кипятка, иголок, ниток;
- временное хранение багажа;

4.8. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату или на других условиях. Информация о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется сотрудниками Отеля.

4.9. При проживании Гостя в Отеле действует следующий регламент уборки номерного фонда:

- ежедневная уборка номера/коттеджа (вынос мусора, замена полотенец по требованию);
- смена постельного белья производится после каждых 3 ночей проживания (по требованию Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья без дополнительной оплаты);
- косметические средства предоставляются в день заезда и по требованию гостя без дополнительной оплаты;
- бутилированная вода предоставляется в качестве комплимента каждый день (из расчета 1 бутылка на каждого из проживающих гостей в день).

4.10. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе услуги мини-бара, кафе, ресторана, а также иные услуги, предоставленные Отелем в период проживания, и сдает электронный ключ от номера на ресепшн.

4.11. Утрата или порча карты-ключа, механического ключа влечет за собой штраф в размере стоимости согласно прейскуранту на порчу имущества.

## 5. Порядок проживания в отеле

5.1. В Отеле установлен следующий расчетный час: заезд (check-In) – 15:00, выезд (check-Out) – 12:00.

5.2. В случае отмены бронирования услуг (русские дровяные бани, японская горячая купель Фурако, массаж, банные веники, услуги парильщика и т.д.) менее чем за 12 часов, взимается штраф в размере стоимости услуги.

5.3. В отеле запрещено выносить продукты и напитки, являющиеся ассортиментом завтрака. В случае выноса продуктов стоимость дополнительного завтрака будет начислена к оплате.

5.4. В случае раннего выезда завтрак может быть предоставлен в ланч-боксах по предварительному заказу до 18:00.

5.5. В случае отказа Гостя от размещения в день заезда возврат не производится.

5.6. Пользование услугами отеля без проживания возможно с 08:00 до 21:00 при предъявлении документов, удостоверяющих личность и оплате стоимости гостевого визита на территорию отеля. При отсутствии у Гостя документов, удостоверяющих личность, Администрация вправе отказать в нахождении на территории Отеля.

## 6. Права и обязанности гостя. Гость обязан:

6.1. Соблюдать Правила проживания.

6.2. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется Актом о порче имущества (форма 9Г).

6.3. Соблюдать чистоту и порядок.

6.4. Лица, находящиеся и проживающие на территории отеля, не должны совершать или допускать совершение каких-либо действий, нарушающих права или комфорт других гостей. Все проживающие должны регулировать громкость радиоприемников, телевизоров, музыкальных инструментов и других производящих звуки устройств таким образом, чтобы это не беспокоило других гостей. Громкость звука регулируется администрацией отеля. Гость обязан соблюдать тишину в номерах, коттеджах и на территории Отеля в период с 23:00 до 07:00. По закону Краснодарского края от 23.07.2003 "Об административных правонарушениях" N 608-КЗ запрещается нарушение тишины и покоя граждан после 23:00 (Нарушение

ООО «Хиллс Поляна», ИНН 7703422866, КПП 771401001

Юридический адрес: 125284, Россия, г.Москва, Хорошевское шоссе д. 32а, 5 этаж, пом.XVI, ком.42

Фактический адрес: 354392, Россия, Краснодарский край, г. Сочи, пгт. Красная Поляна, ул. Волоколамская, 67

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный менеджер  
ООО «Хиллс Поляна»  
А.В. Пичков



Приложение №1

к правилам проживания и предоставления услуг в отеле «Хиллс Поляна»

общественного порядка, выразившееся в совершении действий, нарушающих тишину и покой граждан, а равно любое использование повышенной громкости звуковоспроизводящих устройств, в том числе установленных на транспортных средствах, балконах или подоконниках при открытых окнах, а также громкое пение и игра на музыкальных инструментах, подача неоднократных звуковых сигналов в период с 23.00 до 07.00)

6.5. Соблюдать правила пожарной безопасности.

6.6. Покидая номер, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы.

6.7. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

6.8. Гость имеет право на замену номера соответствующей категории при возникновении неисправимых технических неполадок.

6.9. При обнаружении неисправностей в работе отопления номера/коттеджа, осветительных и бытовых приборов, водоразборного оборудования кухни и ванных комнат, телевизора, а также другого оборудования номера/коттеджа необходимо незамедлительно обратиться на стойку службы приема и размещения.

6.10. Гость имеет право осуществлять профессиональную фото/видеосъемку только после согласования с администрацией отеля и оплаты данной услуги согласно действующему прейскуранту. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах, номерном фонде отеля, конференц-залах, переговорных, залах ресторанов, баров, территории, рекреационных зонах.

#### 7. В отеле запрещено:

7.1. Запрещено приносить с собой продукты питания и осуществлять приготовление пищи в номерах, за исключением коттеджей, оборудованных кухней и системой вытяжной вентиляции. Сервисам по доставке еды и алкоголя будет отказано в посещении отеля и вход на территорию отеля запрещен.

7.2. Запрещено использовать пиротехнические изделия (хлопушки, конфетти, бенгальские огни) в коттеджах, номерах, на балконах и на территории отеля.

7.3. Запрещено проходить в горнолыжных ботинках и проносить лыжи, сноуборды в номера отеля. Хранение горнолыжного инвентаря разрешено в специально оборудованных помещениях SKI-ROOM.

7.4. Проносить и употреблять в общественных местах алкогольные напитки и продукты питания, не приобретенные в отеле.

7.5. Нарушать покой других Гостей, создавая шум.

7.6. В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», курение сигарет, сигар, в том числе любых электронных курительных устройств и кальяна (в номерах, ресторанах, банях, залах и других общественных зонах Отеля). При установлении фактов курения в помещениях (номер/коттедж/общественные зоны Отеля) Гость обязан возместить расходы Отеля по уборке и очистке помещения от табачного дыма и последствий потребления табака.

7.7. Переставлять, передвигать и выносить на балконы мебель без согласования с администрацией Отеля (в том числе столы, стулья и т.п.);

7.8. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.

7.9. Оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал и отдыхающих.

7.10. Передавать посторонним лицам электронный ключ от номера.

7.11. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых, наркотических и других запрещенных веществ. Гости, имеющие право, по роду своей деятельности, на ношение и хранение оружия, обязаны представить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации отеля. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии». Оружие, как и другие ценные вещи должны храниться в сейфе.

7.12. Хранение пиротехнических изделий, а также несанкционированное их использование на всей территории отеля.

7.13. Пользоваться нагревательными приборами (электрочайники, кипятильники, плойки, фены и т.п.), за исключением приборов, установленных в номере.

7.14. Устанавливать тенты и прочее оборудование на территории отеля без согласования с администрацией.

7.15. Осуществлять несанкционированную коммерческую деятельность (предпринимательская деятельность, торговля, оказание платных услуг).

7.16. Совершать любые действия, угрожающие сохранности имущества отеля, окружающей среды и здоровью отдыхающих (в том числе пользование открытым огнем, разведение костров, курение в не отведенных для этих целей местах). Ущерб, нанесенный отдыхающими принимающей стороне, возмещается отдыхающим (ответственным лицом от группы отдыхающих) на месте в полном объеме. Сумма рассчитывается администрацией отеля согласно прейскуранту на порчу имущества отеля.

7.17. Проводить на территорию отеля своих посетителей без оплаты гостевого визита.

7.18. Проживание и нахождение на территории отеля с домашними животными. Ответственность по уведомлению администрации о нахождении домашних животных на территории отеля лежит на госте.

ООО «Хиллс Поляна», ИНН 7703422866, КПП 771401001

Юридический адрес: 125284, Россия, г.Москва, Хорошевское шоссе д. 32а, 5 этаж, пом.XVI, ком.42

Фактический адрес: 354392, Россия, Краснодарский край, г. Сочи, пгт. Красная Поляна, ул. Волоколамская, 67

«УТВЕРЖДАЮ»



Генеральный менеджер  
ООО «Хиллс Поляна»  
А.В. Пичков



Приложение №1

к правилам проживания и предоставления услуг в отеле «Хиллс Поляна»

- 7.19. Появляться в служебных помещениях без разрешения администрации.
- 7.20. Оставлять детей без присмотра в номерах/коттеджах и других открытых и закрытых помещениях Отеля.
- 7.21. Посещать бассейн, бани в состоянии алкогольного или иного токсического опьянения.
- 7.22. Появляться в общественных местах в халатах и пляжной одежде.
- 7.23. Запрещено использование стеклянной посуды на территории бассейна.
- 7.24. В случае нарушения правил проживания Отель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке и отказать в дальнейшем оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг.

#### 8. Права и обязанности отеля

- 8.1. Обеспечивать качественное предоставление заявленных услуг.
- 8.2. Предоставлять полную информацию об услугах, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере, либо на стойке Ресепшн.
- 8.3. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.
- 8.4. Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке Ресепшн.
- 8.5. В течение 30 дней отвечать на письменные заявления, полученные от Гостя.

#### 9. Прочие условия

- 9.2. В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле, при отсутствии Гостя в номере с 12:30 до 18.00 либо с 18.00 до 12:00 суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейф, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей». Все забытые вещи регистрируют в журнале и хранятся в гостинице в течение – 6 месяцев, по истечении этого срока они уничтожаются, о чем составляется акт.
- 9.3. Администрация отеля не несет ответственность за исчезновение, кражу или ущерб, причиненный любому личному имуществу проживающих лиц, за исключением мест, специально оборудованных для хранения ценностей. Сдача имущества в обязательном порядке сопровождается письменной описью, заверенной гостем и представителем администрации, подтверждающей факт приема имущества.
- 9.6. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- 9.7. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей».



«УТВЕРЖДАЮ»



Генеральный менеджер  
ООО «Хиллс Поляна»  
А.В. Пичков



Приложение №1

к правилам проживания и предоставления услуг в отеле «Хиллс Поляна»

#### ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ СПА-ЦЕНТРОМ И УСЛУГАМИ СПА-ЦЕНТРА

1. Режим работы СПА-центра: ежедневно с 14:00 до 20:00.
2. Посещение СПА-центра и пользование оздоровительными услугами возможно только в рамках его рабочего времени.
3. Оздоровительные услуги (СПА-программы по телу, посещение Соляной пещеры) оплачиваются согласно прейскуранту, в рамках рабочего времени и по предварительной записи.
4. При опоздании более, чем на 15 минут процедура оказывается в рамках забронированного времени. Продолжительность услуги в данном случае сокращается пропорционально времени опоздания.
5. Администратор вправе отказать в проведении услуги, если гость опоздал более, чем на 30 мин. В этом случае услуга считается не вовремя отмененной (при иных условиях, оказанной).
6. Администратор вправе отказать в посещении СПА-центра и в проведении услуги, если гость имеет противопоказания, находится в состоянии алкогольного или иного токсического опьянения.
7. Бронирование производится при 100 % предоплате предполагаемой услуги.
8. Услуги СПА-кабинета могут предоставляться без предварительной записи при наличии такой возможности, но не ранее, чем через 20 мин после окончания предыдущей процедуры.
9. Бронирование СПА-услуг для гостей, не проживающих в отеле, производится при условии заполнения анкеты гостя и предоставления контактных данных: имени, контактных данных (в соответствии с ч 2 ст. 181 Федерального закона от 27.07.2006 No 152-ФЗ «О персональных данных»).
10. Посетители покидают территорию СПА-центра за 15 минут до окончания рабочего времени.
11. Общее количество посетителей, одновременно находящихся на территории СПА-центра, ограничено (10 человек). На посещение и услуги СПА-центра ведется предварительная запись у Администратора. При достижении максимально возможного количества посетителей, администрация вправе отказать в посещении СПА-центра всем остальным желающим.
12. К самостоятельному посещению СПА-центра и бассейнов допускаются гости отеля с 18 лет; дети до 18 лет допускаются только в сопровождении взрослых.
13. Гости СПА-центра должны уважительно относиться друг к другу и не мешать отдыху других гостей.
14. Администрация оставляет за собой право в одностороннем порядке:
  - Закрывать СПА-центр или его отдельные зоны для проведения ремонтных и/или профилактических работ;
  - Изменять часы работы СПА-центра или отдельных его зон.
15. В случае непредвиденных, чрезвычайных или экстренных ситуаций, гости обязаны незамедлительно покинуть СПА-центр.
16. При малейших недомоганиях или травмах, посетитель должен обратиться к администратору.
17. За утерю (порчу) полотенца/халата/браслета взимается плата согласно действующему прейскуранту.
18. В случае нарушения настоящих Правил, администрация вправе отказать в обслуживании любому посетителю.

«УТВЕРЖДАЮ»



Генеральный менеджер  
ООО «Хиллс Поляна»  
А.В. Пичков



Приложение №1

к правилам проживания и предоставления услуг в отеле «Хиллс Поляна»

#### ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПАРНЫМИ СПА-ЦЕНТРА (САУНА И ХАМАМ)

1. Вход в сауну и хамам должен осуществляться строго в купальных костюмах.
2. До и после посещения парных необходимо обязательно принимать душ.
3. Для комфортного и безопасного пребывания в финской сауне необходимо надевать головной убор.
4. Рекомендуемое время пребывания в сауне: 5-10 минут, в хамаме: 10-15 минут.
5. При возникновении неприятных ощущений или ухудшении самочувствия, необходимо покинуть территорию парных и обратиться к администратору.
6. Следует избегать соприкосновения с поверхностью электропечей.
7. На территории термальной зоны необходимо следить за собственным самочувствием. Пользоваться сауной без должной подготовки и при наличии противопоказаний опасно для здоровья! Посетитель несет индивидуальную ответственность за свое здоровье!
8. От посещения парных необходимо воздержаться в следующих случаях:
  - высокого артериального давления;
  - плохого самочувствия (неудовлетворительного состояния здоровья);
  - беременности;
  - острых заболеваний инфекционной и иной природы;
  - заболеваний сердечно-сосудистой системы;
  - гипертензии;
  - ишемической болезни;
  - всех видов хронических заболеваний в стадии обострения.
9. На территории финской сауны запрещено:
  - накрывать камни электропечи посторонними предметами, сушить одежду и т.п.;
  - лить воду на нагревающие элементы электрической печи;
  - пользоваться вениками (самостоятельно проводить парения).
10. На территории СПА-центра запрещается:
  - 10.1. Вход на территорию лицам, находящимся в состоянии алкогольного или иного токсического опьянения.
  - 10.2. Злоупотреблять спиртными напитками на территории СПА-центра.
  - 10.3. Входить в помещения, предназначенные для служебного пользования.
  - 10.4. Входить в СПА-кабинет во время предоставления СПА-услуг другим гостям
  - 10.5. Самостоятельно пользоваться гаюлкамерой.
  - 10.6. Наносить на кожу косметические средства (в том числе мази, кремы, скрабы, спреи, мёд и т.д.) во время посещения парных СПА-центра.
  - 10.7. Использовать душевые в целях личной гигиены (бриться, стирать и сушить вещи и т.д.).
  - 10.8. Проносить на территорию СПА-центра огнестрельное, газовое, пневматическое, холодное оружие, колюще-режущие предметы, а также взрывчатые и легковоспламеняющиеся, токсичные и сильно пахнущие вещества.
  - 10.9. Посещать бассейн/парные лицам с открытыми ранами, инфекционными, кожными и другими видами заболеваний, а также при наличии медицинских повязок (гипс, лангет) и лейкопластырей. Администрация вправе удалить с территории посетителей, нарушивших данное правило, без возмещения оплаты за посещение.
  - 10.10. Курение (в том числе электронных сигарет и кальянов) на территории СПА-центра.
  - 10.11. Прием пищи, принесённой на территорию СПА-центра (любым способом).
  - 10.12. Проносить на термальную зону СПА-центра любые изделия из стекла, в том числе посуду.
  - 10.13. Приносить мыло, шампуни, лосьоны и другие косметические средства в стеклянных емкостях.
  - 10.14. Создавать конфликтные ситуации, выражаться нецензурной бранью, допускать оскорбительные выражения и хулиганские действия в адрес других лиц. Шуметь, нецензурно выражаться, вызывая себе вест.
  - 10.15. Размещать объявления, рекламные материалы, проводить опросы и распространять товары на территории СПА-центра без письменного разрешения администрации.

«УТВЕРЖДАЮ»



Генеральный менеджер  
ООО «Хиллс Поляна»  
А.В. Пичков



Приложение №1

к правилам проживания и предоставления услуг в отеле «Хиллс Поляна»

## ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ БАННОГО КОМПЛЕКСА

1. Режим работы Банного Комплекса: ежедневно с 10:00 до 22:00
2. Банный комплекс включает в себя:
  - Дубовую баню,
  - Эвкалиптовую баню,
  - Японскую горячую кедровую купель фурако,
  - Холодную купель под открытым небом.
3. Правила аренды Банного Комплекса и бронирования услуг банщиков:
  - 3.1. Аренда Банного Комплекса возможна только по предварительной записи.
  - 3.2. Бронирование производится по 100% предоплате согласно действующему прейскуранту (наличными/картой либо закрытием оплаты на номер комнаты).
  - 3.3. Не менее, чем за 4 часа осуществляется бронирование Дубовой и Эвкалиптовой бани, а также услуг парения с банщиками. За 6 часов - бронирование купели фурако.
  - 3.4. Услуги парения с банщиками предоставляются только в Дубовой и Эвкалиптовой банях.
  - 3.5. Запись на услуги парения с банщиком ведется только при наличии брони целого Банного Комплекса или отдельно каждой бани.
  - 3.6. Запаривание веников и услуги банщиков оплачиваются отдельно согласно действующему прейскуранту; безалкогольные напитки и легкий перекус (мед, сухофрукты, орехи) - согласно ресторанному меню.
  - 3.7. Оплата за продление аренды взимается по окончании сеанса (наличными/картой или закрытием чека на номер комнаты).
  - 3.8. В случае отмены бронирования аренды и/или услуг Банного Комплекса менее чем за 12 часа, предоплата в размере 100% стоимости услуг **не возвращается**.
  - 3.9. Администратор вправе отказать в проведении услуги, если гость имеет противопоказания к ней или находится в состоянии алкогольного или иного токсического опьянения.
4. Правила посещения Банного Комплекса
  - 4.1. Вы можете совместить посещение Банного Комплекса и Открытого подогреваемого бассейна.
  - 4.2. Вход на территорию строго в сменной обуви и купальных костюмах.
  - 4.3. Для комфортного и безопасного пребывания в бане необходимо надевать головной убор.
  - 4.4. Перед посещением бани обязательно принятие душа.
  - 4.5. Следует избегать соприкосновения с поверхностью печей.
  - 4.6. В целях личной гигиены используйте полотенца и простыни, стелите их на скамью.
  - 4.7. Дети до 14 лет посещают Банный Комплекс только в сопровождении взрослых.
  - 4.8. Необходимо следить за своим самочувствием. Каждый несет ответственность за свое здоровье и здоровье своих детей.
  - 4.9. На территории Банного Комплекса запрещено:
    - Пользоваться кремами, скрабами и другими косметическими средствами.
    - Накрывать камни печи посторонними предметами, сушить одежду и т.п.
    - Посещение банного комплекса в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
    - Курение в банях, купели фурако и на прилегающей к ним территории.

### Внимание!

Долгое пребывание в горячей бане вызывает повышение температуры тела, что может оказаться опасным для вашего здоровья.

Администрация отеля не несет ответственность за безопасность, сохранность жизни и здоровья посетителей Банного Комплекса, а также за оставленные без присмотра личные вещи.

В случае нарушения настоящих правил посещения Банного Комплекса, Отель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке и отказать в его исполнении, в том числе в дальнейшем пребывании Гостя на территории Отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг



«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный менеджер  
ООО «Хиллс Поляна»  
А.В. Пичков

Приложение №1

к правилам проживания и предоставления услуг в отеле «Хиллс Поляна»



## ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ БАССЕЙНА

1. Режим работы открытого бассейна: ежедневно с 8:00 до 21:45.
2. Купание в бассейне возможно только в купальных костюмах. Дети до 3 лет посещают бассейн исключительно в плавательных подгузниках.
3. В целях безопасности в бассейне запрещено:
  - 3.1. Прыгать и нырять в воду с бортиков бассейна, удерживать друг друга под водой, выполнять акробатические прыжки, создавать излишний шум, подавать ложные сигналы о помощи; совершать прочие действия, создающие угрозу жизни и здоровью самого гостя, других гостей и сотрудников отеля.
  - 3.2. Нырять и погружаться под воду на задержанном дыхании.
  - 3.3. Создавать препятствие на воде другим гостям и сотрудникам отеля.
  - 3.4. Жевать жевательную резинку во время плавания.
  - 3.5. Посещать бассейн с открытыми ранами, инфекционными, кожными и другими видами заболеваний, а также при наличии медицинских повязок (гипс, лангет) и лейкопластырей. Администрация вправе удалить с территории посетителей, нарушивших данное правило, без возмещения оплаты за посещение.
  - 3.6. Посещать бассейн лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, имеющим явные признаки расстройства здоровья или проявляющим неадекватное поведение.
  - 3.7. Посещать бассейн, расположенный на открытом воздухе, при неблагоприятных условиях (ветер более 15 м/с., дождь, снег, град, гроза).
  - 3.8. Проносить на территорию бассейна:
    - животных, птиц, рептилий и насекомых;
    - все виды: оружия, взрывчатые, воспламеняющиеся, отравляющие, радиоактивные и токсичные вещества, средства индивидуальной защиты (газовые баллончики, электрошокеры и проч.);
    - аудио-аппаратуру и иные источники громкого шума;
    - колюще-режущие предметы, предметы из стекла и иные хрупкие предметы, дающие осколки (кроме солнцезащитных очков);
    - алкоголь и наркотические вещества;
    - лекарства и медикаменты.
  - 3.9. Плавать в бассейне в нижнем белье и другое, не предназначенной для плавания одежде, а также без нее.
  - 3.10. Курение (в том числе электронных сигарет и кальянов).
  - 3.11. Прием пищи, принесённой на территорию бассейна (любым способом).
  - 3.12. Создавать конфликтные ситуации, выражаться нецензурной бранью допускать оскорбительные выражения и хулиганские действия в адрес других лиц. Шуметь, нецензурно выражаться, вызывая себе вест.
  - 3.13. Размещать объявления, рекламные материалы, проводить опросы и распространять товары на территории бассейна без письменного разрешения администрации.
4. Сотрудник отеля вправе удалять из зоны бассейна гостей, не соблюдающих Правила посещения бассейна.
5. Не рекомендовано посещение бассейна следующим лицам:
  - беременным женщинам на поздних сроках беременности;
  - лицам с грудными детьми;
  - лицам с кардиостимулятором и заболеваниями сердца;
  - лицам с повышенной чувствительностью кожи к хлорированной воде и солнцу;
  - имеющим противопоказания к посещению бассейнов по состоянию здоровья;
  - с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пребывания на солнце и/или длительном пребывании в воде.
6. Пользование открытым бассейном несовершеннолетними лицами допускается только в сопровождении родителей, либо иных лиц, являющихся законными представителями несовершеннолетних, которые обязаны непрерывно следить за поведением несовершеннолетних лиц на территории бассейна; они же несут ответственность за безопасность и сохранность здоровья/жизни несовершеннолетних детей на территории бассейна.
7. При посещении бассейна необходимо соблюдать правила общей и личной гигиены, в том числе соблюдать чистоту тела и принимать душ перед посещением бассейна.
8. Температура воды, содержание хлора, уровень pH в бассейне поддерживается в пределах установленных санитарно-эпидемиологических норм и не могут быть изменены по требованию гостей.

«УТВЕРЖДАЮ»



Генеральный менеджер  
ООО «Хиллс Поляна»  
А.В. Пичков



Приложение №1

к правилам проживания и предоставления услуг в отеле «Хиллс Поляна»

## ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ СОЛЯНОЙ ПЕЩЕРЫ

В галокамере созданы специальные условия: соляное покрытие пола, стен, потолка, воздух насыщен ионами хлорида натрия в определенной концентрации. Стены имеют специфичное покрытие, которое не стоит трогать.

В связи с этим существует ряд рекомендаций, требований и ограничений, которые следует соблюдать при посещении соляной пещеры.

### Рекомендации к посещению соляной пещеры:

1. Взрослые посетители соляной пещеры располагаются в шезлонгах, дети - в соляном гроте.
2. Посетителям рекомендуется посещать галокамеру в хлопчатобумажной удобной одежде, не сковывающей движения, и чистой сменной обуви.
3. Рекомендуется не пользоваться косметикой с сильными запахами и отказаться от парфюма. В очищенном воздухе галокамеры не должно присутствовать посторонних запахов, чтобы кожа лучше впитывала действие соляных паров, параллельно нормализуя деятельность дыхательной системы.
4. Не рекомендуется громко разговаривать, слушать громкую музыку и иным образом мешать другим посетителям своими действиями. Можно использовать наушники, но следить за уровнем издаваемых звуков.
5. Можно брать бутылки с водой, если они закрываются крышкой, при этом следите, чтобы вода или другие напитки не проливались в помещении.
6. Не стоит брать с собой вещи, которые могут вызвать аллергическую реакцию у других посетителей: шерстяные нити, вязание, ветхие книги и другая литература, мягкие или меховые игрушки, а также продукты питания.

### Запрещается посещать галокамеру:

- в состоянии алкогольного или наркотического опьянения,
  - при заболеваниях ОРВИ и другими инфекциями в острой стадии,
  - во время повышенной температуры тела.
7. Запрещается проносить в галокамеру любых животных, птиц и насекомых.
  8. Запрещено посещать галокамеру в мокрой одежде.

## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

1. В случае утраты или повреждения имущества на территории Банного Комплекса, Бассейна, СПА-центра и Соляной пещеры по вине самого гостя или его несовершеннолетних детей, гость обязан возместить причинённый ущерб, а также нести ответственность за иные допущенные им нарушения в соответствии с действующим законодательством РФ.

2. В случае, если по вине гостя или его несовершеннолетних детей администрация вынуждена произвести частичную или полную смену воды в чаше бассейна, гость обязан оплатить стоимость данных работ, согласно утвержденному прейскуранту.

3. Администрация отеля не несет ответственности за сохранность ценных вещей, денег, ювелирных украшений и документов, оставленных на территории бассейна, банного комплекса, соляной пещеры, в индивидуальных шкафчиках, за исключением случаев, когда такие ценные вещи, деньги, ювелирные украшения и документы были переданы администратору на хранение по акту приема-передачи.

4. Несоблюдение Правил посещения, причинение беспокойства и вреда другим отдыхающим, является основанием для удаления гостя с территории Банного Комплекса, Бассейна, СПА-центра и Соляной пещеры.

5. Администрация не несет ответственность за полученные травмы, повреждения и ущерб, которые были получены гостями вследствие невыполнения или ненадлежащего выполнения данных Правил.

6. Прежде, чем пользоваться территориями Банного Комплекса, Бассейна, СПА-центра и Соляной пещеры гость обязан самостоятельно оценить состояние своего здоровья и учесть все свои противопоказания.

7. Ответственность за любые негативные последствия, в том числе за вред здоровью, причиненные вследствие ненадлежащей оценки состояния своего здоровья и/или вследствие того, что гость воспользовался услугами не смотря на имеющиеся противопоказания, несет исключительно сам гость. Ответственность за здоровье и жизнь несовершеннолетних детей на территории СПА-центра несут родители и законные представители либо иные совершеннолетние сопровождающие.

Настоящие правила посещения являются обязательными для соблюдения всеми гостями и посетителями отеля.

По всем вопросам вы можете обращаться к администратору отеля по номеру телефона: 100

ЖЕЛАЕМ ВАМ ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!

«УТВЕРЖДАЮ»



Генеральный менеджер  
ООО «Хиллс Поляна»  
А.В. Пичков

Приложение №1

к правилам проживания и предоставления услуг в отеле «Хиллс Поляна»



## HILLS POLYANA Hotel & SPA КОНЦЕПЦИЯ-2021

### **РЕСТОРАН МЁД - KITCHEN&BAR 07:00 - 23:00**

Ресторан авторской  
кухни органично  
сочетающий модный  
локальный интерьер и  
умиротворение горных  
пейзажей за окном

**Завтрак**  
07:00 - 11:00  
**Угощение сладкой ватой**  
11:30 и 15:30  
**A la carte menu**  
12:00 - 23:00  
**Pool bar menu**  
11:00 - 18:00  
**Room service**  
11:00 - 22:30  
**Очаг на веранде**  
19:00

### **БЕСПЛАТНЫЙ ТРАНСФЕР ДО КУОРТОВ**

Ежедневно мы организуем  
бесплатный трансфер до курортов  
Красной Поляны и обратно

### **ИЗ ОТЕЛЯ ДО КУОРТОВ 10:00 В ОТЕЛЬ С КУОРТОВ 16:00**

Требуется предварительная запись  
на трансфер у администратора  
до 19:00

Количество мест ограничено

### **ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ТРАНСФЕР**

Воспользуйтесь услугами трансфера  
на фирменном микроавтобусе отеля  
(6-7 мест) и отправьтесь в  
путешествие с комфортом и  
безопасностью

**Требуется предварительный  
заказ и оплата**

### **БЕСПЛАТНЫЙ WI-FI** Логин HillsPolyana Guest Пароль HILLS89651301226

### **ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ HILLS HOTELS**

Получите вашу карту  
лояльности при первом визите  
и активируйте скидки и  
привилегии

**Подробнее у  
администратора**

### **ПРОГУЛОЧНЫЕ БИЛЕТЫ НА КУОРТ РОЗА ХУТОР**

Вы можете приобрести в  
отеле  
без наценки и очередей

### **ЭКСПУРСИИ ОТ GET TOUR**

Полеты на воздушном шаре  
или вертолете, квадроциклы,  
рафтинг, морские и конные  
прогулки, экскурсии и идеи  
как провести незабываемый  
отпуск

в Красной Поляне

**8 800 700 20 20**

**get-me-tour.ru**

#### **МЕНЮ**



#### **WI-FI**



#### **ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ**



Концепция отеля исключает громкую музыку, шумные вечеринки  
и употребление алкогольных напитков и продуктов, принесённых с собой.  
Просим вас придерживаться данной концепции

ООО «Хиллс Поляна», ИНН 7703422866, КПП 771401001

Юридический адрес: 125284, Россия, г.Москва, Хорошевское шоссе д. 32а, 5 этаж, пом.XVI, ком.42

Фактический адрес: 354392, Россия, Краснодарский край, г. Сочи, пгт. Красная Поляна, ул. Волоколамская, 67

«УТВЕРЖДАЮ»



Генеральный менеджер  
ООО «Хиллс Поляна»  
А.В. Пичков

Приложение №1  
к правилам проживания и предоставления услуг в отеле «Хиллс Поляна»



**БАССЕЙН ПОД  
ОТКРЫТЫМ НЕБОМ С  
ВИДОМ НА ГОРЫ  
08:00 - 21:45**

Для гостей отеля  
пользование бассейном,  
шезлонгами и  
солнцезащитными зонтами  
бесплатно

**Пляжное полотенце**  
вы можете получить у  
администратора  
(выдаётся один раз в день)

**Температура воды  
бассейна  
+26...+28 °C**

**БАННЫЙ КОМПЛЕКС  
10:00 - 22:00**

Русские дровяные бани  
(эвкалиптовая и дубовая)  
Японская горячая кедровая купель на  
открытом воздухе

Эвкалиптовые веники для бани,  
запарки на горных травах, фиточай  
**Требуется предварительный  
заказ и оплата:**  
бани за 4 часа, фурако за 6 часов

**ТЕРМАЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС  
Сауна и Хамам  
14:00 - 20:00**

Тонизирующий сухой жар  
сауны, расслабляющий  
медитативный пар хамама,  
приятная музыка и  
расслабляющие ароматы  
позволят восстановиться  
после прогулок в горах, снять  
напряжение и усталость

**Требуется предварительная  
запись и оплата**  
Для гостей отеля действует  
**скидка 50%** на посещение  
термального комплекса

**СОЛЯНАЯ ПЕЩЕРА  
(галотерапия)  
10:00 - 22:00**

Сеансы оздоровления  
способствуют  
укреплению иммунной  
системы  
**Продолжительность сеанса:**  
Взрослые - 40 минут  
Дети с 3 до 12 лет - 30 минут  
Дети до 2 лет - 10 минут

**SPA-ПРОГРАММЫ  
10:00 - 22:00**

Выберите свой ритуал  
успокоения ума,  
восстановления тела  
и гармонизации энергии  
**Требуется предварительный  
заказ и оплата**