

REGULAMIN HOTELU

Dla zapewnienia Państwa komfortu i bezpieczeństwa podczas pobytu w hotelu,
prosimy pamiętać, że:

§ 1

Doba hotelowa trwa od godziny 14:00 dnia przyjazdu do godziny 12:00 dnia
wyjazdu

§ 2

Pokój w hotelu wynajmowany jest na doby.

§ 3

Osoby odwiedzające niezameldowane mogą przebywać w pokoju hotelowym od
godziny 10:00 do 22:00 po uprzednim powiadomieniu recepcji Hotelu.

§ 4

Chęć późniejszego wyjazdu lub przedłużenia pobytu prosimy zgłosić do
recepcji hotelowej do godziny 10:00 w dniu wyjazdu. Nasi pracownicy dołożą
wszelkich starań, by życzenie Państwa zostało spełnione. Hotel uwzględnia
życzenie przedłużenia pobytu w miarę posiadanych możliwości.

§ 5

Opłata za pobyt pobierana jest od Gościa w dniu przyjazdu do hotelu (z góry).
Wyjątkiem jest rezerwacja bezzwrotna (non refundable) – w tym wypadku hotel
obciąża za całość pobytu w dniu dokonania rezerwacji.

§ 6

W przypadku opuszczenia przez gościa Hotelu w terminie wcześniejszym niż
zawarty w umowie gwarantowanej rezerwacji, różnica w kosztach pobytu nie
zostanie zwrócona

§ 7

Hotel zastrzega sobie prawo do obciążenia karty kredytowej / debetowej kwotą
widniejącą na rachunku przy wyjeździe bez podpisu właściciela karty.

§ 8

W przypadku rezerwacji pokoju i niestawiennictwa się do godziny 18.00 w dniu rezerwacji, Hotel zastrzega sobie prawo do zwolnienia pokoju bez informowania o tym Gościa lub w przypadku posiadania numeru karty Gościa, do pobrania opłaty za jedną dobę hotelową.

§ 9

Podstawą do zameldowania Gościa jest okazanie dowodu osobistego lub paszportu oraz podpisania karty meldunkowej.

§ 10

Gość powinien zawiadomić recepcję hotelową o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

§ 11

Gość hotelowy ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotów wyposażenia i urządzeń technicznych hotelu, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób. Hotel ma prawo dochodzenia roszczeń w związku ze zniszczeniami powstałymi na terenie hotelu.

§ 12

Zatrzymanie pokoju po godz. 14.00 jest traktowane jako przedłużenie pobytu.

§ 13

Cisza nocna trwa w godzinach od 22:00 do 6:00. W przypadku niedostosowania się do obowiązującej ciszy nocnej będziemy zmuszeni do wezwania grupy interwencyjnej której koszt wynosi 400,00 PLN. Hotel może odmówić również dalszego świadczenia usług osobie, która narusza te zasadę.

§ 14

Na terenie całego hotelu obowiązuje zakaz palenia. W razie nieprzestrzegania zakazu zostaną dodatkowo naliczone koszty za odświeżenie pokoju oraz interwencję straży pożarnej - w wysokości 400,00 PLN.

§ 15

★ ★ ★ ★
ASCOT PREMIUM
HOTEL

Kartę magnetyczną prosimy nosić przy sobie, a następnie zwrócić ją do recepcji przed wyjazdem. Za zagubienie klucza do zamka hotelowego pobierana jest opłata 50,00 PLN.

§ 16

Przy każdorazowym opuszczeniu pokoju prosimy upewnić się, czy okna i drzwi są dokładnie zamknięte, a światło zgaszone.

§ 17

Hotel nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, jeżeli przedmioty te nie są przechowywane w sejfie.

§ 18

Przedmioty osobistego użytku pozostawione przez wyjeżdżającego gościa w pokoju hotelowym będą odesłane na adres wskazany przez gościa na jego koszt. Zlecenie zamówienia przewoźnika należy do gościa. W przypadku nieotrzymania takiej dyspozycji hotel przechowuje te przedmioty przez miesiąc.

§ 19

Hotel może odmówić przyjęcia gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył regulamin hotelowy wyrządzając szkodę w mieniu hotelowym lub gości albo szkodę na osobie gości, pracowników hotelu albo innych osób przebywających w hotelu albo o też w inny sposób zakłócił spokojny pobyt gości lub funkcjonowanie hotelu

§ 20

Płatności są obsługiwane przez „Fiserv Polska” spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: Al. Jerozolimskie 100, 00-807 Warszawa, KRS: 0000061293, NIP 526-02-10-429 i REGON 012873434.

REGULAMIN PŁATNOŚCI

§ 1

Niniejszy regulamin określa zasady, warunki i procedury realizacji płatności za usługi świadczone przez Ascot Hotel Malinowski, Wrzecionek sp. jawna z siedzibą w Krakowie.

§ 2

Płatności są obsługiwane przez „Fiserv Polska” spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: Al. Jerozolimskie 100, 00-807 Warszawa, KRS: 0000061293, NIP 526-02-10-429 i REGON 012873434.

Korzystanie z serwisu wymaga przetwarzania danych osobowych klienta w zakresie: imienia i nazwiska, nr telefonu, e-mail, adresu zamieszkania. Dane będą przetwarzane przez Ascot Hotel Malinowski, Wrzecionek sp. jawna z siedzibą w Krakowie adres: ul. Radziwiłłowska 3, 31-026 Kraków, KRS: 0000275799, NIP 6762341926 i REGON 120424164 w zakresie niezbędnym do zawarcia i realizacji umowy. Dane transakcyjne, w tym dane osobowe, mogą zostać przekazane na rzecz „Fiserv Polska” spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: Al. Jerozolimskie 100, 00-807 Warszawa, KRS: 0000061293, NIP 526-02-10-429 i REGON 012873434 w zakresie niezbędnym do obsługi płatności za zamówienie. Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Udostępnienie danych jest dobrowolne, a jednocześnie konieczne do korzystania z serwisu.

§ 3

Opłata za pobyt pobierana jest od Gościa w dniu przyjazdu do hotelu (z góry). Wyjątkiem jest rezerwacja bezzwrotna (non refundable) – w tym wypadku hotel obciąża za całość pobytu w dniu dokonania rezerwacji.

§ 4

Hotel zastrzega sobie prawo do obciążenia karty kredytowej / debetowej kwotą widniejącą na rachunku przy wyjeździe bez podpisu właściciela karty.

§ 5

W celu realizacji usług realizowanych przez Hotel wykorzystywane są wybrane sposoby płatności:

- płatność przelewem na konto bankowe Hotelu podane w potwierdzeniu rezerwacji
- płatność kartą płatniczą
- płatność online poprzez system vpos obsługiwany przez „Fiserv Polska”
- płatność gotówką w recepcji hotelu.

§ 6

Chęć otrzymania faktury należy zgłosić przed dokonaniem płatności w przeciwnym wypadku otrzymanie faktury nie będzie możliwe.

§ 7

Gość ma prawo do złożenia reklamacji związanej z funkcjonowaniem serwisu i wykonywaniem Usług przez Usługodawcę niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w Regulaminie.

§ 8

Wszelkie reklamacje, zawierające dane Gościa, tj. imię i nazwisko, wraz z adresem poczty elektronicznej oraz zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń, należy składać za pośrednictwem adresu kontaktowego dostępnego na stronie głównej serwisu w zakładce „Kontakt” lub pisemnie na adres Usługodawcy.

§ 9

Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni, licząc od dnia jej doręczenia. Jeśli reklamacja dotyczy usług świadczonych drogą elektroniczną i nie może zostać rozpatrzona w terminie 14 dni, Usługodawca powiadomi Gościa o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.

REGULAMIN POBYTU ZWIERZĄT

w Ascot Premium Hotel

Dla zapewnienia Państwa komfortu i bezpieczeństwa podczas pobytu w hotelu prosimy pamiętać, że:

§ 1

W hotelu mogą przebywać tylko zwierzęta domowe (pozbawione zachowań agresywnych psy i koty).

§ 2

Koszt pobytu każdego zwierzęcia w hotelu wynosi 70,00 zł za dobę.

§ 3

Zwierzęta powinny być trzymane w pokojach właścicieli.

§ 4

Psy muszą być wyprowadzane na smyczy, pod opieką właściciela bądź osoby upoważnionej.

§ 5

Obowiązuje bezwzględny zakaz wprowadzania zwierząt do restauracji i lobby baru.

§ 6

Jeżeli pościel w pokoju, w którym przebywa zwierzę, będzie przez nie zabrudzona (sierść, błoto) lub uszkodzona, właściciel jest zobowiązany do odkupienia całego kompletu pościeli w cenie 150,00 zł /komplet.

§ 7

Właściciele psów są zobowiązani do sprzątania nieczystości pozostawionych przez psy na terenie oraz w otoczeniu hotelu.

§ 8

Właściciele kotów muszą posiadać kuwetę z piaskiem i opróżniać ją do plastikowej torby, którą następnie będą wyrzucać do pojemnika wskazanego przez pracownika hotelu.

§ 9

Żadne ze zwierząt nie powinno być pozostawione samo w pokoju, jeżeli w tym czasie zakłóca spokój innych gości.

§ 10

Wszystkie szkody w mieniu hotelu bądź mieniu innych gości spowodowane przez zwierzęta będą wyceniane przez dyrekcję hotelu, a ich kosztami będą obciążeni właściciele. Hotel ma prawo dochodzenia roszczeń w związku ze zniszczeniami powstałymi na terenie hotelu.

§ 11

Służby hotelowe nie sprzątają pokoju, w którym zwierzę jest pozostawione bez opieki właściciela. Sprzątanie pokoju odbywa się wyłącznie podczas obecności właściciela. Prosimy o kontakt z Recepcją w celu ustalenia godzin sprzątania.

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH *w ASCOT PREMIUM HOTEL*

Preambuła

Mając na uwadze obowiązek prawny wynikający z zapisów ustawy z dnia 13 maja 2016r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich oraz treść wytycznych Organizacji Narodów Zjednoczonych w zakresie biznesu i praw człowieka, uznając istotną rolę biznesu w zapewnieniu poszanowania praw dzieci, *ASCOT PREMIUM HOTEL* przyjmuje do stosowania Standardy Ochrony Małoletnich (również „SOM”, „Standardy”). Niniejszy dokument stanowi zbiór zasad i procedur stosowanych, w przypadku podejrzenia, że dziecko, które przebywa w *ASCOT PREMIUM HOTEL*, dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom, z uwzględnieniem sytuacji dzieci niepełnosprawnych oraz dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi. Standardy Ochrony Małoletnich w *ASCOT PREMIUM HOTEL* są realizowane w oparciu o niżej wymienione zasady:

1. *ASCOT PREMIUM HOTEL* prowadzi swoją działalność operacyjną z poszanowaniem praw dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
2. *ASCOT PREMIUM HOTEL* uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądanych postaw społecznych.
3. *ASCOT PREMIUM HOTEL* w szczególności podkreśla istotność prawnego i społecznego obowiązku zawiadamiania organów ścigania o każdym przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dzieci i zobowiązuje się szkolić swoich pracowników w tym zakresie.

Słowniczek:

Na potrzeby tego dokumentu zostało doprecyzowane znaczenie poniższych pojęć:

1. **Obiekty turystyczne** – obiekty hotelarskie oraz inne obiekty, w których są świadczone usługi hotelarskie określone w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych.
2. **Dziecko/małoletni** - na potrzeby niniejszych standardów przyjmuje się, że dzieckiem, jest każda osoba, która nie ukończyła 18 r. ż.¹

¹ Zgodnie z polskim prawem, dzieckiem jest każda osoba w wieku poniżej osiemnastu lat (art. 1 Konwencji o prawach dziecka, przyjętej przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych dnia 20 listopada 1989 r.). Małoletnim jest osoba, która nie osiągnęła pełnoletności, zatem osoba do ukończenia 18 roku życia lub kobieta, który uzyskała pełnoletność przez zawarcie małżeństwa po ukończeniu 16 roku życia (art. 10 § 1 i 2 k.c.), które może nastąpić za zezwoleniem sądu opiekuńczego z ważnych powodów i jeśli z okoliczności wynika, że zawarcie małżeństwa będzie zgodne z dobrem założonej rodziny (art. 10 § 1 kro).

3. **Opiekun dziecka** – przedstawiciel ustawowy dziecka: rodzic albo opiekun; rodzic zastępczy; opiekun tymczasowy (czyli osoba upoważniona do reprezentowania małoletniego obywatela Ukrainy, który przebywa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej bez opieki osób dorosłych)².
4. **Obca osoba dorosła** - każda osoba powyżej 18 r. ż., która nie jest dla dziecka jego rodzicem lub opiekunem prawnym.
5. **Krzywdzenie dziecka** - należy rozumieć jako zachowanie, które może stanowić popełnienie czynu zabronionego na szkodę dziecka przez jakąkolwiek osobę, w tym pracownika podmiotu, lub zagrożenie dobra dziecka, w tym jego zaniedbywanie; każde zamierzone lub niezamierzone działanie/zaniechanie jednostki, instytucji lub społeczeństwa jako całości i każdy rezultat takiego działania lub bezczynności, które naruszają prawa, swobody i dobra osobiste dzieci i/lub zakłócają ich optymalny rozwój.
6. **Formy przemocy wobec dziecka:**
 - **Przemoc fizyczna** wobec dziecka to przemoc, w wyniku której dziecko doznaje faktycznej fizycznej krzywdy lub jest nią potencjalnie zagrożone. Krzywda ta następuje w wyniku działania bądź zaniechania działania ze strony rodzica lub innej osoby odpowiedzialnej za dziecko, lub której dziecko ufa, bądź która ma nad nim władzę. Przemoc fizyczna wobec dziecka może być czynnością powtarzalną lub jednorazową.
 - **Przemoc psychiczna** wobec dziecka to przewlekła, nie fizyczna, szkodliwa interakcja pomiędzy dzieckiem a opiekunem, obejmująca zarówno działania, jak i zaniechania. Zaliczamy do niej m.in.: niedostępność emocjonalną, zaniedbywanie emocjonalne, relację z dzieckiem opartą na wrogości, obwinianiu, oczernianiu, odrzucaniu, nieodpowiednie rozwojowo lub niekonsekwentne interakcje z dzieckiem, niedostrzeganie lub nieuznawanie indywidualności dziecka i granic psychicznych pomiędzy rodzicem a dzieckiem.
 - **Wykorzystywanie seksualne dziecka** to włączanie dziecka w aktywność seksualną, której nie jest ono w stanie w pełni zrozumieć i udzielić na nią świadomej zgody i/lub na którą nie jest dojrzałe rozwojowo i nie może zgodzić się w ważny prawnie sposób i/lub która jest niezgodna z normami prawnymi lub obyczajowymi danego społeczeństwa. Z wykorzystaniem seksualnym mamy do czynienia, gdy taka aktywność wystąpi między dzieckiem a dorosłym lub dzieckiem a innym dzieckiem, jeśli te osoby ze względu na wiek bądź stopień rozwoju pozostają w relacji opieki, zależności, władzy. Wykorzystanie seksualne może przyjąć również formę **wyzyskiwania seksualnego**, czyli jakiegokolwiek faktycznego lub usiłowanego nadużycia pozycji podatności na zagrożenia, przewagi sił, lub zaufania, w celach seksualnych, w tym, ale nie wyłącznie, czerpanie zysków finansowych, społecznych lub politycznych z seksualnego wykorzystywania innej osoby. Szczególne zagrożenie wyzyskiwaniem seksualnym zachodzi w czasie kryzysów humanitarnych. Zagrożenie wyzyskiwaniem istnieje zarówno wobec dzieci jak i ich opiekunów (definicja za Biuletynem ONZ ST/SGB/2003/13).
 - **Zaniedbywanie dziecka** to chroniczne lub incydentalne niezaspokajanie jego podstawowych potrzeb fizycznych i psychicznych i/lub nierespektowanie jego podstawowych praw, powodujące zaburzenia jego zdrowia i/lub trudności w rozwoju. Do zaniedbywania dochodzi w relacji dziecka z osobą, która jest zobowiązana do opieki, wychowania, troski i ochrony dziecka.
7. **Przestępstwo na szkodę dziecka** – wszystkie przestępstwa, jakie mogą być popełnione przeciwko osobom dorosłym, a dodatkowo przestępstwa, które mogą być popełnione wyłącznie przeciwko dzieciom (np.

² Rodzice - art. 98 Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego; opiekun - art. 155 Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego; rodzic zastępczy - art. 1121 Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego; opiekun tymczasowy; art. 25 Ustawy o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa.

Wykorzystywanie seksualne z art. 200 kodeksu karnego³). Z uwagi na specyfikę obiektów zakwaterowania, w których łatwo można uzyskać możliwość odosobnienia, przestępstwami, do których najczęściej może dojść na ich terenie będą przestępstwa przeciwko wolności seksualnej i obyczajności, w szczególności zgwałcenie (art. 197 kk), seksualne wykorzystanie niepełnoletniości i bezradności (art. 198 kk), seksualne wykorzystanie zależności lub krytycznego położenia (art. 199 kk), seksualne wykorzystanie osoby poniżej 15 r.ż. (art. 200 kk), grooming (uwiedzenie małoletniego za pomocą środków porozumiewania się na odległość - art. 200a kk).

8. **Inne formy krzywdzenia dziecka** niż popełnienie przestępstwa na jego szkodę – wszystkie formy przemocy stosowane wobec dziecka, które nie spełniają znamion przestępstwa ściganego z oskarżenia publicznego (np. krzyk, poniżanie, szarpanie, wyzywanie, zaniedbywanie potrzeb, itp.).
9. **Pracownik** to osoba zatrudniona na umowę o pracę lub świadcząca pracę na podstawie zblizonej umowy (np. zlecenie, B2B, umowa o dzieło), a także stażysta, praktykant, wolontariusz itp.
10. **Pracownikiem zatrudnionym do pracy z dziećmi** jest każda osoba wykonująca zadania bądź delegowana do wykonywania zadań związanych z wychowaniem, edukacją, wypoczynkiem, leczeniem, świadczeniem porad psychologicznych, rozwojem duchowym, uprawianiem sportu lub realizacją innych zainteresowań przez małoletnich, lub z opieką nad nimi.
11. **Przedsiębiorca** – organ/podmiot/osoba zarządzająca danym obiektem lub siecią obiektów, odpowiedzialna za właściwe funkcjonowanie obiektu pod względem formalnym.

ROZDZIAŁ I. PRACOWNICY OBIEKTU

Zasady ogólne

1. *ASCOT PREMIUM HOTEL* zobowiązuje się edukować swoich pracowników na temat okoliczności wskazujących, że dziecko przebywające w obiekcie może być krzywdzone oraz w zakresie sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje. Obiekt może realizować ww. edukację poprzez różne formy szkolenia np.: szkolenia zewnętrzne, wewnętrzne, e-learning, materiały edukacyjne wypracowane przez hotel i dostępne dla pracowników, materiały edukacyjne dostępne bezpłatnie, wypracowane przez inne organizacje.
2. Każdy pracownik, przed dopuszczeniem do pracy, jest zapoznawany z SOM, co zostaje przez niego potwierdzone złożeniem oświadczenia i zobowiązaniem do przestrzegania zasad i procedur zawartych w tym dokumencie. **Załącznik nr 1**
3. Pracownicy zatrudnieni do pracy z dziećmi podlegają cyklicznym szkoleniom, co zostaje udokumentowane przez pracodawcę.
4. *ASCOT PREMIUM HOTEL* zobowiązuje się do uwzględnienia sytuacji dzieci z niepełnosprawnościami oraz dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, dostosowując wytyczne z **Załącznika nr 12** do specyfiki i zakresu działania obiektu.

Zatrudnianie osób do pracy z dziećmi

³ Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1138 z późn. zm.).

1. Osoby pracujące z dziećmi muszą wykazać w historii swojego zatrudnienia, że w przeszłości nie skrzywdziły żadnego dziecka.
2. Każdą osobę zatrudnianą/delegowaną przez *ASCOT PREMIUM HOTEL* do pracy z dziećmi należy obowiązkowo sprawdzić w Rejestrze Sprawców Przepływów na Tle Seksualnym. Dotyczy to również pracowników niepełnoletnich, czyli poniżej 18 r. ż. Sprawdzenie osoby w Rejestrze odbywa się poprzez wydruk wyników wyszukiwania osoby w Rejestrze z dostępem ograniczonym, który następnie wkładany jest do akt osobowych osoby sprawdzanej. Zakres danych osobowych niezbędnych do sprawdzenia osoby w Rejestrze znajduje się w **Załączniku nr 3**.
3. Ponadto każda osoba zatrudniana/delegowana do pracy z dziećmi musi dostarczyć informację z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie przestępstw określonych w rozdziałach XIX i XXV Kodeksu karnego, w art. 189a i art. 207 Kodeksu karnego oraz w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii (Dz. U. z 2023 r. poz. 172 oraz z 2022 r. poz. 2600), lub za odpowiadające tym przestępstwom czyny zabronione określone w przepisach prawa obcego.
4. Jeżeli osoba zatrudniana/delegowana posiada obywatelstwo inne niż polskie wówczas powinna przedłożyć również informację z rejestru karnego tego państwa, którego jest obywatelem, uzyskiwaną do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi, bądź informację z rejestru karnego, jeżeli prawo tego państwa nie przewiduje wydawania informacji dla w/w celów.
5. Od osoby zatrudnianej/delegowanej należy również pobrać oświadczenie o państwie/ach zamieszkiwania w ciągu ostatnich 20 lat, innych niż Rzeczpospolita Polska i państwo obywatelstwa, złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej. **Załącznik nr 4**
6. Jeżeli prawo państwa, z którego ma być przedłożona informacja o niekaralności nie przewiduje wydawania takiej informacji lub nie prowadzi rejestru karnego, wówczas osoba zatrudniana/delegowana składa pod rygorem odpowiedzialności karnej oświadczenie o tym fakcie. **Załącznik nr 5**
7. Pod oświadczeniami składanymi pod rygorem odpowiedzialności karnej składa się oświadczenie o następującej treści: „Jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.” Oświadczenie to zastępuje pouczenie organu o odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.
8. W przypadku korzystania z usług podmiotów zewnętrznych obiekt powinien zawrzeć w umowie z tym podmiotem stosowny zapis, który umożliwi egzekwowanie odpowiedniego standardu w zakresie sprawdzania przez tenże podmiot pracowników, pod kątem ich bezpieczeństwa wobec dzieci. Zapis umożliwi obiektowi kontrolę spełnienia obowiązku pod rygorem natychmiastowego wypowiedzenia umowy oraz kary umownej lub innych sankcji związanych z niespełnieniem warunków umowy w tym zakresie.

Zakres kompetencji i odpowiedzialności osób wyznaczonych do wdrażania Standardów Ochrony Małoletnich

1. Nadzór nad stosowaniem SOM prowadzi Przedsiębiorca.
2. Przedsiębiorca powołuje koordynatora ds. SOM (w dalszej części dokumentu zwany „Koordynatorem”).
3. Koordynator jest osobą odpowiedzialną za zapoznanie pracowników z treścią SOM oraz monitorowanie ich stosowania w *ASCOT PREMIUM HOTEL*.
4. Koordynator organizuje i dokumentuje proces edukacji pracowników w zakresie rozpoznawania symptomów, że przebywające w obiekcie dziecko może być krzywdzone

oraz sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje, zgodnie z procedurami przyjętymi przez obiekt.

5. Koordynator opisuje każdą interwencję lub zgłoszone zdarzenie związane z krzywdzeniem dziecka na terenie obiektu w dokumencie, który jest stworzony do tego celu (np. dziennik zdarzeń lub rejestr interwencji).
6. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że doszło do popełnienia przestępstwa, Koordynator jest odpowiedzialny za zabezpieczenie dowodów, w tym nagrań z monitoringu i przekazanie ich na wniosek służb w formie kopii listem poleconym lub osobiście prokuratorowi lub policji.
7. Koordynator jest odpowiedzialny za prowadzenie procedury, w sytuacji, kiedy doszło do skrzywdzenia dziecka przez pracownika obiektu lub inną osobę dorosłą, która nie jest bezpośrednio zatrudniona przez *ASCOT PREMIUM HOTEL* lecz przez podmiot trzeci.
8. Koordynator jest odpowiedzialny za monitorowanie i aktualizację SOM oraz ich dostępność zarówno dla pracowników, gości jak i innych podmiotów współpracujących z obiektem.
9. Dane koordynatora są dostępne dla wszystkich pracowników i gości obiektu, również dla dzieci. Dane muszą zawierać informację, w jaki sposób można skontaktować się z Koordynatorem (adres e-mail, telefon, _____ dostępność: _____ dni i godziny pracy).

Zasady bezpiecznych relacji pracownik - dziecko

1. Do stosowania poniższych zasad zobowiązani są wszyscy pracownicy *ASCOT PREMIUM HOTEL*, również inne osoby dorosłe, które mają kontakt z dziećmi na terenie obiektu, jeśli kontakt ten odbywa się za zgodą obiektu.
2. Naczelną zasadą wszystkich działań podejmowanych przez pracowników mających kontakt z dziećmi znajdującymi się na terenie *ASCOT PREMIUM HOTEL* jest traktowanie dziecka z szacunkiem i uwzględnianie jego godności i potrzeb.
3. Niedopuszczalne jest stosowanie przez pracowników i inne osoby dorosłe wobec dziecka przemocy w jakiegokolwiek formie.

A. Zachowania i praktyki oczekiwane od pracowników

- W komunikacji z dzieckiem zachowuj cierpliwość i szacunek.
- Słuchaj uważnie dziecka i udzielaj mu odpowiedzi adekwatnych do jego wieku i danej sytuacji. Komunikując się z dzieckiem staraj się, by twoja twarz była na poziomie twarzy dziecka.
- Zapewnij dziecko, że jeśli czuje się niekomfortowo z jakąś sytuacją, może o tym powiedzieć tobie lub innej wskazanej osobie i uzyskać pomoc.
- Poinformuj dziecko, gdzie w obiekcie znajdują się SOM w wersji dla niego zrozumiałej. Zapewnij, że jeśli będzie miało pytania, może się zgłosić do ciebie lub innej wyznaczonej osoby.
- Przestrzegaj równego traktowania dzieci bez względu na ich płeć, orientację seksualną, sprawność/niepełnosprawność, status społeczny, etniczny, kulturowy, religijny i światopogląd.
- Zadbaj o bezpieczną przestrzeń. Jeśli w obszarze, w którym pracujesz przebywają dzieci, upewnij się, że sprzęt i wyposażenie są używane w sposób zgodny z przeznaczeniem, a otoczenie jest bezpieczne (zwróć uwagę na zabezpieczenia okien i schodów, ograniczony dostęp do ruchliwych dróg, otwartej wody itd.).
- Jeśli widzisz dziecko/dzieci pozostawione bez opieki, a sytuacja może wskazywać na zagrożenie bezpieczeństwa dziecka, podejmij działania, aby odnaleźć rodzica/opiekuna.

B. Zachowania i praktyki niedopuszczalne ze strony pracowników w stosunku do dzieci w obiekcie

- Nie wolno ci krzyczeć, zawstydzać, upokarzać, lekceważyć i obrażać dziecka.
- Nie wolno ci bić, szturchać, popychać ani w jakikolwiek sposób naruszać integralności fizycznej dziecka, chyba, że występuje zagrożenie zdrowia lub życia dziecka.
- Nie wolno ci nawiązywać z dzieckiem jakichkolwiek relacji romantycznych lub seksualnych ani składać mu nieodpowiednich propozycji. Obejmuje to także seksualnie komentarze, żarty, gesty oraz udostępnianie dzieciom treści erotycznych i pornograficznych bez względu na ich formę.
- Nie wolno ci utrzymywać wizerunku dziecka w celach prywatnych ani służbowych (nagrywanie, fotografowanie) bez zgody rodziców/opiekunów dziecka i zgody samego dziecka. Dotyczy to także umożliwienia osobom trzecim utrwalenia wizerunków dzieci. Wyjątkiem jest sytuacja, kiedy wizerunek dziecka stanowi jedynie szczegół całości, takiej jak zgromadzenie, krajobraz, publiczna impreza, wtedy zgoda rodzica/opiekuna dziecka nie jest wymagana.
- Nie wolno ci nawiązywać kontaktu z dzieckiem poprzez prywatne kanały komunikacji (prywatny telefon, e-mail, komunikatory, profile w mediach społecznościowych) ani spotykać się z dzieckiem poza miejscem pracy.
- Nie wolno ci proponować dziecku alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji.
- Nigdy nie dotykaj dziecka, jeśli ono tego nie chce ani w sposób, który może być uznany za nieprzystojny lub niestosowny.

Jeśli będziesz świadkiem jakiegokolwiek z wyżej opisanych zachowań i/lub sytuacji ze strony innych dorosłych lub dzieci, zawsze poinformuj o tym osobę odpowiedzialną w obiekcie za wdrażanie i monitorowanie SOM lub bezpośredniego przełożonego.

ROZDZIAŁ II. PROCEDURA IDENTYFIKACJI DZIECKA PODCZAS REJESTRACJI W RECEPCJI

1. Jedną z form skutecznego zapobiegania krzywdzeniu dzieci jest ustalenie tożsamości dziecka przebywającego w obiekcie i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w obiekcie.
2. Pracownik recepcji podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, która towarzyszy dziecku.
3. Aby dokonać identyfikacji dziecka i jego relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w obiekcie, należy:
 - a. poprosić o dokument tożsamości dziecka lub inny dokument potwierdzający, że osoba dorosła ma prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem. Przykładowe dokumenty mogące posłużyć identyfikacji to: dowód osobisty, legitymacja szkolna, aplikacja MObywatel, Internetowe Konto Pacjenta, orzeczenie sądu. W przypadku braku dokumentu tożsamości lub odmowy jego okazania należy poprosić o podanie danych dziecka (imię, nazwisko, adres, numer PESEL).
 - b. W przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo dziecka i osoby dorosłej lub odmowy ich okazania należy zapytać o tę relację osobę dorosłą oraz dziecko. Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i dzieckiem znajduje się w **Załączniku nr 2**.
 - c. Jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem lub opiekunem prawnym dziecka, powinna zostać poproszona o okazanie dokumentu np. zgody notarialnej rodzica na podróżowanie danej osoby z dzieckiem lub zgody podpisanej przez rodzica dziecka wraz ze wskazaniem danych dziecka,

adresu jego zamieszkania, kontaktem telefonicznym do rodzica i numerem dokumentu tożsamości/numerem PESEL osoby, której rodzic powierzył opiekę nad dzieckiem.

Jeśli osoba dorosła nie posiada żadnego z ww. dokumentów, należy poprosić ją o wypełnienie stosownego oświadczenia, zgodnie ze wzorem przygotowanym przez obiekt. Oświadczenie powinno zawierać dane dziecka i dane dorosłego, z którym dziecko przebywa, wraz ze wskazaniem relacji jaka występuje pomiędzy dzieckiem a dorosłym. W przypadku gdy osoba dorosła nie jest rodzicem ani opiekunem prawnym dziecka, powinna oświadczyć, iż rodzice/opiekunowie prawni wyrazili zgodę na opiekę nad dzieckiem.

4. W przypadku odmowy ze strony osoby dorosłej okazania dokumentu dziecka i/lub wskazania relacji należy wyjaśnić, że procedura służy zapewnieniu bezpieczeństwa dzieciom korzystającym z ASCOT PREMIUM HOTEL i że zgodnie z przepisami ustawy z dnia 13 maja 2016 roku pracownicy obiektu muszą stosować się do przepisów z zakresu praw dziecka. Po wyjaśnieniu sprawy w sposób pozytywny należy podziękować za czas poświęcony na upewnienie się, że dziecko jest pod dobrą opieką.
5. W przypadku gdy rozmowa nie rozwieje wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji skrzywdzenia dziecka, a zwłaszcza gdy odmawia on okazania dokumentu tożsamości lub dziecko nie posiada takiego dokumentu, a także odmawia złożenia pisemnego oświadczenia, należy o tym dyskretnie powiadomić przełożonego i pracowników ochrony (o ile są w tym czasie na terenie obiektu) w taki sposób, aby nie wzbudzać podejrzeń (można np. powołać się na konieczność skorzystania ze sprzętów na zapleczu recepcji, prosząc osobę dorosłą, aby poczekała wraz z dzieckiem w holu, restauracji lub innym miejscu.)
6. Od momentu, kiedy pojawią się pierwsze wątpliwości, zarówno dziecko, jak i osoba dorosła powinni być w miarę możliwości w zasięgu wzroku pracownika obiektu i nie powinni zostawać sami.
7. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji, przejmuje rozmowę z osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.
8. W przypadku gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub o popełnieniu przestępstwa na szkodę dziecka, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. Dalej stosuje się procedurę jak w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka (patrz rozdział III).
9. W przypadku, gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów np. serwis sprząający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, strefy relaksu, ochrony i in., powinni oni niezwłocznie zawiadomić przełożonego, a w przypadku jego nieobecności - osobę decyzyjną, która podejmie odpowiednie działania (patrz punkty 7 i 8 powyżej).
10. W zależności od sytuacji i miejsca przełożony weryfikuje, na ile podejrzenie krzywdzenia dziecka jest zasadne. W tym celu dobiera odpowiednie środki prowadzące do wyjaśnienia sytuacji lub podejmuje decyzję o przeprowadzeniu interwencji i zawiadamia policję.

ROZDZIAŁ III. PROCEDURA W PRZYPADKU OKOLICZNOŚCI WSKAZUJĄCYCH NA KRZYWDZENIE DZIECKA PRZEZ OSOBĘ DOROSŁĄ

1. Uzasadnione podejrzenie krzywdzenia dziecka występuje wtedy, gdy:
 - a. dziecko ujawniło pracownikowi obiektu fakt krzywdzenia,
 - b. pracownik zaobserwował krzywdzenie,
 - c. dziecko ma na sobie ślady krzywdzenia (np. zadrapania, zasinienia), a zapytane odpowiada niespójnie i/lub chaotycznie lub/i popada w zakłopotanie bądź występują inne okoliczności mogące wskazywać na krzywdzenie np. znalezienie materiałów pornograficznych z udziałem dzieci w pokoju osoby dorosłej.

Pracownik, który ma uzasadnione podejrzenie, że dziecko przebywające w obiekcie jest lub zostało skrzywdzone, powinien niezwłocznie zawiadomić przełożonego/osobę decyzyjną, która zawiadamia policję. W przypadku istniejącego zagrożenia bezpieczeństwa dziecka, pracownik, który powziął uzasadnione podejrzenie skrzywdzenia dziecka niezwłocznie zawiadamia policję, dzwoniąc pod numer 112 i opisując okoliczności zdarzenia. Niezależnie od powyższego pracownik zawiadamia o zdarzeniu Koordynatora *ASCOT PREMIUM HOTEL*.

2. Należy dołożyć starań, aby utrudnić lub nawet uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie dziecka oddalenie się z obiektu.
3. W przypadku określonym w Kodeksie postępowania karnego można dokonać obywatelskiego zatrzymania osoby podejrzewanej. W takiej sytuacji, do czasu przybycia policji, osoba zatrzymana pozostaje pod nadzorem pracowników ochrony lub innych pracowników hotelu, którzy mogą dokonać takich czynności bez narażenia swojego zdrowia lub życia.
4. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka. Dziecko, w miarę możliwości powinno przebywać pod opieką pracownika do czasu przyjazdu policji. O ile to możliwe, należy podjąć próbę wsparcia dziecka. **Załącznik nr 10**
5. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że doszło do popełnienia przestępstwa powiązanego z kontaktem dziecka z materiałem biologicznym sprawcy (sperma, ślina, naskórek), należy w miarę możliwości nie dopuścić, aby dziecko myło się oraz jadło/piło do czasu przyjazdu policji. Należy wyjaśnić dziecku, dlaczego zastosowano wobec niego takie ograniczenia.
6. Po przejęciu dziecka przez policję należy zabezpieczyć materiał z monitoringu oraz inne istotne dowody (np. dokumenty) dotyczące zdarzenia i przekazać je Koordynatorowi, który na wniosek służb przekaze ich kopię listem poleconym lub osobiście prokuratorowi lub policji.
7. Po interwencji należy zgłosić zdarzenie Koordynatorowi, który opisuje je w dzienniku zdarzeń lub innym dokumencie przeznaczonym do tego celu.

ROZDZIAŁ IV. PROCEDURA W PRZYPADKU PODEJRZENIA LUB STWIERDZENIA KRZYWDZENIA DZIECKA PRZEZ PRACOWNIKA LUB INNĄ OSOBĘ DOROSŁĄ

1. W przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez pracownika lub inną osobę dorosłą, która nie jest bezpośrednio zatrudniona przez *[Obiekt/Hotel/Sieć]* lecz przez podmiot trzeci, osoba, która powzięła tę

informację powinna niezwłocznie poinformować o tym fakcie Koordynatora, a pod jego nieobecność inną osobę wyznaczoną do tego celu.

2. Jeżeli zagrożone jest życie lub zdrowie dziecka, osoba, która powzięła wiadomość na ten temat, powinna niezwłocznie powiadomić policję, dzwoniąc na numer alarmowy 112, podając dane własne, dane dziecka (o ile to możliwe), miejsce pobytu dziecka oraz opis okoliczności sprawy oraz powiadomić przełożonego/osobę decyzyjną, który powiadamia opiekunów/rodziców dziecka. Osoba, która powzięła wiadomość o zdarzeniu informuje także Koordynatora, co najmniej w formie mailowej/pisemnej.
3. W przypadku, gdy pracownik dopuścił się wobec dziecka innej formy krzywdzenia niż popełnienie przestępstwa na jego szkodę, Koordynator, po powzięciu informacji, powinien zbadać wszystkie okoliczności sprawy, w szczególności wysłuchując pracownika podejrzewanego o krzywdzenie oraz innych świadków zdarzenia. W sytuacji, gdy naruszenie dobra dziecka jest znaczne, w szczególności, gdy doszło do dyskryminacji lub naruszenia godności dziecka, Koordynator powinien zarekomendować osobie kierującej obiektem adekwatne działania personalne w stosunku do tego pracownika.
4. Jeżeli osoba, która dopuściła się krzywdzenia nie jest bezpośrednio zatrudniona przez *ASCOT PREMIUM HOTEL* lecz przez podmiot trzeci (np. outsourcing) wówczas należy zarekomendować zakaz jej wstępu na teren *ASCOT PREMIUM HOTEL*, a w razie potrzeby rozwiązać z podmiotem trzecim umowę.

ROZDZIAŁ V. PROCEDURA W PRZYPADKU STWIERDZENIA STOSOWANIA INNYCH FORM PRZEMOCY WOBEC DZIECKA PRZEZ RODZICA/OPIEKUNA PRAWNEGO LUB INNĄ OSOBĘ DOROSŁĄ

1. W przypadku stwierdzenia krzywdzenia dziecka przez rodzica/opiekuna prawnego lub inną osobę dorosłą, z którą dziecko przebywa w obiekcie, każdy pracownik będący świadkiem takiego krzywdzenia powinien na nie stanowczo zareagować.
2. Jeżeli zagrożone jest życie lub zdrowie dziecka, osoba, która powzięła wiadomość na ten temat, powinna niezwłocznie powiadomić policję, dzwoniąc na numer alarmowy 112, podając dane własne, dane dziecka (o ile to możliwe), miejsce pobytu dziecka oraz opis okoliczności sprawy oraz powiadomić przełożonego/osobę decyzyjną. Osoba, która powzięła wiadomość o zdarzeniu informuje także Koordynatora, co najmniej w formie mailowej/pisemnej.
3. Jeżeli pracownik obiektu jest świadkiem przemocy fizycznej zastosowanej wobec dziecka (klapsy, szarpanie, krzyk, inne wymienione w definicji przemocy fizycznej) powinien starać się przerwać krzywdzenie i zareagować. Możliwe formy i sposoby reagowania na krzywdzące zachowania rodzica/opiekuna/innej osoby dorosłej wobec dziecka znajdują się w ***Załączniku nr 11***.
4. W sytuacji pozostawienia dziecka poniżej 7 r. ż. bez opieki, pracownik który powziął informację o takim zdarzeniu, powinien powiadomić o tym fakcie przełożonego. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji podejmuje decyzję o dalszym postępowaniu, biorąc pod uwagę okoliczności i mając na względzie kontekst zapisów Kodeksu Karnego i Kodeksu Wykroczeń⁴. W zależności od tego przełożony podejmuje próbę odnalezienia rodzica/opiekuna prawnego lub innej osoby dorosłej, z którą dziecko przebywa na terenie obiektu i wyjaśnia, że nie może on pozostawiać dziecka bez opieki. W sytuacji, kiedy odnalezienie rodzica/opiekuna prawnego lub innej osoby dorosłej, z którą dziecko przebywa w obiekcie nie jest

⁴ Kodeks Karny art. 160 par.1 i 2; art. 210 par.1, Kodeks wykroczeń art. 106

Hotel Regulations

Dear Guest.

For your comfort and safety during your stay at the Hotel, please note that:

§ 1

A check-in starts at 2:00 p.m., and a check-out ends at 12:00 a.m. of the following day.

§ 2

A room is rented per days.

§ 3

The Guests who are not checked-in, may stay in the hotel from 10:00 a.m. to 10.00 p.m. after notifying the Hotel reception.

§ 4

Intention to extend stay in the Hotel should be reported by Guest at the reception desk until 10:00 a.m. on the original check out day.
Guest's request to prolong the stay shall be accepted, if there are rooms available.

§ 5

The hotel collects payment for the stay on the day of check-in.
The exception is an non-refundable reservations, where the payment is collected on the day the reservation is made.

§ 6

If the guest leaves the hotel at a date earlier than that included in the contract of the guaranteed reservation, the difference in the cost of the stay will not be refunded.

§ 7

The hotel reserves the right to charge the credit/debit card with the amount shown on the bill on check-out without the cardholder's signature.

§ 8

In case of booking a room and not showing up to 6:00 pm on the day of booking, the Hotel reserves the right to release the room without informing the Guest or,
if the Hotel has the Guest's card number, to charge a fee for one hotel night.

§ 9

The basis for guest check-in is the presentation of an ID card or passport and the signing of a registration card.

§ 10

Guests should notify the hotel reception of the damage as soon as it is discovered.

§ 11

The hotel guest is financially responsible for any damage or destruction of objects of equipment and technical devices of the hotel, caused by his fault or the fault of his visitors. The hotel has the right to assert claims for damages caused on the hotel premises.

§ 12

Staying in a room after 2:00 p.m. is considered an extension of the hotel day.

§ 13

The curfew is from 10:00 pm to 6:00 am. In the case of non-compliance with the curfew, hotel staff is obliged on calling the security group, the cost of conducting an intervention is 400,00 PLN.
The hotel has the right to refuse to provide further services to a person who fails to comply with this rule.

§ 14

Smoking is prohibited throughout the hotel. Violation of the prohibition may result in a automatic call to the fire department and is subject to a fine of 400,00 PLN.

§ 15

Please carry your magnetic key card with you

★ ★ ★ ★
ASCOT PREMIUM
HOTEL

and return it to reception desk before leaving the Hotel.
Loss of a room magnetic key card is subject to an extra charge of 50,00 PLN

§ 16

When leaving the hotel room, please check each time
that windows and doors are carefully closed and that the lights are turned off.

§ 17

The hotel is not liable for loss of or damage to money, securities, valuables
or objects of scientific or artistic value if these items are not stored in a
safe.

§ 18

Personal belongings left by Guests upon leaving shall be sent back to the
address specified by the guest at the guest's expense. It is the Guest's
responsibility to order a courier to pick up from the hotel the items left
behind.

If no instructions are left, belongings will be stored by hotel for a period
of 1 month.

§ 19

The hotel may refuse to accommodate a Guest who, during his previous stay,
has grossly violated the hotel regulations causing damage to hotel property
or Guests, or damage to the Guests, Hotel employees or other persons
staying at the Hotel, or otherwise interfered with the peaceful stay of Guests
or the operation of the Hotel.

§ 20

Payments are processed by "Fiserv Polska" spółka akcyjna with its
registered office in Warszawa, address: Al. Jerozolimskie 100, 00-807
Warszawa, KRS: 0000061293, NIP 526-02-10-429 i REGON 012873434.

PAYMENT REGULATIONS

§ 1

These regulations define the rules, conditions and procedures for making payments for services provided by Ascot Hotel Malinowski, Wrzecionek general partnership with its registered office in Kraków.

§ 2

Payments are processed by Fiserv Polska” spółka akcyjna with its registered office in Warszawa, address: Al. Jerozolimskie 100, 00-807 Warszawa, KRS: 0000061293, NIP 526-02-10-429 i REGON 012873434.

Using the service requires the processing of the client’s personal data, including: first name and surname, telephone number, e-mail address, home address. The data will be processed by Ascot Hotel Malinowski, Wrzecionek general partnership with its registered office in Kraków, address: ul.

Radziwiłłowska 3, 31-026 Kraków, KRS: 0000275799, NIP 6762341926 and REGON 120424164, to the extent necessary to conclude and perform the contract. Transaction data, including personal data, may be transferred to Fiserv Polska” spółka akcyjna with its registered office in Warszawa, address: Al. Jerozolimskie 100, 00-807 Warszawa, KRS: 0000061293, NIP 526-02-10-429 i REGON 012873434, to the extent necessary to process payment for the order.

The client has the right to access and correct their data. Providing data is voluntary, but necessary to use the service.

§ 3

Payment for the stay is collected from the Guest on the day of arrival at the hotel (in advance). The exception is a non-refundable reservation – in this case the hotel charges the total amount for the stay on the day the reservation is made.

§ 4

The Hotel reserves the right to charge the credit/debit card with the amount stated on the bill upon departure without the cardholder’s signature.

§ 5

To provide the services offered by the Hotel, the following payment methods are used:

★ ★ ★ ★
ASCOT PREMIUM
HOTEL

Payment by bank transfer to the Hotel's bank account indicated in the booking confirmation.

Payment by payment card.

Online payment via the VPOS system operated by „Fiserv Polska”.

Cash payment at the hotel reception.

§ 6

The wish to receive an invoice must be reported before making the payment; otherwise issuing an invoice will not be possible.

§ 7

The Guest has the right to submit a complaint related to the functioning of the service and the provision of Services by the Service Provider in a manner inconsistent with the terms and rules set out in the Regulations.

§ 8

All complaints containing the Guest's data (first name and surname), together with an e-mail address and a concise description of the objections, should be submitted via the contact address available on the main page of the service in the “Contact” tab or in writing to the Service Provider's address.

§ 9

The Service Provider considers the complaint within 14 days from the date of its delivery. If the complaint concerns services provided electronically and cannot be examined within 14 days, the Service Provider will inform the Guest about the reasons for the delay and the expected date for handling the complaint.

Rules of pet accommodation at Ascot Premium Hotel

For your comfort and safety during your stay at the hotel, please remember that:

§ 1

In the hotel are allowed only pets (dogs and cats devoid of aggressive behaviour).

§ 2

The cost of each pet's stay at the hotel is 70.00 PLN per day.

§ 3

Pets should be kept in their owners' rooms.

§ 4

Dogs must be walked on a leash, under the care of the owner or an authorized person.

§ 5

It is strictly forbidden to bring pets to the restaurant and lobby bar.

§ 6

If the bedding in the room where the animal is staying is dirty (hair, mud) or damaged by the animal, the owner is obliged to repurchase the entire set of bedding at a price of 150.00 zloty / set.

§ 7

Dog owners are required to clean up waste left by dogs on the premises and in the surroundings of the hotel.

§ 8

Cat owners must have a litter box with sand and empty it into a plastic bag, which they will then dispose of in a container designated by a hotel employee.

§ 9

None of the animals should be left alone in the room if they disturb other guests during this time.

§ 10

All damages to hotel property or the property of other guests caused by animals will be assessed by the hotel management, and the cost will be charged to the owners. The hotel has the right to claim for damages caused on the hotel premises.

§ 11

Hotel services do not clean a room in which an animal is left unattended by the owner. Cleaning of the room takes place only when the owner is present. Please contact the Reception to arrange cleaning hours.

CHILD PROTECTION STANDARDS at ASCOT PREMIUM HOTEL

In consideration of the legal obligation arising from the Act of May 13, 2016, on counteracting threats of sexual crimes and the protection of minors, and the United Nations guidelines on business and human rights, recognizing the significant role of business in ensuring the respect of children's rights, ASCOT PREMIUM HOTEL adopts the Child Protection Standards (also referred to as "CPS" or "Standards"). This document is a collection of principles and procedures applied in cases of suspected harm to a child staying at ASCOT PREMIUM HOTEL, and in the prevention of such threats, considering the situations of disabled children and children with special educational needs. The Child Protection Standards at ASCOT PREMIUM HOTEL are implemented based on the following principles:

1. ASCOT PREMIUM HOTEL operates with respect for the rights of children as individuals particularly vulnerable to harm.
2. ASCOT PREMIUM HOTEL acknowledges its role in conducting socially responsible business and promoting desirable social attitudes.
3. ASCOT PREMIUM HOTEL particularly emphasizes the importance of the legal and social obligation to report any suspected crimes against children to law enforcement authorities and commits to training its employees in this regard.

Glossary

For the purposes of this document, the meanings of the following terms have been clarified:

- **Tourist facilities** - hotel facilities and other establishments where hotel services are provided as defined by the Act of August 29, 1997, on hotel services, tour leaders, and tourist guides.
- **Child/minor** - for the purposes of these standards, a child is any person under 18 years of age.
- **Child's guardian** - the legal representative of the child: parent or guardian; foster parent; temporary guardian (i.e., a person authorized to represent a minor Ukrainian citizen who is on the territory of the Republic of Poland without the care of adults).
- **Stranger** - any person over 18 years of age who is not the child's parent or legal guardian.
- **Child abuse** - understood as behavior that may constitute a criminal act to the detriment of a child by any person, including an employee of the entity, or a threat to the child's welfare, including neglect; any deliberate or accidental action/inaction by an individual, institution, or society as a whole, and any result of such action or inaction that violates the rights, freedoms, and personal welfare of children and/or disrupts their optimal development.
- **Forms of violence against a child:**

- **Physical violence against a child** is violence resulting in actual physical harm to the child or potential threat of harm. This harm occurs as a result of action or inaction by a parent or other person responsible for the child or whom the child trusts or who has authority over the child. Physical violence against a child can be a repeated or one-time act.
- **Psychological violence against a child** is a chronic non-physical harmful interaction between the child and the caregiver, including both actions and inactions. This includes emotional unavailability, emotional neglect, hostile relationships with the child, blame, defamation, rejection, developmentally inappropriate or inconsistent interactions with the child, failure to recognize or respect the child's individuality and psychological boundaries between the parent and child.
- **Child sexual exploitation** involves engaging the child in sexual activity that they cannot fully understand and consent to knowingly and/or for which they are not developmentally mature and cannot legally consent, and/or which is contrary to the legal or social norms of the society. Sexual exploitation occurs when such activity takes place between a child and an adult or another child if these persons are in a relationship of care, dependence, or authority due to age or developmental stage. Sexual exploitation may also take the form of sexual exploitation, i.e., any actual or attempted abuse of a position of vulnerability, power, or trust for sexual purposes, including but not limited to financial, social, or political gain from the sexual exploitation of another person. The threat of sexual exploitation is particularly high during humanitarian crises and can occur against both children and their caregivers (definition by the UN Bulletin ST/SGB/2003/13).
- **Neglect of a child** is the chronic or incidental failure to meet their basic physical and psychological needs and/or failure to respect their fundamental rights, resulting in health disorders and/or developmental difficulties. Neglect occurs in the relationship between the child and a person responsible for the child's care, upbringing, protection, and welfare.
- **Crime against a child** includes all crimes that can be committed against adults and, additionally, crimes that can only be committed against children (e.g., sexual exploitation under Article 200 of the Criminal Code). Given the specificity of accommodation facilities where it is easy to obtain isolation, crimes that are most likely to occur on their premises are crimes against sexual freedom and morality, in particular, rape (Article 197 of the Penal Code), sexual exploitation of insanity and helplessness (Article 198 of the Penal Code), sexual exploitation of dependence or a critical situation (Article 199 of the Penal Code), sexual exploitation of a person under 15 years of age (Article 200 of the Penal Code), grooming (seduction of a minor using remote communication means - Article 200a of the Penal Code).
- **Other forms of child abuse than crimes against them** - all forms of violence against a child that do not meet the criteria of a crime prosecuted ex officio (e.g., shouting, humiliation, pushing, calling names, neglecting needs, etc.).
- **Employee** is a person employed under an employment contract or performing work under a similar agreement (e.g., commission, B2B, contract for specific work), as well as an intern, apprentice, volunteer, etc.

- **An employee working with children** is anyone performing or delegated to perform tasks related to the upbringing, education, recreation, medical treatment, providing psychological counseling, spiritual development, sports practice, or other interests of minors, or caring for them.
- **Entrepreneur** – the entity/person/organization managing a given facility or network of facilities responsible for the proper operation of the facility in formal terms.

CHAPTER I: FACILITY EMPLOYEES

General principles ASCOT PREMIUM HOTEL commits to educating its employees about circumstances indicating that a child staying at the facility may be harmed and about how to quickly and appropriately respond to such situations. The facility may implement this education through various forms of training, such as external training, internal training, e-learning, educational materials developed by the hotel, and educational materials available for free, developed by other organizations. Every employee, before being allowed to work, is familiarized with the CPS, which is confirmed by signing a declaration and committing to following the principles and procedures contained in this document. Appendix 1. Employees employed to work with children are subject to periodic training, which is documented by the employer. ASCOT PREMIUM HOTEL undertakes to consider the situation of children with disabilities and children with special educational needs, adapting the guidelines from Appendix 12 to the specificity and scope of the facility's operations.

Hiring individuals to work with children

- Individuals working with children must demonstrate in their employment history that they have not harmed any child in the past.
- Every person employed/delegated by ASCOT PREMIUM HOTEL to work with children must be checked in the Register of Sexual Offenders. This also applies to underage employees, i.e., those under 18 years of age. The person is checked in the Register by printing the search results from the restricted access Register, which is then placed in the personal files of the person checked. The scope of personal data necessary to check the person in the Register is found in Appendix 3.
- Additionally, every person employed/delegated to work with children must provide information from the National Criminal Register regarding crimes specified in chapters XIX and XXV of the Penal Code in Articles 189a and 207 of the Penal Code and the Act of July 29, 2005, on counteracting drug addiction (Journal of Laws of 2023, item 172 and 2022, item 2600), or for corresponding prohibited acts specified in foreign law.
- If the person employed/delegated holds citizenship other than Polish, they should also provide information from the criminal register of the country of their citizenship, obtained for the purposes of professional or volunteer activities related to contact with children, or information from the criminal register if the law of that country does not provide for issuing information for the above purposes.
- The person employed/delegated must also provide a declaration regarding the countries of residence in the last 20 years other than the Republic of Poland and the country of citizenship, made under penalty of perjury. Appendix 4.

- If the law of the country from which the information on non-criminality is to be provided does not provide for issuing such information or does not maintain a criminal register, then the person employed/delegated makes a declaration under penalty of perjury regarding this fact. Appendix 5.
- Under declarations made under penalty of perjury, a statement is made with the following content: "I am aware of the criminal liability for making a false declaration." This statement replaces the instruction from the authority on the criminal liability for making a false declaration.
- If external service providers are used, the facility should include an appropriate clause in the agreement with this entity that allows enforcing the appropriate standard in terms of checking these employees for their safety towards children. The clause will allow the facility to control the fulfillment of the obligation under penalty of immediate termination of the agreement and a contractual penalty or other sanctions related to non-compliance with the contract in this regard.

Scope of competence and responsibility of persons designated to implement the Child Protection Standards

- The Entrepreneur supervises the implementation of the CPS.
- The Entrepreneur appoints a CPS Coordinator (hereinafter referred to as "Coordinator").
- The Coordinator is responsible for familiarizing employees with the content of the CPS and monitoring their application at ASCOT PREMIUM HOTEL.
- The Coordinator organizes and documents the process of educating employees on recognizing symptoms that a child staying at the facility may be harmed and on how to quickly and appropriately respond to such situations according to the procedures adopted by the facility.
- The Coordinator describes each intervention or reported incident related to child abuse on the facility's premises in a document created for this purpose (e.g., an incident log or intervention register).
- In the case of a justified suspicion that a crime has been committed, the Coordinator is responsible for securing evidence, including surveillance recordings, and handing them over to the authorities upon request in the form of a copy by registered mail or personally to the prosecutor or police.
- The Coordinator is responsible for conducting the procedure when a child has been harmed by a facility employee or another adult who is not directly employed by ASCOT PREMIUM HOTEL but by a third party.
- The Coordinator is responsible for monitoring and updating the CPS and making them available to employees, guests, and other entities cooperating with the facility.
- The Coordinator's contact details are available to all employees and guests of the facility, including children. The information must include how to contact the Coordinator (email address, phone number, availability: days and hours of work).

Rules of safe employee-child relationships

- All ASCOT PREMIUM HOTEL employees and other adults who have contact with children on the premises of the facility are obliged to follow the rules below if this contact is with the facility's consent.

- The fundamental principle of all actions taken by employees in contact with children at ASCOT PREMIUM HOTEL is to treat the child with respect, considering their dignity and needs.
- It is unacceptable for employees and other adults to use any form of violence against a child.

Expected behavior and practices from employees

- Be patient and respectful when communicating with a child.
- Listen carefully to the child and respond appropriately to their age and the situation. When communicating with a child, try to keep your face at the level of the child's face.
- Reassure the child that if they feel uncomfortable in a situation, they can tell you or another designated person and receive help.
- Inform the child where the CPS is available in a version they can understand. Assure them that if they have questions, they can come to you or another designated person.
- Adhere to the equal treatment of children regardless of their gender, sexual orientation, ability/disability, social, ethnic, cultural, religious, or ideological status.
- Ensure a safe environment. If children are present in the area where you work, make sure that equipment and furnishings are used as intended and that the environment is safe (e.g., check window and stair safety, limited access to busy roads, open water, etc.).
- If you see a child/children left unattended and the situation may indicate a threat to the child's safety, take action to find the parent/guardian.

Unacceptable behavior and practices from employees towards children in the facility

- You must not shout, shame, humiliate, ignore, or insult the child.
- You must not hit, push, shove, or in any way violate the child's physical integrity unless the child's health or life is in danger.
- You must not engage in any romantic or sexual relationships with the child or make inappropriate proposals. This also includes sexually suggestive comments, jokes, gestures, and providing children with erotic and pornographic content in any form.
- You must not capture the child's image for private or work-related purposes (recording, photographing) without the consent of the parents/guardians and the child. This also applies to allowing third parties to capture images of children. The exception is when the child's image is only a detail of a larger picture, such as an assembly, landscape, public event; in this case, parental/guardian consent is not required.
- You must not contact the child through private communication channels (private phone, email, messengers, social media profiles) or meet the child outside the workplace.
- You must not offer the child alcohol, tobacco products, or illegal substances.

- Never touch the child if they do not want to or in a way that may be considered inappropriate or improper.

If you witness any of the above behaviors and/or situations from other adults or children, always inform the person responsible for implementing and monitoring the CPS or your direct supervisor.

CHAPTER II: PROCEDURE FOR IDENTIFYING A CHILD DURING CHECK-IN AT THE RECEPTION

One effective way to prevent child abuse is to establish the identity of a child staying at the facility and their relationship with the adult accompanying them. The reception staff should take all possible steps to identify the child and their relationship with the adult accompanying them.

To identify the child and their relationship with the person they are with at the facility, you should:

- Request the child's ID or other document proving that the adult has the right to care for the child. Examples of documents that can serve for identification are: ID card, school ID, MObywatel app, Internet Patient Account, court ruling. If the child does not have an ID or the adult refuses to present it, ask for the child's details (name, surname, address, PESEL number).
- If there are no documents indicating the child's relationship with the adult or if they refuse to present them, ask the adult and the child about their relationship. A sample conversation script with the adult and child is in Appendix 2.
- If the adult is not the child's parent or legal guardian, they should be asked to present a document, e.g., a notarized consent from the parent allowing the person to travel with the child or a consent signed by the child's parent, including the child's details, home address, contact number for the parent, and the ID number/PESEL of the person entrusted with the child's care.
- If the adult does not have any of the above documents, ask them to fill out an appropriate statement prepared by the facility. The statement should include the child's details and those of the adult with the child, along with the relationship between the child and the adult. If the adult is not the child's parent or legal guardian, they should declare that the parents/legal guardians have given consent for the child's care.
- If the adult refuses to show the child's ID and/or specify the relationship, explain that the procedure is to ensure the safety of children using ASCOT PREMIUM HOTEL and that, according to the Act of May 13, 2016, the facility's employees must comply with child rights regulations. After resolving the matter positively, thank them for their time in ensuring that the child is under good care.
- If the conversation does not dispel doubts about the adult and their intentions towards the child, especially if they refuse to present ID or the child does not have such a document and also refuses to make a written statement, discreetly inform your supervisor and security staff (if present at the facility) in a way that does not raise suspicions (e.g., you can cite the need to use equipment in the back office of the reception and ask the adult to wait with the child in the restaurant lobby or another area).

- From the moment the first doubts arise, both the child and the adult should be kept in the staff's line of sight, and they should not be left alone.
- The supervisor informed of the situation takes over the conversation with the adult to obtain further explanations.
- If the conversation confirms the suspicion of an attempt or commission of a crime against the child, the supervisor informs the police. Then the procedure is followed as in the case of circumstances indicating harm to the child (see Chapter III).
- If other department employees (e.g., housekeeping, room service, bar and restaurant staff, relaxation area, security, etc.) witness unusual and/or suspicious situations, they should immediately notify the supervisor, and in their absence, a decision-maker who will take appropriate action (see points 7 and 8 above).
- Depending on the situation and location, the supervisor verifies how justified the suspicion of child abuse is. To do this, they select appropriate measures to clarify the situation or decide to intervene and notify the police.

CHAPTER III: PROCEDURE IN THE EVENT OF CIRCUMSTANCES INDICATING CHILD ABUSE BY AN ADULT

Reasonable suspicion of child abuse occurs when:

- The child disclosed the fact of abuse to the staff member.
- The staff member observed abuse.
- The child shows signs of abuse (e.g., scratches, bruises), and when asked, they respond inconsistently and/or chaotically or become embarrassed, or other circumstances suggest abuse, e.g., finding pornographic material involving children in the adult's room.

The staff member who has reasonable suspicion that a child staying at the facility is or has been abused should immediately inform the supervisor/decision-maker, who informs the police. In case of an existing threat to the child's safety, the staff member who has a reasonable suspicion of child abuse should immediately inform the police by calling 112 and describing the circumstances. Regardless of the above, the staff member informs the ASCOT PREMIUM HOTEL Coordinator about the incident.

Efforts should be made to hinder or even prevent the child and the person suspected of child abuse from leaving the facility. In the case specified in the Code of Criminal Procedure, a citizen's arrest can be made of the suspect. In this situation, until the police arrive, the person detained remains under the supervision of security staff or other hotel staff who can perform such actions without endangering their health or life.

In all cases, the child's safety must be ensured. The child should, as far as possible, remain under the care of the staff until the police arrive. If possible, an attempt should be made to support the child. Appendix 10.

In the case of reasonable suspicion that a crime related to the child's contact with the perpetrator's biological material (sperm, saliva, epidermis) has been committed, efforts should be made to prevent the child from washing and eating/drinking until the police arrive. The child should be explained why such restrictions have been applied.

After the child is taken over by the police, surveillance material and other relevant evidence (e.g., documents) concerning the incident should be secured and handed over to the Coordinator, who, at the request of the authorities, will forward a copy by registered mail or personally to the prosecutor or police.

After the intervention, the incident should be reported to the Coordinator, who will describe it in the incident log or other document designated for this purpose.

CHAPTER IV: PROCEDURE IN THE EVENT OF SUSPECTED OR DETERMINED CHILD ABUSE BY AN EMPLOYEE OR ANOTHER ADULT

In the case of suspected child abuse by an employee or another adult who is not directly employed by the [Facility/Hotel/Chain] but by a third party, the person who became aware of this information should immediately inform the Coordinator, and in their absence, another person designated for this purpose.

If the child's life or health is in danger, the person who became aware of this information should immediately inform the police by calling the emergency number 112, providing their details, the child's details (if possible), the child's location, and a description of the circumstances, and inform the supervisor/decision-maker, who informs the child's guardians/parents. The person who became aware of the incident also informs the Coordinator, at least in writing/via email.

In the case where the employee has committed another form of abuse than a crime against the child, the Coordinator, upon receiving the information, should investigate all the circumstances of the case, particularly listening to the employee suspected of abuse and other witnesses of the incident. In a situation where the harm to the child is significant, particularly when discrimination or violation of the child's dignity has occurred, the Coordinator should recommend to the person managing the facility appropriate personnel actions concerning the employee.

If the person who committed the abuse is not directly employed by ASCOT PREMIUM HOTEL but by a third party (e.g., outsourcing), then it should be recommended that they be banned from entering ASCOT PREMIUM HOTEL, and if necessary, terminate the contract with the third party.

CHAPTER V: PROCEDURE IN THE EVENT OF DETERMINED USE OF OTHER FORMS OF VIOLENCE AGAINST A CHILD BY A PARENT/LEGAL GUARDIAN OR ANOTHER ADULT

In the event of determining child abuse by a parent/legal guardian or another adult with whom the child is staying at the facility, any staff member witnessing such abuse should react firmly.

If the child's life or health is in danger, the person who became aware of this information should immediately inform the police by calling the emergency number 112, providing their details, the child's details (if possible), the child's location, and a description of the circumstances, and inform the supervisor/decision-maker. The person who became aware of the incident also informs the Coordinator, at least in writing/via email.

If the facility's employee witnesses physical violence against a child (slapping, pushing, shouting, etc.), they should try to stop the abuse and react. Possible forms and ways of responding to abusive behavior by the parent/guardian/other adult towards the child can be found in Appendix 11.

In a situation where a child under 7 years old is left unattended, the employee who received the information about such an incident should notify the supervisor. The supervisor informed of the situation decides on further actions considering the circumstances and bearing in mind the context of the provisions of the Criminal Code and the Code of Misdemeanors. Depending on the situation, the supervisor tries to find the parent/legal guardian or another adult with whom the child is staying at the facility and explains that they cannot leave the child unattended. If finding the parent/legal guardian or another adult with whom the child is staying at the facility is not possible or if the parent/legal guardian/other adult does not want to or cannot take over the child's care, the supervisor notifies the police. In all cases, the child's safety must be ensured.

CHAPTER V: MONITORING AND EVALUATION OF THE CHILD PROTECTION STANDARDS

The Entrepreneur appoints a Coordinator responsible for the Child Protection Standards implemented at ASCOT PREMIUM HOTEL and posts their contact details in a place easily accessible to employees and hotel guests, including children.

The Entrepreneur defines the scope of tasks and competencies of the Coordinator regarding preparing employees to apply the provisions of the CPS, the principles of preparing employees to apply them, and the method of documenting these activities.

The Coordinator mentioned in the preceding point monitors and evaluates the CPS every two years. Monitoring and evaluation include verifying the implementation of the Standards, responding to violations of principles and procedures, and proposing changes to the document, especially in terms of adapting them to current needs and compliance with applicable regulations.

The Coordinator conducts a monitoring survey on the implementation of the CPS among ASCOT PREMIUM HOTEL employees every two years. The survey template is in Appendix 6.

In the survey, employees can propose changes and indicate violations of the CPS principles and procedures at the facility.

The Coordinator analyzes the completed surveys, prepares a monitoring report, and submits it to the Entrepreneur. The Entrepreneur makes the necessary changes to the document and announces the new version of the Child Protection Standards to the employees.

Final Provisions

The Child Protection Standards come into force on August 15, 2024.

The Child Protection Standards are made available to all employees by posting them on the ASCOT PREMIUM HOTEL website and at the reception.

The Child Protection Standards are made available to guests by posting them on the ASCOT PREMIUM HOTEL website and at the reception.



The Child Protection Standards are made available in an understandable and abbreviated version for children staying at ASCOT PREMIUM HOTEL in a place accessible to them.