

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 funkcjonowania 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 nieprzyzwoity 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

