VELMONT

HOTEL • SPA • WELLNESS

★★★★★

Velmont Hotel Zieleniec

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH

Velmont Hotel Zieleniec przyjmuje niniejsze Standardy w celu ochrony godności, prywatności i bezpieczeństwa dzieci korzystających z usług Hotelu. Standardy określają zasady kontaktu personelu z dziećmi, sposób ustalania, pod czyją opieką przebywa dziecko, oraz tryb udzielania pomocy w razie zagrożenia.

Mając na uwadze:

1. prawo każdego dziecka do poszanowania jego godności i do ochrony przed wszelkimi formami krzywdzenia,
2. potrzebę zapobiegania krzywdzeniu dzieci podczas pobytu w Velmont Hotel Zieleniec („Hotel”), w szczególności poprzez niezwłoczną reakcję na niepokojące zachowania w relacji dziecka z towarzyszącą mu osobą dorosłą,
3. potrzebę zapewnienia bezpiecznych relacji między dziećmi a personelem Hotelu oraz zapobiegania niedozwolonym zachowaniom wobec dzieci,
4. obowiązki prawne ciążące na operatorze Hotelu i usługodawcy, którym jest L.W. MANAGEMENT spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku, ul. Wały Piastowskie 1/1508, 80-855 Gdańsk, KRS 0001273422, NIP 5833582098, REGON 545974444 („Spółka”),

Spółka przyjmuje niniejsze Standardy Ochrony Małoletnich („Standardy”), określające zasady i procedury obowiązujące w Hotelu w celu ochrony dzieci.

ZASADY OGÓLNE

1. Dzieckiem w rozumieniu Standardów jest każda osoba poniżej 18. roku życia.

Przez personel rozumie się pracowników Hotelu oraz inne osoby wykonujące na jego rzecz pracę lub usługi, w tym personel podwykonawców, animatorów i praktykantów.

2. Standardy mają zastosowanie na terenie całego Hotelu, w tym w pokojach, restauracjach, strefie basenowej i SPA, salach zabaw i gier, a także podczas animacji i wydarzeń organizowanych przez Hotel.
3. Każdy członek personelu przyjmuje zgłoszenie dziecka lub świadka i podejmuje działania odpowiednie do sytuacji. Zgłoszenia można dokonać ustnie lub pisemnie, również bez podawania nazwiska, w recepcji lub u dowolnego pracownika.

BEZPIECZNE RELACJE PERSONELU Z DZIEĆMI

1. Personel traktuje dziecko z szacunkiem, zwraca się bezpośrednio do niego i umożliwia mu wyrażenie własnego zdania. Przed udzieleniem pomocy wymagającej dotyku pracownik wyjaśnia jej zakres i pyta dziecko o zgodę, o ile nie opóźni to niezbędnych działań ratunkowych.
2. Zabrania się stosowania przemocy fizycznej lub słownej, poniżania, zastraszania, komentowania ciała dziecka, zachowań o charakterze seksualnym, proponowania używek oraz nakłaniania dziecka do zachowania kontaktu z pracownikiem w tajemnicy.
3. Kontakt z dzieckiem ogranicza się do czynności służbowych. Zabrania się nawiązywania prywatnych relacji, kontaktowania się przez prywatne konta oraz utrwalania wizerunku dziecka na

urządzeniach prywatnych. Personel unika pozostawania sam na sam z dzieckiem w zamkniętym pomieszczeniu.

Podstawę Standardów stanowią w szczególności art. 21 i 22c ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich (t.j. Dz.U. z 2026 r. poz. 110).

IDENTYFIKACJA DZIECKA I USTALENIE JEGO RELACJI Z OSOBĄ DOROSŁĄ

1. Przy zameldowaniu pracownik recepcji ustala tożsamość dziecka i osoby dorosłej oraz charakter łączącej je relacji. W tym celu prosi dorosłego o okazanie dokumentu tożsamości oraz dokumentu dziecka, np. paszportu, dowodu osobistego lub legitymacji szkolnej. Dokumenty służą do wglądu. Hotel nie sporządza rutynowo ich kopii.
2. Jeżeli dziecku towarzyszy osoba inna niż rodzic lub opiekun prawny, także osoba spokrewniona, Hotel prosi o okazanie pisemnej zgody rodzica lub opiekuna prawnego. Zgoda powinna wskazywać dziecko, osobę towarzyszącą, termin pobytu oraz imię, nazwisko, telefon kontaktowy i podpis osoby udzielającej zgody.
3. W razie braku dokumentu recepcja ustala niezbędne informacje w rozmowie z dorosłym i, stosownie do wieku i możliwości, z dzieckiem. Może poprosić o inny dokument lub skontaktować się z rodzicem albo opiekunem prawnym w celu potwierdzenia zgody. Dziecku należy umożliwić swobodną odpowiedź.
4. Jeżeli wątpliwości pozostają, pracownik wyjaśnia cel weryfikacji, wstrzymuje zakończenie meldowania i dyskretnie powiadamia menedżera dyżurnego. Różnica nazwisk lub brak pisemnej zgody same w sobie nie przesądzają o zagrożeniu. Jeżeli jednak okoliczności wskazują na zagrożenie dobra dziecka, personel podejmuje interwencję zgodnie z rozdziałem V.

OPIEKA PODCZAS ZAJĘĆ I OCHRONA PRYWATNOŚCI

1. Przed rozpoczęciem animacji personel informuje opiekuna, czy i na jaki czas organizator przejmuje opiekę nad dzieckiem. Jeżeli zajęcia obejmują opiekę, personel potwierdza przekazanie dziecka i wydaje je osobie uprawnionej do odbioru. Samo wejście do sali zabaw lub gier nie oznacza przejęcia opieki przez Hotel.
2. Na basenie, w SPA i w szatniach personel chroni intymność dzieci. W przebieralniach obowiązuje zakaz fotografowania i filmowania. Udział w zajęciach nie jest równoznaczny ze zgodą na publikację wizerunku. Personel respektuje sprzeciw dziecka wobec wykonania zdjęcia.
3. W razie przemocy rówieśniczej, w tym gróźb, wykluczania lub rozpowszechniania ośmieszających materiałów, pracownik przerywa krzywdzące zachowanie, zapewnia dzieciom bezpieczeństwo i powiadamia menedżera dyżurnego. Dzieci wysłuchuje się oddzielnie. Po zgłoszeniu szkodliwych treści na urządzeniu hotelowym pracownik przerywa dostęp do nich i przekazuje sprawę do zabezpieczenia.

POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAGROŻENIA DOBRA DZIECKA

1. W razie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia albo podejrzenia, że przestępstwo właśnie trwa, pracownik niezwłocznie wzywa pomoc pod numerem 112. Nie oczekuje na zgodę przełożonego. Zapewnia dziecku bezpieczne miejsce i w razie potrzeby udziela pierwszej pomocy w granicach swoich umiejętności.
2. Pracownik słucha dziecka bez sugerowania odpowiedzi. Pyta wyłącznie o okoliczności potrzebne do udzielenia pomocy i wyjaśnia, komu przekaże informację. Menedżer dyżurny zapewnia ochronę przed dalszym kontaktem z osobą wskazaną w zgłoszeniu i organizuje potrzebną pomoc. Gdy kontakt z opiekunem mógłby narazić dziecko na niebezpieczeństwo, dalsze działania uzgadnia ze służbami.
3. Przy uzasadnionym podejrzeniu przestępstwa menedżer dyżurny niezwłocznie zawiadamia Policję lub prokuraturę. Gdy zachodzi potrzeba interwencji sądu opiekuńczego, zawiadomienie do

właściwego sądu kieruje koordynator ochrony małoletnich lub jego zastępca. Każda osoba może również bezpośrednio powiadomić właściwe organy.

4. Jeżeli zgłoszenie dotyczy koordynatora lub menedżera dyżurnego, przejmuje je dyrektor Hotelu. Jeżeli dotyczy dyrektora, sprawę przejmuje operator Hotelu. Osoba wskazana w zgłoszeniu nie uczestniczy w jego rozpatrywaniu.
5. Pracownik sporządza notatkę obejmującą zaobserwowane fakty, wypowiedzi dziecka i podjęte działania. Koordynator zabezpiecza dokumentację oraz dostępne dowody, ogranicza dostęp do osób uprawnionych i przekazuje potrzebne materiały właściwym organom. Ustala dalsze wsparcie dziecka i sprawdza, czy zostało udzielone.

PRZYGOTOWANIE PERSONELU I PRZEGLĄD STANDARDÓW

1. Operator Hotelu wyznacza koordynatora i zastępcę. Koordynator zna procedury interwencji, zasady ochrony danych i rozmowy z dzieckiem. Szkoli personel przed dopuszczeniem do pracy oraz dokumentuje datę, zakres szkolenia i udział poszczególnych osób. Osoby dopuszczane do opieki lub zajęć z dziećmi podlegają wymaganej ustawowo weryfikacji.
2. Personel dostosowuje rozmowę i sposób udzielenia pomocy do wieku, niepełnosprawności i potrzeb komunikacyjnych dziecka. Umożliwia odpowiedź na piśmie lub za pomocą obrazków oraz obecność wskazanej przez dziecko osoby, jeżeli jest to dla niego bezpieczne.
3. Operator co najmniej raz na dwa lata ocenia Standardy i dokumentuje wnioski na piśmie. Wersję pełną i skróconą udostępnia na stronie internetowej Hotelu i wywiesza w widocznym miejscu na jego terenie.

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH

Wersja skrócona dla dzieci i nastolatków

KIEDY MOŻESZ POPROSIĆ O POMOC?

Zawsze, gdy się boisz albo ktoś cię krzywdzi. Możesz nam powiedzieć, jeśli ktoś ci grozi, dotyka cię w sposób, którego nie chcesz, prosi o prywatne zdjęcie albo wysyła ci coś niepokojącego. Możesz też przyjść, gdy martwisz się o inne dziecko.

DO KOGO MOŻESZ SIĘ ZWRÓCIĆ?

Podejdź do recepcji lub do dowolnej osoby pracującej w hotelu. Może to być osoba w restauracji albo ktoś, kto prowadzi zabawę. Wystarczy, że powiesz „Potrzebuję pomocy. Chcę porozmawiać na osobności”.

Jeśli trudno ci o tym mówić, możesz napisać, narysować albo pokazać tę stronę. Jeśli boisz się konkretnej osoby, zwróć się do kogoś innego. Możesz poprosić, żeby została z tobą osoba, której ufasz.

CO SIĘ STANIE, GDY NAM POWIESZ?

Wysłuchamy cię i pomożemy ci znaleźć bezpieczne miejsce. Powiemy ci, kogo poprosimy o pomoc. Nie musisz opowiadać wszystkiego naraz. Jeśli ktoś cię skrzywdził, to nie jest twoja wina.

GDY POTRZEBUJESZ POMOCY NATYCHMIAST

Zadzwoń pod 112 lub poproś kogoś, żeby zadzwonił. Powiedz, co się dzieje i gdzie jesteś. Podaj nazwę Velmont Hotel Zieleniec i, jeśli możesz, dokładne miejsce w hotelu, na przykład basen albo numer pokoju.