



NOSALOWY

HOTELE

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNIICH W NOSALOWY DWÓR Sp. z o.o.

Preambuła

Dbając o to, aby nasze Hotele były miejscami bezpiecznymi dla wszystkich, a w szczególności dla najmłodszych, w celu zapewnienia ochrony dzieci przed wszelkimi formami krzywdzenia, spółka Nosalowy Dwór Sp. z o. o. przyjmuje niniejsze Standardy, które mają stanowić wzór postępowania dla pracowników i współpracowników Spółki w celu zapewnienia bezpieczeństwa dla wszystkich małoletnich przebywających w naszych Hotelach.

Niniejszy dokument stanowi zbiór zasad i procedur stosowanych, w przypadku podejrzenia, że dziecku, które przebywa w naszym obiekcie dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom, z uwzględnieniem sytuacji dzieci niepełnosprawnych oraz dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi.

1. Postanowienia wstępne

- Niniejsze Standardy Ochrony Małoletnich w Hotelach i Apartamentach Spółki Nosalowy Dwór Sp. z o. o. stanowią wzór norm, zasad i procedur, których celem jest zapewnienie poszanowania praw dzieci oraz przeciwdziałania wszelkim formom ich krzywdzenia.
- Wszyscy pracownicy oraz współpracownicy Spółki, niezależnie od formy prawnej współpracy ze Spółką, mają obowiązek przestrzegać niniejszych zasad.
- Niniejsze Standardy podlegają okresowej weryfikacji i ocenie, nie rzadziej niż raz na dwa lata, w celu zapewnienia ich dostosowania do aktualnych potrzeb oraz do obowiązujących przepisów. Wnioski z ww. oceny będą udokumentowane na piśmie.

2. Definicje

Poniższe terminy będą miały w niniejszych Standardach następujące znaczenie:

- 2.1. **Małoletni/dziecko** - każda osoba, która nie ukończyła 18 lat;
- 2.2. **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);
- 2.3. **Obca osoba dorosła** - każdy człowiek powyżej 18 roku życia, który nie jest dla dziecka jego rodzicem lub opiekunem prawnym.
- 2.4. **Krzywdzenie** - każde działanie lub zaniechanie, mające negatywny wpływ na dziecko, polegające w szczególności na przemocach fizycznej lub psychicznej, nadużyciu seksualnym lub zaniedbaniu dziecka, stanowiące przestępstwo popełnione na szkodę dziecka, 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.

- 2.5. **Przemoc fizyczna** - celowe działanie, powodujące urazy fizyczne na ciele dziecka, np. popychanie, szarpanie; oznaki przemocy fizycznej to: siniaki i ślady na ciele dziecka, opuchlizna, złamania, zwichnięcia, oparzenia, w tym punktowe, a także lęk przed rozebraniem się, strój nieodpowiedni do pogody (długi rękaw), noszenie ciemnych okularów, apatia/agresja;
- 2.6. **Przemoc psychiczna** - celowe działanie, lub zaniechanie, które polega na niewłaściwej, mającej negatywny wpływ na dziecko, interakcji, np. niedostępność i zaniechanie emocjonalne, szantaż, wyzwiska, groźby, poniżanie, zawstydzanie, obwinianie, oczernianie, odrzucanie, nieodpowiednie rozwojowo lub niekonsekwentne interakcje z dzieckiem, niedostrzeganie lub nieuznawanie indywidualności dziecka i granic psychicznych pomiędzy rodzicem a dzieckiem
- 2.7. **Przemoc seksualna** - włączanie małoletniego w aktywność seksualną w przypadku, gdy nie może on udzielić świadomej zgody na taką aktywność z uwagi na stopień swojego rozwoju, np. prezentowanie treści pornograficznych małoletnim, proponowanie/zmuszanie do relacji intymnych, zgwałcenie, zmuszanie do innych czynności seksualnych, oznaki przemocy seksualnej np.: objawy somatyczne o nieznanym podłożu, ślady przemocy fizycznej, trudności związane z chodzeniem/siedzeniem, lęki, fobie, depresja, nadpobudliwość, agresja. 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).
- 2.8. **Zaniechanie dziecka** - długotrwałe lub incydentalne niezaspokajanie podstawowych potrzeb dziecka przez osoby zobowiązane do opieki nad dzieckiem np. brak dbałości o higienę dziecka, zaniechanie leczenia dziecka, niezapewnianie odpowiedniej odzieży, niedożywienie dziecka. Do zaniechania dochodzi w relacji dziecka z osobą, która jest zobowiązana do opieki, wychowania, troski i ochrony dziecka.
- 2.9. **Przestępstwo** - czyn zabroniony przez ustawę pod groźbą kary, społecznie szkodliwy w stopniu wyższym niż znikomy;
- 2.10. **Przestępstwo na szkodę dziecka** – na szkodę dzieci mogą być popełnione wszystkie przestępstwa, jakie mogą być popełnione przeciwko osobom dorosłym, a dodatkowo przestępstwa, które mogą być popełnione wyłącznie przeciwko dzieciom (np. wykorzystanie seksualne z art. 200 kodeksu karnego). Z uwagi na specyfikę obiektów turystycznych, 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 kodeksu karnego), seksualne wykorzystanie niepoczytalności i bezradności (art. 198 kk), seksualne wykorzystanie zależności lub krytycznego położenia (art. 199 kk), seksualne wykorzystanie osoby poniżej 15 roku życia (art. 200 kk), grooming (uwiedzenie małoletniego za pomocą środków porozumiewania się na odległość - art. 200a kk), naruszenie nietykalności cielesnej (art. 217 kk), przestępstwo znęcania (art. 207 kk).
- 2.11. **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, zaniechanie potrzeb, itp.).
- 2.12. **Spółka** - Nosalowy Dwór sp. z o. o. z siedzibą w: 34-500 Zakopane, przy ul. Balzera 21 d, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla Krakowa Śródmieście w Krakowie XII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000398651, NIP: 7361714598, REGON: 122423387;

- 2.13. **Hotele** - Hotele i Apartamenty prowadzone przez Spółkę - tj. Nosalowy Dwór Resort & Spa, Nosalowy Park Hotel & Spa oraz Park Residence by Nosalowy;
- 2.14. **Pracownik** – osoba zatrudniona przez Spółkę na podstawie umowy o pracę;
- 2.15. **Współpracownik** - osoba współpracująca ze Spółką w ramach umowy cywilnoprawnej;
- 2.16. **Pracownik zatrudniony do pracy z dziećmi** - jest to 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 na nimi, w tym osoba zatrudniona w oparciu o umowę o pracę, cywilnoprawną, praktykant, stażysta i wolontariusz, niezależnie od obywatelstwa i wieku tej osoby.

3. Zasady ogólne

- 3.1. Spółka prowadzi swoją działalność, dbając o najwyższe poszanowanie praw człowieka, w tym praw dzieci, jako osób szczególnie narażonych na wszelkie formy krzywdzenia, zarówno w wymiarze fizycznym, jak i psychicznym. W swoich działaniach Spółka w każdym przypadku dba o poszanowanie godności dziecka i podejmuje działania, które mają zapewnić mu ochronę przed krzywdzeniem ze strony osób dorosłych.
- 3.2. Spółka, prowadząc swoją działalność, dba o zapewnienie bezpiecznej przestrzeni dla wszystkich osób przebywających na terenie Hotelu, zwracając uwagę i reagując na wszelkie niepokojące sygnały w tym zakresie, zwłaszcza w zakresie bezpieczeństwa małoletnich. Reakcja Spółki może objąć w szczególności zawiadomienie organów ścigania o każdym przypadku podejrzenia możliwości popełnienia przestępstwa na szkodę małoletnich. Spółka Nosalowy Dwór 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.
- 3.3. Niniejsze Standardy stanowią część modelu biznesowego Spółki, która działa w sposób odpowiedzialny społecznie i w ramach swoich działań promuje pożądane postawy społeczne oraz wartości.

4. Obowiązki Personelu Hotelu

- 4.1. Zakazana jest jakakolwiek dyskryminacja małoletnich. Pracownicy i współpracownicy zobowiązani są do odnoszenia się do dzieci w sposób w pełni profesjonalny, z należyтым szacunkiem i traktowania ich w taki sam sposób, jak pozostałych Gości.
- 4.2. Pracownicy i współpracownicy, wykonując swoje obowiązki, w sposób szczególny dbają o potrzeby dzieci z niepełnosprawnościami oraz ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, o ile informacja o takich potrzebach zostanie w sposób dobrowolny ujawniona przez dzieci lub opiekunów prawnych dzieci członkom personelu Hotelu.
- 4.3. Pracownicy i współpracownicy Hotelu zobowiązani są do odpowiedniego zachowania w stosunku do małoletnich dzieci, zgodnie z zasadami profesjonalizmu. Pracownicy i współpracownicy zobowiązani są do przestrzegania następujących zasad:
 - **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 Standardy 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/nieppełnosprawność, 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.
 - **Zachowania i praktyki niedopuszczalne ze strony pracowników w stosunku do dzieci w obiekcie**
 - Nie wolno krzywić, zawstydząć, upokarzać, lekceważyć i obrażać dziecka.
 - Nie wolno bić, szturczać, popychać ani w jakikolwiek sposób naruszać integralności fizycznej dziecka, chyba, że występuje zagrożenie zdrowia lub życia dziecka.
 - Nie wolno 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 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 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 proponować dziecku alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji.
 - Nigdy nie wolno dotykać dziecka, jeśli ono tego nie chce ani w sposób, który może być uznany za nieprzyzwoity lub niestosowny.
 - Nie wolno dopuszczać do sytuacji, w której pracownik pozostaje w pomieszczeniu Hotelu sam na sam z małoletnim, z wyjątkiem sytuacji, gdy pozostawienie małoletniego samego w pomieszczeniu mogłoby w istotny sposób zagrozić jego dobru, w szczególności zdrowiu lub życiu. W miarę możliwości należy zapewnić obecność innej osoby dorosłej, nadzór kamer monitoringu lub tak zaplanować obowiązki służbowe, aby móc do nich powrócić, gdy tego rodzaju sytuacja już minie.
 - Jakiegokolwiek kontakty pomiędzy pracownikiem Hotelu a małoletnim, przebywającym w Hotelu, nie powinny wykraczać poza interakcje uzasadnione obowiązkami służbowymi pracownika Hotelu.
- 4.4. Każde nieodpowiednie zachowanie (w tym zachowanie mogące mieć znamiona krzywdzenia dzieci, w szczególności stosowanie przemocy wobec dzieci) członka personelu albo innego dorosłego lub innego dziecka w stosunku do małoletniego powinno być natychmiast zgłoszone do przełożonego lub osoby odpowiedzialnej wskazanej w ust. 10. Do dokonania zgłoszenia uprawnione i zobowiązane są wszystkie osoby, które były świadkami nieodpowiedniego zachowania (np. inni pracownicy, współpracownicy, Goście, dzieci, kontrahenci itp.).
- 4.5. W przypadkach wskazanych w ust. 4.3.2 pracownik lub współpracownik, w zależności od wagi przewinienia, może ponieść konsekwencje dyscyplinarne lub kontraktowe, z rozwiązaniem umowy ze Spółką włącznie. Jeśli zachowanie członka personelu wypełnia znamiona przestępstwa Spółka zawiadamia o zdarzeniu organy ścigania (policję).

- 4.6. Pracownicy i współpracownicy Spółki zobowiązani są do podejmowania działań w taki sposób, aby nie naruszać interesów małoletnich dzieci i zapobiegać nadużyciom wobec nich, a także reagować na stwierdzone lub domniemane naruszenia zgodnie z niniejszymi Standardami.
- 4.7. W przypadku, gdy pracownik lub współpracownik nie wywiązuje się z obowiązków przewidzianych w niniejszych Standardach, w szczególności nie reaguje w sposób odpowiedni na przypadki krzywdzenia dzieci ponosi odpowiedzialność kontraktową na zasadach wskazanych w umowie lub dyscyplinarną na podstawie przepisów kodeksu pracy.

5. Obowiązki Spółki

- 5.1. Spółka zobowiązana jest do przeszkolenia każdego pracownika lub współpracownika z zasad i obowiązków wynikających z niniejszych Standardów. Pracownik lub współpracownik powinien w szczególności otrzymać od pracodawcy przeszkolenie i jasne wytyczne w zakresie:
 - Identyfikacji okoliczności mogących świadczyć o krzywdzeniu małoletniego;
 - Szybkiego sposobu reagowania na okoliczności wskazane w ust. 5.1.1.:
 - sposobu i zakresu prowadzenia rozmowy z małoletnim dzieckiem oraz osobą podającą się za jego opiekuna,
 - sposobu weryfikacji tożsamości dorosłego oraz małoletniego, a także oceny relacji małoletni - dorosły;
 - przekazywania odpowiednich informacji na temat swoich podejrzeń przełożonym lub kierownictwu Spółki;
 - sytuacji, kiedy o swoich podejrzeniach należy zawiadomić organy ścigania lub inne odpowiednie służby państwowe.
- 5.2. Spółka realizuje ww. edukację poprzez różne formy szkolenia m.in.: szkolenia zewnętrzne, wewnętrzne, e-learning, materiały edukacyjne wypracowane przez hotel i dostępne dla pracowników, materiały edukacyjne dostępne bezpłatnie, wypracowane przez inne organizacje.
- 5.3. Spółka zobowiązuje się do zapoznania z niniejszymi Standardami każdego pracownika lub współpracownika Hotelu przed przystąpieniem do wykonywania obowiązków. Niniejszy obowiązek dotyczy wszystkich pracowników, niezależnie od stanowiska, czy zakresu obowiązków. Spółka jest świadoma, że każdy z pracowników lub współpracowników może być świadkiem lub podejrzewać krzywdzenie dziecka i powinien posiadać informacje na temat odpowiedniego postępowania. Pracownik lub współpracownik potwierdza zapoznanie się z niniejszymi Standardami poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do Standardów.
- 5.4. Mając na uwadze, że z uwagi na charakter działalności Spółki niemal każdy pracownik lub współpracownik Spółki może mieć lub ma kontakt z dziećmi Spółka zobowiązuje się do poinformowania wszystkich kandydatów do pracy lub współpracy o niniejszych Standardach oraz przeprowadzenia szczegółowej rozmowy z kandydatami w czasie rekrutacji na temat dotychczasowego doświadczenia w pracy z dziećmi i zakresu obowiązków w tym zakresie.
- 5.5. W przypadkach wymaganych przez prawo Spółka zobowiązuje się do żądania od kandydatów do pracy bezpośrednio z dziećmi zaświadczeń o niekaralności, a także zobowiązuje się do sprawdzenia przeszłości kandydata w dopuszczalnym przez prawo zakresie, w tym w szczególności w zakresie opisanym w pkt. 9 niniejszych Standardów.
- 5.6. Spółka przed przyjazdem Gości, którzy zarezerwowali pobyt z małoletnimi dziećmi, przesyła im komunikat informujący o następujących kwestiach:
 - obowiązywaniu w Hotelu Standardów Ochrony Dzieci wraz z linkiem do treści tego dokumentu;
 - informację o tym, że w celu zapewnienia najwyższego standardu bezpieczeństwa zalecane jest posiadanie dokumentu, który potwierdzi prawo sprawowania opieki nad dzieckiem, np. dokument tożsamości dziecka wskazujący na pokrewieństwo, akt stanu cywilnego, orzeczenie sądu, a w przypadku obcej osoby dorosłej - zgoda notarialna

rodzica na podróżowanie danej osoby z dzieckiem lub zgoda podpisana 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.

6. Procedura ustalenia tożsamości dziecka w czasie zameldowania w recepcji

- 6.1. Pracownicy i współpracownicy Spółki, niezależnie od zajmowanego stanowiska, powinni zachować czujność i reagować na nieprawidłowe lub budzące wątpliwości okoliczności, które mogą świadczyć o tym, że dziecko jest krzywdzone.
- 6.2. Pracownicy i współpracownicy, w szczególności odpowiedzialni za obsługę recepcji (zameldowanie, wymeldowanie Gości), w trosce o dobro dzieci przebywających w Hotelach, przy poszanowaniu prywatności wszystkich Gości, podejmują działania, których celem jest ustalenie:
 - tożsamości dziecka oraz
 - jego relacji z osobą dorosłą, z którą znajduje się w Hotelu.
- 6.3. W sytuacjach, gdy pracownik lub współpracownik zaobserwuje nietypowe zachowania lub okoliczności, w tym w szczególności okoliczności wskazane w Załączniku 3, co może wskazywać na fakt krzywdzenia dziecka, należy obowiązkowo przeprowadzić identyfikację małoletniego dziecka oraz relacji tego dziecka z osobą dorosłą. O każdej takiej sytuacji pracownik zawiadamia niezwłocznie Koordynatora, o którym mowa w ust. 10 lub jego zastępcę, który w miarę możliwości powinien być obecny przy rozmowie.
- 6.4. Aby dokonać identyfikacji dziecka i jego/jej relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w obiekcie, należy:
 - W pierwszej kolejności poinformować Gościa, iż w celu zapewnienia bezpieczeństwa dzieciom na terenie obiektu wprowadzono niniejsze Standardy, do czego Hotel został zobowiązany na podstawie przepisów prawa.
 - Następnie należy zapytać o tożsamość dziecka oraz o relację dziecka w stosunku do osoby, z którą przybyło do obiektu lub w nim przebywa. W tym celu można poprosić o dokument tożsamości dziecka lub inny dokument potwierdzający, że osoba dorosła ma prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem w obiekcie. Przykładowe dokumenty mogące posłużyć identyfikacji to: dowód osobisty, legitymacja szkolna, aplikacja MObywatel, Internetowe Konto Pacjenta, orzeczenie sądu. W przypadku braku dokumentu tożsamości można poprosić o podanie danych dziecka (imię, nazwisko, adres).
 - W przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo dziecka i osoby dorosłej należy zapytać o tę relację osobę dorosłą oraz dziecko.
 - Jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem lub opiekunem prawnym dziecka, należy zapytać, czy posiada dokument świadczący o zgodzie rodziców na wspólny wyjazd osoby dorosłej z dzieckiem (np. pisemne oświadczenie, zgoda notarialna na sprawowanie opieki).
 - Niezależnie od powyższego, jeśli osoba dorosła nie posiada żadnego z ww. dokumentów, należy poprosić ją o wypełnienie stosownego oświadczenia, którego wzór stanowi Załącznik nr 2. 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.
- 6.5. W przypadku oporu ze strony osoby dorosłej co do okazania dokumentu dziecka i/lub wskazania relacji należy wyjaśnić, że procedura służy zapewnieniu dzieciom korzystającym z Hotelu bezpieczeństwa i została opracowana w porozumieniu z organizacjami pozarządowymi działającymi w tym przedmiocie.
- 6.6. Po wyjaśnieniu sprawy w sposób pozytywny należy podziękować za czas poświęcony na upewnienie się, że dziecko jest pod dobrą opieką i jeszcze raz podkreślić, że procedura ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa dzieciom.

- 6.7. W przypadku gdy rozmowa nie rozwieje wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji skrzywdzenia dziecka, należy dyskretnie powiadomić Koordynatora, o którym mowa w ust. 10 lub jego zastępcę, przełożonego (o ile nie był obecny przy rozmowie), oraz pracowników ochrony (o ile są w tym czasie na terenie obiektu). Pracownik lub współpracownik prosi osobę dorosłą, aby poczekała wraz z dzieckiem w określonym miejscu (np. w holu).
- 6.8. Od momentu kiedy pojawiły się pierwsze wątpliwości, zarówno dziecko, jak i osoba dorosła powinni być pod stałą obserwacją personelu i nie zostawać sami. Priorytetem personelu Hotelu jest w takiej sytuacji zapewnienie bezpieczeństwa małoletniego.
- 6.9. Koordynator, o którym mowa w ust. 10 lub jego zastępca, który został powiadomiony o sytuacji, podejmuje rozmowę z dorosłym w celu uzyskania wyjaśnień albo podejmuje decyzję o zawiadomieniu organów ścigania (policji).
- 6.10. W przypadku gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów Hotelu np. serwis sprzątający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, strefy relaksu, ochrony lub innych, powinni oni o tym niezwłocznie zawiadomić Koordynatora, o którym mowa w ust. 10 lub jego zastępcę, który zadecyduje o podjęciu odpowiednich działań.
- 6.11. W zależności od sytuacji i miejsca Koordynator, o którym mowa w ust. 10 lub jego zastępca weryfikuje, na ile podejrzenie krzywdzenia dziecka jest zasadne. W tym celu dobiera odpowiednie środki prowadzące do wyjaśnienia sytuacji, w tym może także podjąć kroki celem ustalenia tożsamości dziecka i jego relacji z dorosłym (o ile nie zostało to ustalone wcześniej) lub podejmuje decyzję o zawiadomieniu organów ścigania (policji).

7. Procedura w przypadku stwierdzenia prawdopodobieństwa krzywdzenia dziecka

- 7.1. Pracownik, który ma uzasadnione podejrzenie, że dziecko przebywające w obiekcie jest lub zostało skrzywdzone, powinien niezwłocznie zawiadomić Koordynatora lub jego zastępcę, który jest zobowiązany do ustalenia stanu sprawy oraz, jeśli ustalone okoliczności uzasadniają taki krok, do powiadomienia policji.
- 7.2. W przypadku istniejącego zagrożenia bezpieczeństwa dziecka, pracownik, który powziął uzasadnione podejrzenie skrzywdzenia dziecka niezwłocznie zawiadomia policję, dzwoniąc pod numer 112, opisując okoliczności zdarzenia.
- 7.3. Niezależnie od powyższego, pracownik zawiadamia o zdarzeniu Koordynatora.
- 7.4. Uzasadnione podejrzenie krzywdzenia dziecka występuje wtedy, gdy:
 - Dziecko ujawniło pracownikowi lub współpracownikowi Hotelu fakt krzywdzenia,
 - Osoba trzecia (np. inny Gość) ujawniła pracownikowi lub współpracownikowi Hotelu podejrzenie krzywdzenia dzieci, a obserwacje pracownika lub współpracownika potwierdziły ten fakt z wysokim prawdopodobieństwem,
 - Pracownik lub współpracownik zaobserwował krzywdzenie albo okoliczności, które wskazują na wysokie prawdopodobieństwo krzywdzenia, np. dziecko ma na sobie ślady krzywdzenia (ślady stosowania przemocy fizycznej, 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, w tym przykładowe okoliczności wskazane w Załączniku nr 3.
- 7.5. Po powiadomieniu policji pracownicy Hotelu powinni zadbać, by małoletni oraz osoba dorosła, która mogła popełnić przestępstwo, nie oddalili się z Hotelu przed przybyciem funkcjonariuszy policji, a także by potencjalne dowody popełnienia przestępstwa nie uległy zniszczeniu (np. zabezpieczenie nagrań z kamer monitoringu)
- 7.6. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka, które jest priorytetem. Dziecko powinno przebywać pod opieką pracownika lub współpracownika Hotelu do czasu przyjazdu policji.
- 7.7. 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 przyczyny stosowania tego typu ograniczeń.
- 7.8. Po odbiorze dziecka przez policję należy zabezpieczyć materiał z monitoringu oraz inne istotne dowody (np. dokumenty) dotyczące zdarzenia, przekazać je Koordynatorowi, który na wniosek służb przekaze ich kopię organom ścigania, za potwierdzeniem odbioru.
 - 7.9. Koordynator opisuje zdarzenie w rejestrze.
 - 7.10. Jeżeli Spółka poweźmie informację odnośnie możliwości krzywdzenia dziecka po zakończeniu pobytu dziecka w Hotelu (np. odnalezienie dowodów świadczących o przemocy wobec dziecka po wyjeździe dziecka) to informacja ta zostaje niezwłocznie przekazana Koordynatorowi określonego w ust. 10, który podejmie kroki celem oceny i zgłoszenia ww. faktów do organów ścigania.
 - 7.11. W uzasadnionych przypadkach Koordynator jest zobowiązany także rozważyć i skonsultować z Działem Prawnym Spółki możliwość zawiadomienia sądu opiekuńczego (tzw. zawiadomienie w ramach obowiązku obywatelskiego).
 - 7.12. 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. Niniejsze postanowienie stosuje się także do sytuacji, gdy sprawcą przemocy fizycznej jest rodzic, opiekun prawny dziecka lub inna osoba dorosła, z którą dziecko przebywa.
 - 7.13. W sytuacji pozostawienia dziecka poniżej siódmego roku życia 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 danego przypadku. W zależności od ustaleń, 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 możliwe, lub rodzic/opiekun prawny/inna osoba dorosła nie chce lub/i nie jest zdolna przejąć opieki nad dzieckiem, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka.

8. Procedura w przypadku krzywdzenia dziecka przez pracownika lub inną osobę trzecią

- 8.1. W przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez pracownika, współpracownika lub inną osobę dorosłą, która nie jest bezpośrednio zatrudniona przez Spółkę lecz przez podmiot zewnętrzny, osoba, która powzięła tę informację powinna niezwłocznie poinformować o tym fakcie Koordynatora, o którym mowa w ust. 10 lub jego zastępcę.
- 8.2. 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 Koordynatora, o którym mowa w ust. 10 lub jego zastępcę lub inną osobę decyzyjną, który powiadomia opiekunów/rodziców dziecka. Osoba, która powzięła wiadomość o zdarzeniu informuje także Koordynatora, co najmniej w formie telefonicznej i mailowej.
- 8.3. 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 podejrzanego 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 adekwatne działania personalne w stosunku do tego pracownika.
- 8.4. Jeżeli osoba, która dopuściła się krzywdzenia nie jest bezpośrednio zatrudniona przez Spółkę lecz przez podmiot zewnętrzny (np. outsourcing) wówczas Spółka zawiadamia właściwego pracodawcę o podejrzeniu dotyczącego ich pracownika, rekomenduje zakaz jej wstępu na teren Hotelu, wysunięcie konsekwencji adekwatnych do udowodnionego przestępstwa.

9. Zatrudnianie osób do pracy z dziećmi

- 9.1. Zatrudniając osoby do pracy z dziećmi Hotel przeprowadza rozmowę w zakresie dotychczasowego zatrudnienia w pracy z dziećmi, doświadczenia i wykształcenia w tym zakresie. Hotel w szczególności zwraca uwagę na to, czy historia zatrudnienia tej osoby nie wskazuje na skrzywdzenie w przeszłości dziecka.
- 9.2. Każdą osobę zatrudnianą / delegowaną przez Spółkę do prac bezpośrednio z małoletnim, związanych z edukacją, wypoczynkiem, uprawianiem sportu lub realizacją innych zainteresowań przez dzieci lub opieką nad nimi należy obowiązkowo sprawdzić w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym. 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 albo innej dokumentacji dotyczącej tej osoby. Oświadczenie pracownika/współpracownika/stażysty w związku z obowiązkiem dokonania sprawdzenia w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym znajduje się w Załączniku nr 5.
- 9.3. Ponadto, każda osoba, o której mowa w ust. 9.2., zatrudniana / delegowana do pracy bezpośrednio z dziećmi, przedkłada Spółce informację z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie przestępstw określonych w rozdziale 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.
- 9.4. Osoba, o której mowa w ust. 9.2., posiadająca obywatelstwo innego państwa niż Rzeczpospolita Polska, ponadto przedkłada Spółce informację z rejestru karnego państwa obywatelstwa uzyskiwaną do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi.
- 9.5. Osoba, o której mowa w ust. 9.2., składa Spółce oświadczenie o państwie lub państwach, w których zamieszkiwała w ciągu ostatnich 20 lat, innych niż Rzeczpospolita Polska i państwo obywatelstwa, oraz jednocześnie przedkłada pracodawcy lub innemu organizatorowi informację z rejestrów karnych tych państw uzyskiwaną do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi.
- 9.6. Jeżeli prawo państwa, o którym mowa w ust. 9.4 nie przewiduje wydawania informacji do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi, przedkłada się informację z rejestru karnego tego państwa.
- 9.7. W przypadku gdy prawo państwa, z którego ma być przedłożona informacja, o której mowa w ust. 9.4.-9.6., nie przewiduje jej sporządzenia lub w danym państwie nie prowadzi się rejestru karnego, osoba, o której mowa w ust. 9.1., składa Spółce oświadczenie o tym fakcie wraz z oświadczeniem, że nie była prawomocnie skazana w tym państwie za czyny zabronione odpowiadające przestępstwom określonym w rozdziale 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 oraz nie wydano wobec niej innego orzeczenia, w którym stwierdzono, iż dopuściła się takich czynów zabronionych, oraz że nie ma obowiązku wynikającego z orzeczenia sądu, innego uprawnionego organu lub ustawy stosowania się do zakazu zajmowania wszelkich lub określonych stanowisk, wykonywania wszelkich lub określonych zawodów albo działalności, związanych z wychowaniem, edukacją, wypoczynkiem, leczeniem, świadczeniem porad psychologicznych, rozwojem duchowym, uprawianiem sportu lub realizacją innych zainteresowań przez małoletnich, lub z opieką nad nimi.
- 9.8. Oświadczenia, o których mowa w ust. 9.5. i 9.7., składane są pod rygorem odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia. 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.

- 9.9. Informacje oraz oświadczenia, o których mowa w ust. 9.3.-9.7., Spółka załącza do akt osobowych pracownika albo dokumentacji dotyczącej osoby dopuszczonej do takiej działalności.
- 9.10. W przypadku korzystania z usług podmiotów zewnętrznych Spółka zawiera w umowie z tym podmiotem zapis, umożliwiający egzekwowanie odpowiedniego standardu w zakresie sprawdzania przez tenże podmiot pracowników, pod kątem ich bezpieczeństwa wobec dzieci. Zapis umożliwia Spółce kontrolę spełnienia obowiązku pod rygorem natychmiastowego wypowiedzenia umowy oraz kary umownej lub innych sankcji związanych z niespełnieniem warunków umowy w tym zakresie. Wzór oświadczenia w zakresie stosowania standardów ochrony dzieci, dla firm outsourcingowych, zatrudnianych przez Hotel stanowi Załącznik nr 6.

10. Osoba odpowiedzialna

- 10.1. Nadzór nad stosowaniem Standardów prowadzi Prezes Zarządu Spółki.
- 10.2. Prezes Zarządu Spółki wyznacza osobę odpowiedzialną za wdrożenie niniejszych Standardów, w dalszej części zwanego Koordynatorem.(Koordynator).
- 10.3. Do obowiązków osoby wskazanej w ust. 10.2. należy:
- przygotowanie i wdrożenie niniejszej procedury oraz zapoznanie z nią pracowników;
 - przeszkolenie pracowników w zakresie jej stosowania i udokumentowanie tej czynności, zgodnie z procedurami przyjętymi przez Spółkę;
 - konsultowanie wszystkich wątpliwych przypadków i podejmowanie decyzji odnośnie zgłoszenia sprawy do organów ścigania;
 - W uzasadnionych przypadkach Koordynator jest zobowiązany rozważyć i skonsultować z Działem Prawnym Spółki możliwość zawiadomienia sądu opiekuńczego (tzw. zawiadomienie w ramach obowiązku obywatelskiego).
 - 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;
 - prowadzenie procedury, w sytuacji, kiedy doszło do skrzywdzenia dziecka przez pracownika obiektu lub inną osobę dorosłą, która nie jest bezpośrednio zatrudniona przez Spółkę lecz przez podmiot zewnętrzny;
 - przygotowanie zgłoszenia do organów ścigania lub sądu opiekuńczego;
 - prowadzenie rejestru zdarzeń i dokumentowanie interwencji, zgłoszonych zdarzeń związanych z krzywdzeniem dziecka na terenie Hotelu, faktu zgłoszenia sprawy do organów ścigania;
 - monitorowanie i proponowanie aktualizacji Standardów w przypadku zaistnienia takiej konieczności (np. zmiana prawa, usprawnienie procedur itp.).
- 10.4. Dane Koordynatora są dostępne dla wszystkich pracowników i Gości, również dla dzieci. Dane zawierają informację, w jaki sposób można skontaktować się z Koordynatorem (adres e-mail, telefon, dostępność: dni i godziny pracy).
- 10.5. Monitoring i ewaluacja obejmują weryfikację realizacji Standardów, reagowanie na sygnały naruszenia zasad i procedur oraz zaproponowanie zmian w dokumencie, zwłaszcza pod kątem dostosowania ich do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami.
- 10.6. Koordynator przeprowadza wśród pracowników oraz współpracowników Hotelu raz na 2 lata, ankietę monitorującą poziom realizacji Standardów.
- 10.7. Koordynator dokonuje opracowania ankiet wypełnionych przez pracowników, sporządza na tej podstawie raport z monitoringu, który następnie przekazuje Prezesowi Zarządu Spółki. Prezes Zarządu wprowadza do dokumentu niezbędne zmiany i ogłasza nowe brzmienie Standardów Ochrony Małoletnich.

11. Postanowienia końcowe

- 11.1. Na każdym etapie stosowania procedur wynikających z niniejszych Standardów należy pamiętać, że mogą one stanowić niedogodność dla Gości, w związku z czym należy wykazywać zrozumienie dla ich reakcji tłumacząc im konieczność, tak faktyczną jak i prawną, przeprowadzania w Hotelu przedmiotowych procedur. Reakcja Gościa hotelowego nie może jednak stanowić powodu do odstąpienia od procedur.
- 11.2. Wszelkie procedury przewidziane Standardami należy stosować z zachowaniem zasady proporcjonalności względem zaistniałej sytuacji i w sposób racjonalny.
- 11.3. W zakresie nieuregulowanym w niniejszych Standardach zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy ustawy z dnia 13 maja 2016 roku o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich (Dz.U. z 2024 r. poz. 560) oraz ustawy z dnia 25 lutego 1964 roku – Kodeks rodzinny i opiekuńczy (Dz.U. z 2023 r. poz. 2809).
- 11.4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy dalszego świadczenia usług, wobec Gościa będącego osobą dorosłą w przypadku nieprzestrzegania bądź uzasadnionego przypuszczenia nieprzestrzegania niniejszych Standardów w czasie pobytu w Hotelu.
- 11.5. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa - osoby dorosłej, który podczas poprzedniego pobytu naruszył Standardy, w szczególności poprzez wyrządzenie krzywdy Małoletniemu na terenie Hotelu bądź poprzez popełnienie przestępstwa na tle seksualnym na szkodę Małoletniego na terenie Hotelu.
- 11.6. Niniejsze Standardy wchodzi w życie w dniu 15.02.2024 r.
- 11.7. Niniejsze Standardy dostępne są dla Personelu, Małoletnich i ich opiekunów na stronie internetowej Spółki, a także w ogólnodostępnym miejscu w Hotelu.
- 11.8. Niniejsze Standardy w wersji skróconej, zrozumiałej dla Małoletnich udostępniane są także w sposób wskazany w ust. 11.7.

Załącznik nr 2: Oświadczenie osoby przebywającej w Hotelu wraz z osobą małoletnią

Zakopane, dnia

Oświadczenie

osoby przebywającej w Hotelu wraz z osobą małoletnią

Ja, niżej podpisany/a.....
legitymujący/a się dowodem osobistym (seria/numer), oświadczam, że w
Hotelu Nosalowy Dwór Resort & Spa / Nosalowy Park Hotel & Spa / Apartamencie Park
Residence by Nosalowy* przebywam wraz z małoletnim dzieckiem
..... (imię, nazwisko),
zam.

Oświadczam, że jestem:

Rodzicem dziecka - TAK/NIE*

Opiekunem prawnym dziecka - TAK/NIE*

Opiekunem faktycznym dziecka (dziecko przebywa pod moją opieką), a w stosunku do
dziecka jestem (np. babcia, dziadek, ciocia, znajomy,
opiekunka itp.) i posiadam zgodę rodziców lub opiekunów prawnych dziecka na sprawowanie
opieki nad nim - TAK/NIE*.

.....
Podpis osoby składającej oświadczenie

Potwierdzam odbiór:

.....
(podpis osoby reprezentującej Spółkę)