

Serdecznie witamy Państwa w Hotelu Czarny Potok Resort SPA & Conference***
w Krynicy Zdroju. Dziękujemy za przestrzeganie regulaminu, który służy zapewnieniu spokojnego
i bezpiecznego pobytu naszym Gościom.**

§1 PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług, odpowiedzialności oraz przebywania na terenie Hotelu i jest integralną częścią umowy, do której zawarcia dochodzi poprzez podpisanie karty meldunkowej, jak również poprzez dokonanie rezerwacji lub zapłatę zaliczki czy też przedpłaty lub całej należności za pobyt w Hotelu. Dokonując w/w czynności, Gość potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje warunki Regulaminu
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Gości przebywających na terenie Hotelu Czarny Potok Resort SPA & Conference.
3. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji hotelowej, w każdym pokoju hotelowym, a także na stronie Hotelu: www.czarnypotok.com

§2 DOBA HOTELOWA

1. Pokój hotelowy wynajmowany jest na doby hotelowe.
2. Doba hotelowa trwa od godziny 15:00 do godziny 11:00 dnia następnego.
3. Prośbę o przedłużenie doby hotelowej Gość powinien zgłosić w recepcji do godziny 9:00 w dniu, w którym upływa terminu wynajmu pokoju. Hotel może nie uwzględnić życzenia przedłużenia pobytu w przypadku wykorzystania wszystkich miejsc noclegowych (pokoi) lub w przypadku Gości nie przestrzegających obowiązującego regulaminu. Za przedłużenie doby hotelowej może obowiązywać opłata według aktualnego cennika.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia pobytu Gościa w Hotelu w przypadku nie dokonania wcześniej pełnej płatności za dotychczasowy pobyt.

§3 REZERWACJA I MELDUNEK

1. Podstawą do zameldowania Gościa jest okazanie pracownikowi Recepcji dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz wypełnienie i podpisanie karty meldunkowej.
2. Gość hotelowy nie może przekazywać pokoju osobom trzecim, nawet jeśli nie upłynął okres, za który uiścił należną opłatę za pobyt.
3. Hotel może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu rażąco naruszył Regulamin, w szczególności poprzez wyrządzenie szkody na mieniu hotelowym lub mieniu Gości, szkody na osobie Gościa, pracownikach Hotelu lub innych osobach przebywających w Hotelu.
4. Warunkiem zameldowania jest opłacenie w 100% wartości rezerwacji.

5. Hotel zastrzega sobie prawo do pobrania preautoryzacji karty kredytowej lub pobrania depozytu gotówkowego na usługi dodatkowe.
6. Rezerwacja nosi miano gwarantowanej, jeżeli zostanie dokonana przedpłata w wysokości adekwatnej do warunków wynikających z potwierdzenia rezerwacji do 3 dni od dnia założenia rezerwacji, chyba że w umowie na realizację usług realizowanych w Hotelu zawartej pomiędzy Gościem/ Gośćmi a Hotelem Czarny Potok Resort SPA & Conference ustalono inaczej. Brak zaliczki może skutkować anulowaniem rezerwacji, chyba że w umowie na realizację usług realizowanych w Hotelu zawartej pomiędzy Gościem/ Gośćmi a Hotelem Czarny Potok Resort SPA & Conference ustalono inaczej.
7. W przypadku nie dotarcia Gościa w zaplanowanym terminie do Hotelu, zaliczka nie zostaje zwrócona, chyba że w umowie na realizację usług realizowanych w Hotelu zawartej pomiędzy Gościem/Gośćmi a J.W. Construction Holding S.A. ustalono inaczej.
8. W przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie trwania doby hotelowej Hotel nie zwraca opłaty za daną dobę hotelową, a jeśli fakt ten został zgłoszony po godzinie 11:00 danego dnia również za kolejną dobę hotelową, chyba że w umowie na realizację usług realizowanych w Hotelu zawartej pomiędzy Gościem/Gośćmi a J.W. Construction Holding S.A. ustalono inaczej.
9. Pobytu Pakietowe traktowane są całościowo i w przypadku rezygnacji Gościa z pobytu w trakcie ich trwania Hotel nie zwraca opłaty za Pakiet ani jego część.

§4 USŁUGI

1. Hotel świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i standardem.
2. W przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości usług Gość jest proszony o niezwłoczne ich zgłaszanie do Recepcji, co umożliwi pracownikom poprawę standardu świadczonych usług.
3. Hotel ma obowiązek zapewnić Gościom:
 - warunki do pełnego i nieskrępowanego wypoczynku,
 - bezpieczeństwo pobytu, w tym bezpieczeństwo zachowania w tajemnicy informacji o Gościu,
 - profesjonalną i uprzejmą obsługę w zakresie wszystkich usług świadczonych w Hotelu,
 - sprzątanie pokoju i wykonywanie niezbędnych napraw urządzeń podczas nieobecności Gościa, a w jego obecności tylko wówczas, gdy wyrazi takie życzenie.



4. Dodatkowo na życzenie Gościa, Hotel świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
- udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
 - budzenie o wyznaczonej godzinie,
 - przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych w depozycie hotelowym w czasie pobytu Gościa w Hotelu z zastrzeżeniem § 6 ust. 4 Regulaminu,
 - przechowanie bagażu Gościa,
 - zamawianie transportu,
 - parking dla Gości hotelu jest bezpłatny. Przy korzystaniu z bram wjazdowych 1-3 pobierana jest kaucja zwrotna za pilota w wysokości 100 zł (płatne gotówką przy zameldowaniu w Recepcji) – kaucja nie dotyczy bramy głównej.
5. Hotel zapewnia nocleg dla zwierząt podróżujących z ich właścicielami (Gośćmi Hotelu). Usługa ta związana jest z dodatkowymi kosztami, o których mówi Regulamin Pobytu Zwierząt w Hotelu.

§5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOŚCI

1. Dzieci poniżej 13. roku życia powinny znajdować się na terenie Hotelu pod stałym nadzorem opiekunów prawnych. Opiekunowie prawni ponoszą odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w wyniku działania niepełnoletnich oraz ubezwłasnowolnionych lub częściowo ubezwłasnowolnionych podopiecznych.
2. Hotelowi przysługuje prawo pobrania płatności na podstawie posiadanych danych karty kredytowej/płatniczej lub depozytu gotówkowego w zakresie realizowanych i zaakceptowanych przez Gościa usług oraz innych uzasadnionych zobowiązań powstałych w trakcie pobytu.
3. Gość hotelowy ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkiego rodzaju uszkodzenia lub zniszczenia wyposażenia i urządzeń technicznych Hotelu, powstałe z jego winy lub z winy odwiedzających go osób. Hotel zastrzega sobie możliwość obciążenia karty kredytowej Gościa za wyrządzone szkody po jego wyjeździe.
4. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, Hotel może odmówić świadczenia usług osobie, która je narusza. Osoba taka jest zobowiązana do niezwłocznego zastosowania się do żądań Hotelu, uregulowania należności za dotychczasowe świadczenia, do zapłaty za ewentualne zniszczenia oraz do opuszczenia Hotelu.
5. Każdorazowo Gość opuszczający pokój, ze względów bezpieczeństwa, powinien wyłączyć telewizor, zgasić światło, zakręcić krany oraz zatrzasknąć drzwi.
6. Hotelowi przysługuje ustawowe prawo zastawu na rzeczach wniesionych przez Gościa do Hotelu w przypadku opóźnienia z uregulowaniem płatności za pobyt lub nieuregulowaniem należności za świadczone usługi.

7. Na terenach ogólnodostępnych Hotelu w tym m.in. na korytarzach, łącznikach, windach, lobby, basenie, terenach zielonych, itp. obowiązuje całkowity zakaz spożywania własnego (czyt. niezakupionego w Hotelu) alkoholu.
8. Bezpłatna anulacja zabiegu SPA wyłącznie do 3 godzin przed rozpoczęciem umówionego zabiegu. Odwołanie rezerwacji po tym czasie lub niepoinformowanie o odwołaniu zobowiązuje Gościa do całkowitego pokrycia ceny zabiegów.

§6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU

1. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osoby korzystające z jego usług w zakresie określonym przepisami kodeksu cywilnego.
2. Gość powinien zawiadomić Recepcję o wystąpieniu szkody niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
3. Hotel odpowiada z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną wyłącznie, jeśli przedmioty te zostały oddane na przechowanie do depozytu hotelowego.
4. Hotel zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do depozytu hotelowego przedmiotów o dużej wartości, znacznych kwot pieniężnych, przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu oraz przedmiotów wielkogabarytowych, których nie można umieścić w depozycie.
5. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia i utratę samochodu lub innego pojazdu należącego do Gościa, przedmiotów w nim pozostawionych oraz żywych zwierząt w nim pozostawionych, niezależnie od tego, czy pojazdy te zostały zaparkowane na parkingu hotelowym czy poza terenem Hotelu.

§7 ZWROT RZECZY POZOSTAWIONYCH

1. Przedmioty osobistego użytku, pozostawione w pokoju hotelowym przez wyjeżdżającego Gościa, będą odesłane na wskazany przez Gościa adres na jego koszt.
2. W przypadku nie otrzymania od Gościa dyspozycji odesłania pozostawionych rzeczy, Hotel przechowuje powyższe przedmioty przez okres trzech miesięcy, a po upływie tego okresu przedmioty te przejdą na własność Hotelu. Artykuły spożywcze będą przechowywane przez 24 godziny.
3. W stosunku do rzeczy pozostawionych, wobec których nie ustalono osoby właściciela lub nie ustalono jego adresu – zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa w tym m.in. przepisy kodeksu cywilnego.
4. Dla pozostawionych w Hotelu pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności oraz rzeczy mających wartość naukową lub artystyczną w zakresie przechowywania stosuje się odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym m.in. kodeksu cywilnego.

§8 CISZA NOCNA

W Hotelu obowiązuje cisza nocna od godziny 22:00 do godziny 7:00 rano.

§9 REKLAMACJE

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług.
2. Wszelkie reklamacje przyjmuje Recepcja Hotelu.
3. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zauważeniu uchybień w standardzie świadczonych usług.

§10 POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. W Hotelu i jego bezpośrednim otoczeniu, jak również na balkonach, obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych oraz nowatorskich wyrobów tytoniowych poza wyznaczonymi miejscami, przeznaczonymi do tego celu. Niestosowanie się do zakazu jest równoznaczne ze zgodą na obciążenie rachunku Gościa kwotą 500 zł.
2. W pokojach hotelowych nie można przechowywać ładunków niebezpiecznych – broni i amunicji, materiałów łatwopalnych, wybuchowych i iluminacyjnych.
3. Zakazuje się prowadzenia na terenie Hotelu akwizycji i sprzedaży obnośnej.
4. Zabrania się nadmiernego hałasowania na terenie Hotelu, powodowania nieprzyjemnych zapachów, oraz innych rzeczy, które przeszkadzają, szkodzą czy irytują pozostałych Gości Hotelu.
5. Gościom nie wolno dokonywać jakichkolwiek zmian w pokojach hotelowych i ich wyposażeniu, poza nieznacznym przestawianiem mebli i wyposażenia, nie naruszającym ich funkcjonalności i bezpieczeństwa korzystania.
6. Ze względu na bezpieczeństwo przeciwpożarowe zabronione jest używanie w pokojach hotelowych własnych (należących do Gościa Hotelowego lub wniesionych przez Gościa Hotelowego) grzałek, żelazek elektrycznych i innych podobnych urządzeń nie stanowiących wyposażenia pokoju.

KLAUZULA INFORMACYJNA

Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej RODO), uprzejmie informujemy:

1. Administratorami Państwa danych osobowych są podmioty z Grupy Kapitałowej J.W. Construction Holding S.A., w skład której wchodzi J.W. Construction Holding S.A. z siedzibą w Ząbkach przy ul. Radzywińskiej 326, jest wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie pod numerem KRS 0000028142, NIP 1250028307, z kapitałem zakładowym w wysokości 14.217.511,60 zł.
2. Zachęcamy do kontaktu z nami:
 - telefonicznie pod numerem: 22 771 75 55
 - pod adresem e-mail: biuro@jwc.pl
 - pisemnie pod adresem: J.W. Construction Holding S.A. ul. Radzywińska 326, 05-091 Ząbki
 - w siedzibie J.W. Construction Holding S.A. ul. Radzywińska 326, 05-091 Ząbki
3. Osobą odpowiedzialną za ochronę danych osobowych w Grupie Kapitałowej J.W. Construction Holding S.A. jest wyznaczony inspektor ochrony danych osobowych, z których można kontaktować się bezpośrednio:
 - pod adresem e-mail: daneosobowe@jwc.pl
 - pisemnie pod adresem: J.W. Construction Holding S.A. ul. Radzywińska 326, 05-091 Ząbki z dopiskiem „Inspektor ochrony danych osobowych”
4. Państwa dane osobowe są przetwarzane w celu:
 - zawarcia i wykonania umowy/umów o świadczenie usług, w tym zapewnienia obsługi transakcji, rozwiązywania problemów i realizacji Państwa próśb, które do nas Państwo kierują – ponieważ przetwarzanie jest niezbędne do zawarcia i realizacji umowy/umów (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
 - świadczenia usług drogą elektroniczną i przesyłania informacji handlowych – na podstawie Państwa zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO w zw. z art. 10 ust. 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną),
 - marketingu bezpośredniego produktów lub usług, w tym nawiązania kontaktu, przedstawiania oferty, badania satysfakcji Gościa – na podstawie Państwa zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO w zw. z art. 172 Prawo telekomunikacyjne),
 - spełnienia ciężących na nas obowiązków prawnych wynikających z prawa Unii lub prawa polskiego (np. wobec Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, urzędów skarbowych) – ponieważ przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia wymogów prawnych, którym podlegamy (art. 6 ust. 1 lit. c RODO),
 - zapewnienia obsługi usług płatniczych, zapewnienia bezpieczeństwa usług, które świadczymy i ochrony mienia (dane z monitoringu), obsługi Państwa próśb przekazywanych np. poprzez formularz kontaktowy w sytuacji, gdy nie są one związane wprost z wykonaniem umowy, windykacji należności, prowadzenia postępowań sądowych, administracyjnych i mediacyjnych, przechowywanie danych dla celów



archiwalnych oraz zapewnienia rozliczalności (spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa) – ponieważ przetwarzanie jest niezbędne do realizacji naszego prawnie uzasadnionego interesu jakim jest obsługa świadczonych usług, realizacja Państwa próśb, możliwość ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, archiwizacja danych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

5. Odbiorcami Państwa danych mogą być podmioty:

- spółki z Grupy Kapitałowej J.W. Construction Holding S.A.,
- podmioty uprawnione na podstawie obowiązującego prawa np. sądy i organy państwowe,
- firmy świadczące usługi z którymi współpracujemy m.in. informatyczne, marketingowe, reklamowe, księgowo-finansowe, audytorskie i kontrolne, prawne – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.

6. Państwa dane przetwarzane będą w celu:

- zawarcia i wykonania umowy/umów - do czasu wykonania danej umowy, z tym zastrzeżeniem, że czasami, dane te mogą być przetwarzane również po jej/ich wykonaniu, jednak wyłącznie jeżeli jest to dozwolone lub wymagane w świetle obowiązującego prawa np. przetwarzanie w celach statystycznych, rozliczeniowych,
- świadczenia usług drogą elektroniczną i przesyłania informacji handlowych – do czasu wycofania zgody,
- marketingu bezpośredniego produktów lub usług, w tym nawiązania kontaktu, przedstawiania oferty, badania satysfakcji Gościa - do czasu wycofania zgody,
- spełnienia ciężących na nas obowiązków prawnych wynikających z prawa Unii lub prawa polskiego – do czasu wygaśnięcia obowiązków przechowywania danych wynikających z przepisów prawa,
- zapewnienia obsługi usług płatniczych, zapewnienia bezpieczeństwa usług, które świadczymy i ochrony mienia (dane z monitoringu), obsługi Państwa próśb przekazywanych np. poprzez formularz kontaktowy w sytuacji, gdy nie są one związane wprost z wykonaniem umowy, windykacji należności, prowadzenia postępowań sądowych, administracyjnych i mediacyjnych, przechowywania danych dla celów archiwalnych oraz zapewnienia rozliczalności – do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy/umów lub roszczeń związanych z przetwarzaniem danych osobowych albo do momentu wniesienia sprzeciwu. Dane z monitoringu są przechowywane przez okres do 1 miesiąca od daty ich rejestracji.

7. Przysługują Państwu następujące uprawnienia:

- dostępu do treści swoich danych osobowych, w tym uzyskania kopii danych,
- zmiany danych (sprostowania, uzupełniania, aktualizacji),
- wycofania zgody w dowolnym momencie w przypadkach przetwarzania danych na podstawie udzielonej uprzednio zgody,
- ograniczenia przetwarzania w dowolnej chwili, ze względu na szczególną sytuację, chyba że przetwarzanie jest wymagane zgodnie z przepisami prawa,
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w przypadku, gdy przetwarzanie danych odbywa się na podstawie prawnie uzasadnionego interesu lub dla celów statystycznych, a sprzeciw jest uzasadniony przez szczególną sytuację,
- żądania usunięcia danych,
- przenoszenia danych osobowych tj. do otrzymania tych danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, oraz mają Państwo prawo przesłać te dane osobowe innemu administratorowi,
- wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

8. Spółka nie będzie w oparciu o Państwa dane podejmowała zautomatyzowanych decyzji, w tym dokonywania profilowania.

9. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i wykonania umowy o świadczenia usług. Podanie danych w zakresie numeru telefonu oraz adresu e-mail jest dobrowolne i nie ma wpływu na zawarcie umowy o świadczenie usługi hotelowej.

DYREKCJA HOTELU

Czarny Potok Resort SPA & Conference

PROCEDURY OCHRONY DZIECI W HOTELE CZARNY POTOK RESORT SPA & CONFERENCE

PREAMBUŁA

Mając na uwadze zasadność wprowadzenia standardów ochrony małoletnich przed podmioty świadczące usługi hotelarskie w zakresie niezbędnym do zapewnienia ochrony małoletnich, zapewniając poszanowanie praw dzieci, w szczególności prawa do ochrony ich wolności i godności od wszelkich form krzywdzenia, uznając bardzo ważną rolę biznesu w zapewnieniu praw dzieci, Hotel Czarny Potok Resort Spa & Conference dalej jako „Hotel”, przyjmuje niniejszy dokument obejmujący zasady i procedury w przypadku podejrzenia, że dziecko, które przebywa na terenie Hotelu Czarny Potok Resort Spa & Conference w Krynicy-Zdrój, dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom.

Realizacja polityki ochrony dzieci w naszym Hotelu będzie dokonywana na podstawie poniższych zasad i procedur.

1. Hotel zaznacza ważny obowiązek jakim jest prowadzenie działalności z poszanowaniem praw człowieka, a przede wszystkim praw dzieci, które są szczególnie narażone na krzywdzenie.
2. Hotel uznaje swoją ważną rolę w promowaniu pożądanych postaw społecznych i prowadzeniu działalności hotelarskiej odpowiedzialnej społecznie.
3. Hotel zwraca uwagę na istotny obowiązek zawiadamiania organów ścigania o każdym przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dzieci i zobowiązuje się szkolić swój personel w tym zakresie.
4. Hotel zobowiązuje się edukować personel na temat okoliczności, które wskazują, że dziecko przebywające na terenie Hotelu może być krzywdzone, a także w zakresie należytego i bezzwłocznego reagowania, a tym samym przeciwdziałania takim sytuacjom.
5. Hotel zapobiegając krzywdzeniu dzieci będzie identyfikował dzieci znajdujące się na terenie Hotelu i sprawdzał relacje dziecka z osobą dorosłą z którą dziecko przebywa na terenie Hotelu - jako jedną z form skutecznej ochrony małoletnich.

PROCEDURA W PRZYPADKU PODEJRZENIA KRZYWDZENIA DZIECKA

1. Zawsze, kiedy jest to możliwe, należy dokonywać identyfikacji dziecka i jego/jej relacji z osobą dorosłą, z którą przebywa w Hotelu.
2. W sytuacjach nietypowych i/lub podejrzanach, wskazujących na możliwe ryzyko krzywdzenia dziecka, identyfikacja jest obowiązkowo przeprowadzana przez pracownika recepcji. Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia znajdują się w Załączniku nr 1.
3. Aby dokonać identyfikacji dziecka i jego/jej relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w obiekcie, należy:
 - a. 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. Wykaz przykładowych dokumentów został wskazany w przypisie poniżej. W przypadku braku dokumentu tożsamości można poprosić o podanie danych dziecka (imię, nazwisko, adres, numer PESEL).
 - b. W przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo dziecka i osoby dorosłej 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, należy zapytać, czy posiada dokument świadczący o zgodzie rodziców na wspólny wyjazd osoby dorosłej z dzieckiem (np. pisemne oświadczenie).
 - d. Jeżeli osoba dorosła nie posiada dokumentu zgody rodziców, należy poprosić o numer telefonu wyżej wymienionych, aby zadzwonić i potwierdzić przebywanie dziecka w obiekcie z obcą osobą dorosłą za wiedzą i zgodą rodziców/opiekunów prawnych.
4. 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.
5. 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. W przypadku gdy rozmowa nie rozwieje wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji skrzywdzenia dziecka, należy dyskretnie powiadomić przełożonego i pracowników ochrony (o ile są w tym czasie na terenie obiektu). Aby nie wzbudzać podejrzeń, można np. powołać się na konieczność skorzystania ze sprzętów na tyłach recepcji, prosząc osobę dorosłą, aby poczekała wraz z dzieckiem w holu, restauracji lub innym miejscu.
7. Od momentu kiedy pojawiły się pierwsze wątpliwości, zarówno dziecko, jak i osoba dorosła powinni być pod stałą obserwacją personelu i nie zostawać sami.
8. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji, podejmuje decyzję o zawiadomieniu policji lub w razie wątpliwości przejmuje rozmowę z podejrzaną osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.
9. W przypadku gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub popełnieniu przestępstwa na szkodę dziecka, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. Dalej stosuje się procedurę w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka.
10. W przypadku gdy świadkami nietypowych i/ lub podejrzanymi sytuacji są pracownicy innych działów Hotelu np. serwis sprzątający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, strefy relaksu, ochrony i in., powinni oni o tym niezwłocznie zawiadomić przełożonego, który zadecyduje o podjęciu odpowiednich działań.
11. 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.

PROCEDURA W PRZYPADKU OKOLICZNOŚCI WSKAZUJĄCYCH NA SKRZYWDZENIE DZIECKA

1. Mając uzasadnione podejrzenie, że dziecko przebywające w obiekcie jest krzywdzone, należy niezwłocznie zawiadomić policję, dzwoniąc pod numer 112 i opisując okoliczności zdarzenia. W zależności od dynamiki sytuacji i okoliczności, telefon wykonuje osoba, która jest bezpośrednim świadkiem zdarzenia (pracownik/przełożony). Jeśli zawiadamiającym jest pracownik, jednocześnie o zdarzeniu informuje swojego przełożonego.
2. 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.
3. W tej sytuacji należy uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzewaną o krzywdzenie dziecka oddalenie się z Hotelu.
4. W uzasadnionych przypadkach można dokonać obywatelskiego zatrzymania osoby podejrzewaną. W takiej sytuacji, do czasu przybycia policji należy trzymać tę osobę pod nadzorem dwóch pracowników w osobnym pomieszczeniu z dala od widoku innych gości.
5. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka. Dziecko powinno przebywać pod opieką pracownika do czasu przyjazdu policji.
6. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że doszło do popełnienia przestępstwa powiązanego z kontaktem dziecka z materiałem biologicznym sprawcy (np. naskórek, sperma), należy w miarę możliwości nie dopuścić, aby dziecko myło się oraz jadło/piło do czasu przyjazdu policji.
7. Po odbiorze dziecka przez policję należy zabezpieczyć materiał z monitoringu oraz inne istotne dowody (np. dokumenty) dotyczące zdarzenia i na wniosek służb przekazać ich kopię listem poleconym lub osobiście prokuratorowi lub policji.
8. Po interwencji należy opisać zdarzenie w dzienniku zdarzeń lub innym dokumencie przeznaczonym do tego celu.

ZATRUDNIENIE OSÓB DO PRACY Z DZIEĆMI

1. Wszystkie osoby pracujące z dziećmi muszą być dla nich bezpieczne, co oznacza m.in., że ich historia zatrudnienia powinna wskazywać, że nie skrzywdziły w przeszłości żadnego dziecka.
2. Każdą osobę zatrudnianą przez Hotel do prac związanych z edukacją, wypoczynkiem i opieką nad dziećmi należy obowiązkowo sprawdzić w Rejestrze Sprawców Przepływów 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. Sprawdzenie należy powtarzać co roku. Zakres danych osobowych niezbędnych do sprawdzenia osoby w Rejestrze znajduje się w Załączniku nr 3.
3. Wszyscy pracownicy zatrudnieni do pracy z dziećmi, w tym osoby, które mogą mieć potencjalny kontakt z dziećmi, powinny złożyć oświadczenie o braku karalności i o nietoczeniu się postępowań o czyny przeciwko dzieciom – Załącznik nr 4.

SŁOWNIK:

Na potrzeby tego dokumentu zostało doprecyzowane znaczenie poniższych pojęć:

1. Dziecko to każda osoba poniżej 18 roku życia.
2. Obca osoba dorosła to każdy człowiek powyżej 18 roku życia, który nie jest dla dziecka jego rodzicem lub opiekunem prawnym.
3. Krzywdzenie dziecka oznacza popełnienie na jego szkodę przestępstwa.
4. 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. Wykorzystywanie 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 niepełnoletności 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).
5. Pracownikiem zatrudnionym do pracy z dziećmi, którego należy sprawdzić w Rejestrze Sprawców Przepływów na Tle Seksualnym, jest każda osoba przyjęta do wykonywania tego typu obowiązków, w tym osoba zatrudniona w oparciu o umowę cywilnoprawną, praktykant, stażysta i wolontariusz, niezależnie od obywatelstwa i wieku tej osoby.

ZAŁĄCZNIK NR 1: PRZYKŁADY SYTUACJI MOGĄCYCH BUDZIĆ PODEJRZENIA LUB WSKAZYWAĆ NA KRZYWDZENIE DZIECKA

UWAGA! Wystąpienie niektórych wskaźników nie oznacza automatycznie, że dochodzi do wykorzystywania małoletniego. Ważne jest, żeby zachować czujność i zwracać uwagę na sytuacje, które mogą wzbudzić niepokój. Sytuacją niepokojącą będzie również taka, w której relacja osoby dorosłej i dziecka nie wydaje się swobodna i opiekuńcza.

RECEPCJA

Gość nie chce podać swoich danych osobowych ani danych dziecka.	Gość zabiera dziecko bezpośrednio do pokoju, sprawia wrażenie jakby nie chciał, żeby dziecko nawiązało kontakt z osobą pracującą w recepcji.
Gość oświadcza, że nie ma dokumentów swoich i/lub dziecka; nie chce udzielić wyjaśnień.	Gość, który melduje się z dzieckiem, zaprasza inne osoby, które nie są gośćmi obiektu (osoby takie mogą pojawiać się na krótki czas).
Gość płaci gotówką albo kartą prepaid. Płaci codziennie (nie wie, na ile się zatrzyma) albo prosi kogoś innego, żeby opłacił nocleg.	Gość wynajmuje pokój na godziny albo nie na cały dzień; lub wynajmuje pokój na bardzo długi okres.
Gość przywozi ze sobą gadzety czy przedmioty, które mogą być przekazywane dzieciom jako prezenty.	Gość, który przyjeżdża z dzieckiem, nie ma bagażu albo przyjeżdża z bardzo małym bagażem (podręczna torba/aktówka).
Gość pojawia się w obiekcie z dzieckiem, z którym wcześniej nie meldował się w recepcji.	Gość zachowuje się wobec dziecka w sposób nacechowany seksualnie, a relacja między osobą dorosłą a dzieckiem nie wydaje się naturalna i opiekuńcza.
Gość z dzieckiem wynajmuje pokój, w którym jest mniej łóżek niż meldowanych osób – np. łóżko małżeńskie.	Dziecko jest ubrane w sposób nieodpowiedni do pogody albo nieadekwatny względem osoby dorosłej, z którą przyjechało do obiektu.
Podczas rejestracji dziecko wydaje się niespokojne, zestresowane czy zmuszone do przebywania w obiekcie z osobą dorosłą.	Dzieci sprzedające drobne przedmioty albo zebrzące pod obiektem.
Dziecko przychodzi do obiektu późno w nocy lub w czasie, kiedy powinno być w szkole.	Dziecko nie wie, gdzie jest albo pytane o cel podróży podaje niespójne odpowiedzi.

RESTAURACJA I BAR

Gość przychodzi do baru lub restauracji z dzieckiem, z którym nie był zameldowany w obiekcie.	Osoby z zewnątrz, niezameldowane w obiekcie, zdają się szukać klientów i coś im oferować (możliwe, że będą chciały pośredniczyć w przekazaniu kontaktów do dzieci).
Gość dopytuje się o usługi seksualne dla dorosłych, w tym z młodymi osobami (np. zasłyszana rozmowa w barze czy restauracji).	Nastolatki czekają przy stole albo w barze na osobę dorosłą, która je odbiera i nie wydaje się ich rodzicem czy opiekunem (możliwe, że jest to klient, sutener albo handlarz ludźmi).
Dzieci, które wydają się być bez opieki, proszą o jedzenie, napoje czy pieniądze.	Wymiana gotówki pomiędzy osobą dorosłą a dzieckiem (wymiana może budzić podejrzenie przekazywania wynagrodzenia za usługi).
Dzieci wydają się niespokojne, zdenerwowane i unikają kontaktu wzrokowego.	Podczas pobytu osoba dorosła i dziecko nie przychodzą do sali na śniadanie.
Osoba dorosła zachowuje się w sposób nacechowany seksualnie wobec dziecka – nie jest to naturalna i opiekuńcza relacja.	Dorosły podaje dziecku alkohol.

SŁUŻBA PIĘTER

Wywieszka "Nie przeszkadzać" ciągle widoczna na drzwiach pokoju, w którym przebywają dzieci.	Brak zgody na sprzątanie pokoju przez cały pobyt gościa.
Dużo banknotów/gotówki zauważonych w pokoju (może świadczyć o nielegalnych płatnościach).	Dzieci pozostawione bez opieki przez długi czas w pokoju lub w ogóle nie wychodzą z pokoju (np. donoszone jest im jedzenie).
Zauważone w pokoju w dużej liczbie komputery, telefony komórkowe, czytniki do kart płatniczych.	Osoba dorosła i dzieci nieczęsto wychodzą z pokoju, prawie wcale nie wychodzą albo wychodzą tylko w godzinach, kiedy mało gości przemieszcza się po obiekcie.
W pokoju znajdują się ubrania dziecięce albo zabawki, mimo że dziecko nie zostało zameldowane w obiekcie.	Osoby dorosłe, które nie są gośćmi obiektu, przebywają w lobby, zdają się obserwować okolicę i kontaktują z gościem obiektu, który przyjechał z dzieckiem.
Zauważona duża ilość alkoholu albo narkotyki w pokoju, w którym osoba dorosła zameldowała się z dzieckiem.	W pokoju, w którym osoba dorosła zameldowała się tylko z dzieckiem/dziećmi, znajdują się prezerwatywy etc. zostawione w widocznym miejscu.

ZAŁĄCZNIK NR 2: PRZYKŁADOWY SCHEMAT ROZMOWY Z DOROSŁYM I Z DZIECKIEM PODCZAS IDENTYFIKACJI

Podczas rozmowy z osobą dorosłą należy zachować spokój, być uprzejmym i cierpliwym.

Na początku rozmowy warto poinformować osobę dorosłą, że w [obiekcie/hotelu/sieci hoteli] obowiązują procedury ochrony dzieci i w związku z tym pracownik może zadać dodatkowe pytania w celu weryfikacji danych dziecka lub relacji łączącej go z dorosłym.

Mogą zaistnieć sytuacje, w których osoba dorosła będzie czuła się niekomfortowo, wyrazi swój sprzeciw albo niezadowolenie. NIE MUSI to oznaczać, że jest ona potencjalnym przestępcą.

Przykład rozmowy z klientem:

«W naszym obiekcie/hotelu obowiązują procedury ochrony dzieci, w związku z tym, w momencie rejestracji prosimy o przedstawienie dokumentów tożsamości wszystkich osób będących gośćmi. Czy dziecko ma przy sobie dokument tożsamości?» (legitymacja, paszport, inne).

Jeżeli dziecko nie posiada dokumentu lub po jego sprawdzeniu, nie ma pewności, że osoba dorosła jest prawnym opiekunem dziecka, możemy zadać poniższe pytania, które pomogą określić sytuację:

- Jak nazywa się dziecko, ile ma lat?
- Czy jest Pan/Pani prawnym opiekunem dziecka? lub Czy dziecko jest z Panem/ Panią spokrewnione?
Czy ma Pan/Pani dokument uprawniający do sprawowania opieki nad dzieckiem?
- Czy ma Pan/Pani zaświadczenie od opiekunów dziecka, że przebywa ono pod Pana/Pani opieką?
- Czy ma Pan/Pani telefon do opiekunów dziecka, żebyśmy mogli to potwierdzić?
- W jakim celu podróżuje Pan/Pani z dzieckiem?

Przykładowa rozmowa z dzieckiem:

- Jak się nazywasz, ile masz lat? Gdzie mieszkasz?
- Kim jest osoba, z którą przyszedłeś/przebywasz/podróżujesz?
- Czy znacie się dobrze z tym Panem/Panią?
- Gdzie są twoi rodzice? Chcielibyśmy się z nimi skontaktować - czy masz do nich numer telefonu?

Jeżeli dorosły odpowiada za dziecko, informujemy, że chcemy porozmawiać z dzieckiem. Jeżeli dorosły utrudnia kontakt z dzieckiem, możemy podkreślić, że w sytuacji, kiedy niemożliwe jest ustalenie tożsamości dziecka, będziemy musieli zawiadomić policję.

**ZAŁĄCZNIK NR 3:
ZAKRES DANYCH DO SPRAWDZENIA OSOBY
W REJESTRZE SPRAWCÓW PRZESTĘPSTW NA TLE SEKSUALNYM**

Zakres danych pracownika/współpracownika/stażysty niezbędnych do sprawdzenia w Rejestrze Sprawców Przepstępstw na Tle Seksualnym.

Imię i nazwisko:

Data urodzenia:

Pesel:

Nazwisko rodowe:

Imię ojca:

Imię matki:

Rejestr dostępny jest na stronie: <https://rps.ms.gov.pl>

By móc uzyskać informacje z rejestru z dostępem ograniczonym, konieczne jest założenie profilu organizacji.

**ZAŁĄCZNIK NR 4:
WZÓR OŚWIADCZENIA PRACOWNIKA**

Oświadczenie

.....
miejsce i data

Ja, legitymująca/y się
dowodem osobistym o nr oświadczam, że nie byłam/em skazana/y za przestępstwo
przeciwko wolności seksualnej i obyczajności i przestępstwa z użyciem przemocy na szkodę małoletniego i nie toczy się
przeciwko mnie żadne postępowanie karne ani dyscyplinarne w tym zakresie.

Ponadto oświadczam, że zapoznałam/-em się z Procedurami Ochrony Dzieci obowiązującymi
w i zobowiązuje się do ich przestrzegania.

.....
Podpis

REGULAMIN POBYTU ZWIERZĄT W HOTELE

1. Zgodę na pobyt zwierzęcia za każdym razem wydaje Hotel.
2. Hotel akceptuje tylko zwierzęta domowe (psy, koty), średniej wielkości (do 50 cm wysokości).
3. Opłata za pobyt zwierzęcia wynosi 115 zł brutto za każdą dobę za jedno zwierzę.
4. Opłata za pobyt zwierzęcia jest pobierana przed przyjazdem lub podczas meldunku (zgodnie z ustaleniami).
5. Niezgłoszenie obsłudze zwierzęcia przed przyjazdem będzie skutkowało naliczeniem podwójnej opłaty (230 zł brutto) za każdą dobę.
6. **Zwierzęta nie mają wstępu do miejsc, gdzie serwowane są posiłki oraz napoje, centrum SPA oraz basenu.**
7. Zwierzę musi być wyprowadzane na smyczy przez Właściciela, zabronione jest swobodne poruszanie się zwierzęcia po terenie Hotelu.
8. Hotel nie udostępnia posłania dla zwierzęcia.
9. Niedopuszczalne jest wykorzystywanie hotelowych ręczników i bielizny pościelowej na potrzeby zwierząt.
10. Jeżeli pościel, materac, wykładzina lub inne elementy wyposażenia pokoju, w którym przebywa zwierzę, zostaną przez nie uszkodzone, właściciel jest zobowiązany do pokrycia kosztów wyrządzonych szkód w wartości podanej przez Hotel.
11. Właściciel zobowiązany jest do każdorazowego sprzątania nieczystości po swoim zwierzęciu na terenie Hotelu. Hotel zapewnia torby higieniczne do sprzątania nieczystości do odebrania w Recepcji Głównej. Każdorazowe nie sprzątnięcie nieczystości będzie skutkować karą 100 zł brutto.
12. Pobyt ze zwierzęciem nie może zakłócać spokoju innym Gościom. W przypadku pojawiających się skarg przez Gości na zachowanie zwierzęcia, Hotel zastrzega sobie prawo do usunięcia zwierzęcia z obiektu.
13. Serwis w pokoju odbywa się tylko podczas obecności Właściciela zwierzęcia lub po wyprowadzeniu zwierzęcia z pokoju. Właściciel może wcześniej ustalić termin serwisu z obsługą.
14. Hotel nie akceptuje psów ras uznanych za agresywne, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 28 kwietnia 2003 r. w sprawie wykazu ras psów uznawanych za agresywne.
15. Właściciel jest zobowiązany do posiadania i w razie potrzeby przedstawienia książeczki zdrowia zwierzęcia, wraz z aktualnymi zaświadczeniami o szczepieniach i odrobaczaniu zwierzęcia.

