

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNIICH W OBIEKCIE CZARNY KAMIEŃ RESORT & SPA

Preambuła

Mając na uwadze treść wytycznych Organizacji Narodów Zjednoczonych w zakresie biznesu i praw człowieka, uznając istotną rolę biznesu w zapewnieniu poszanowania praw Dzieci, w szczególności prawa do ochrony ich godności i wolności od wszelkich form krzywdzenia oraz ustawę z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich, Czarny Kamień Resort & SPA w Szklarskiej Porębie przyjmuje niniejszy dokument jako wzór zasad i procedur w przypadku podejrzenia, że Dziecko, które przebywa w Czarny Kamień Resort & SPA, dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom. Politykę ochrony Dzieci realizujemy poprzez niniejsze zasady:

1. Czarny Kamień Resort & SPA prowadzi swoją działalność operacyjną z najwyższym poszanowaniem praw człowieka, w szczególności praw Dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
2. Czarny Kamień Resort & SPA uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądanych postaw społecznych.
3. Czarny Kamień Resort & SPA w szczególności podkreśla istotność prawnego i społecznego obowiązku zawiadamiania organów ścigania o każdym przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę Dzieci i zobowiązuje się szkolić swój personel w tym zakresie.
4. Czarny Kamień Resort & SPA zobowiązuje się edukować Personel na temat okoliczności wskazujących, że Dziecko przebywające w Czarny Kamień Resort & SPA może być krzywdzone oraz w zakresie sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje.
5. Jedną z form skutecznego zapobiegania krzywdzeniu Dzieci jest identyfikacja Dziecka przebywającego w obiekcie Czarny Kamień Resort & SPA i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w Czarny Kamień Resort & SPA. Personel podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji Dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą znajduje się w obiekcie Czarny Kamień Resort & SPA.

§1 Definicje

Regulamin Ilekroć w niniejszych Standardach Ochrony Małoletnich w Czarny Kamień Resort & SPA użyte są poniższe terminy pisane wielką literą należy przez nie rozumieć:

1. Czarny Kamień Resort & SPA lub obiekt Czarny Kamień Resort & SPA — obiekt położony przy ul. Wojska Polskiego 11, 58-580 Szklarska Poręba, prowadzony jest przez Art-Dom Developer Spółka z o.o. z siedzibą w Jeleniej Górze, pod adresem: ul. Szkolna 5/10, 58-500 Jelenia Góra, dla której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, Wydział IX Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000306359, NIP: 6112646271, REGON: 020715829,
2. Dziecko — każda osoba poniżej 18 roku życia,
3. Krzywdzenie Dziecka — popełnienie przestępstwa na szkodę Dziecka przez jakąkolwiek osobę, w tym członka Personelu lub zagrożenie dobra Dziecka, w tym jego zaniechywanie,
4. Opiekun Dziecka — osoba uprawniona do reprezentacji Dziecka, w szczególności jego rodzic lub opiekun prawny; w myśl Standardów Opiekunem Dziecka jest również rodzic zastępczy,
5. Personel – osoba pracująca w Czarny Kamień Resort & SPA bez względu na formę zatrudnienia lub współpracy (np. na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej, a także praktykant lub stażysta),

6. Przepięstwo na szkodę Dziecka — na szkodę Dziecka mogą być popełnione wszystkie przestęstwa, jakie mogą być popełnione przeciwko osobom dorosłym, a dodatkowo przestęstwa, które mogą być popełnione wyłącznie przeciwko Dzieciom (np. wykorzystywanie seksualne — art. 200 Kodeksu karnego). Z uwagi na specyfikę obiektów turystycznych, w których łatwo można uzyskać możliwość odosobnienia, przestęstwami, do których najczęściej może dojść na ich terenie, będą przestęstwa przeciwko wolności seksualnej i obyczajności, w szczególności zgwałcenie (art. 197 Kodeksu karnego), seksualne wykorzystanie niepoczytalności i bezradności (art. 198 Kodeksu karnego), seksualne wykorzystanie zależności lub krytycznego położenia (art. 199 Kodeksu karnego), seksualne wykorzystanie osoby poniżej 15 roku życia (art. 200 Kodeksu karnego), grooming (uwiedzenie małoletniego za pomocą środków porozumiewania się na odległość — art. 200a Kodeksu karnego);
7. Standardy — niniejsze Standardy Ochrony Małoletnich w Czarny Kamień Resort & SPA w Szklarskiej Porębie. § 2 Rezerwacja apartamentu i zawarcie Umowy

§ 2 Zasady zapewniające bezpieczne relacje między Personelem a Dzieckiem

1. Personel jest zobowiązany dołożyć należytej staranności, aby zapewnić bezpieczeństwo Dziecku przebywającemu w Czarny Kamień Resort & SPA. Naczelną zasadą wszystkich czynności podejmowanych przez Personel jest działanie dla dobra Dziecka i w jego najlepszym interesie.
2. Personel jest zobowiązany do utrzymywania profesjonalnej relacji z Dziećmi i każdorazowego rozważenia, czy reakcja, komunikat bądź działanie wobec Dziecka są adekwatne do sytuacji, bezpieczne, uzasadnione i sprawiedliwe wobec innych Dzieci. Personel jest zobowiązany działać w sposób otwarty i przejrzysty dla innych, aby zminimalizować ryzyko błędnej interpretacji jego zachowania.
3. Personel jest zobowiązany traktować Dziecko z szacunkiem oraz uwzględniać godność i potrzeby Dziecka. Niedopuszczalne jest stosowanie przemocy wobec Dziecka w jakiegokolwiek formie. Personel, realizując wskazane cele, działa w ramach obowiązującego prawa, przepisów wewnętrznych Czarny Kamień Resort & SPA oraz swoich kompetencji.
4. W komunikacji z Dzieckiem Personel jest zobowiązany zachowywać cierpliwość i szacunek, słuchać uważnie Dziecka i udzielać jemu odpowiedzi adekwatnych do wieku i danej sytuacji.
5. Personelowi nie wolno zawstydząć, upokarzać, lekceważyć i obrażać Dziecka. Personelowi nie wolno krzyczeć na Dziecko w sytuacji innej niż wynikająca z bezpieczeństwa Dziecka lub innych Dzieci.
6. Personelowi nie wolno zachowywać się w obecności Dziecka w sposób niestosowny. Obejmuje to w szczególności: używanie wulgarnych słów, gestów i żartów, czynienie obraźliwych uwag, nawiązywanie w wypowiedziach do aktywności bądź atrakcyjności seksualnej oraz wykorzystywanie wobec Dziecka relacji władzy lub przewagi fizycznej (zastraszanie, przymuszanie, groźby).
7. Każde przemocowe działanie Personelu wobec Dziecka jest niedopuszczalne. Personelowi nie wolno bić, szturczać, popychać ani w jakikolwiek sposób naruszać integralności fizycznej Dziecka, ani dotykać Dziecka w sposób, który może być uznany za nieprzyzwoity lub niestosowny.
8. Personelowi nie wolno proponować Dziecku alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji, jak również używać ich w obecności Dziecka.
9. Personelowi nie wolno nawiązywać z Dzieckiem jakiegokolwiek relacji romantycznych lub seksualnych ani składać Dziecku propozycji o nieodpowiednim charakterze. Obejmuje to także seksualne komentarze, żarty, gesty oraz udostępnianie Dziecku treści erotycznych lub pornograficznych bez względu na ich formę.
10. Podejmując decyzję dotyczącą Dziecka, Personel jest zobowiązany poinformować o tym Dziecko i starając się brać pod uwagę oczekiwania Dziecka.
11. Personel jest zobowiązany szanować prawo Dziecka do prywatności. Jeśli konieczne jest odstępstwo od zasady poufności, aby chronić Dziecko, Personel jest zobowiązany wyjaśnić to Dziecku najszybciej jak to możliwe.

12. Personelowi nie wolno utrwalać wizerunku Dziecka (filmowanie, nagrywanie głosu, fotografowanie) dla potrzeb prywatnych. Dotyczy to także umożliwienia osobom trzecim utrwalenia wizerunków Dziecka bez uprzedniej zgody Opiekunów Dziecka oraz samego Dziecka.
13. Personelowi nie wolno ujawniać informacji wrażliwych dotyczących Dziecka wobec osób nieuprawnionych, w tym wobec innych Dzieci. Obejmuje to w szczególności wizerunek Dziecka, informacje o jego sytuacji rodzinnej, ekonomicznej, medycznej, opiekuńczej i prawnej.
14. Personel jest zobowiązany zadbać o to, aby być w zasięgu wzroku lub słuchu innych członków Personelu, kiedy prowadzi aktywności z Dzieckiem. W wyjątkowych i uzasadnionych sytuacjach, kiedy członek Personelu musi zostać z Dzieckiem sam na sam, zawsze jest zobowiązany powiadomić o tym inne osoby z Personelu oraz jeśli to możliwe i zasadne Opiekuna Dziecka, a także jest zobowiązany poinformować, w którym dokładnie miejscu będzie przebywać wraz z Dzieckiem.
15. Personel jest zobowiązany do zapewnienia Dziecku, że jeśli czuje się niekomfortowo w jakiejś sytuacji, wobec konkretnego zachowania czy słów, możliwość powiedzenia o tym Personelowi i oczekiwania odpowiedniej reakcji, w tym pomocy.
16. Kontakt Personelu z Dzieckiem powinien odbywać się wyłącznie w godzinach pracy i dotyczyć celów mieszczących się w zakresie obowiązków Personelu. Personelowi nie wolno zapraszać Dziecka do swojego miejsca zamieszkania ani spotykać się z Dzieckiem poza godzinami pracy. Obejmuje to także kontakty z Dzieckiem poprzez prywatne kanały komunikacji (prywatny telefon, e-mail, komunikatory, profile w mediach społecznościowych).

§ 3 Zasady i procedury identyfikacji Dziecka przebywającego w Czarny Kamień Resort & SPA i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w Czarny Kamień Resort & SPA

1. Personel jest zobowiązany do zwracania szczególnej uwagi na relacje łączące Dziecko z osobą dorosłą, z którą przebywa w Czarny Kamień Resort & SPA, w tym do zwracania szczególnej uwagi na zachowanie Dziecka względem osoby dorosłej, z którą przebywa, wygląd Dziecka, zachowanie Dziecka (np. unikanie kontaktu wzrokowego, zdenerwowanie, niepokój) oraz zachowanie osoby dorosłej, z którą Dziecko przebywa w Czarny Kamień Resort & SPA, względem Dziecka.
2. Personel Działu Recepcji, przyjmując Dziecko na pobyt w Czarny Kamień Resort & SPA, zawsze, kiedy jest to możliwe, powinien dokonać identyfikacji Dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą przebywa w Czarny Kamień Resort & SPA.
3. Przeprowadzenie identyfikacji Dziecka przez Personel Działu Recepcji jest obowiązkowe w sytuacjach nietypowych i podejrzanych, wskazujących, że istnieje ryzyko Krzywdzenia Dziecka. Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia lub wskazywać na krzywdzenie Dziecka znajdują się w Załączniku nr 1 do Standardów.
4. Aby dokonać identyfikacji Dziecka i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w Czarny Kamień Resort & SPA, Personel Działu Recepcji jest zobowiązany:
 - a. zapytać o tożsamość Dziecka oraz relację Dziecka w stosunku do osoby dorosłej, z którą przybyło do Czarny Kamień Resort & SPA 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 Czarny Kamień Resort & SPA (np. akt urodzenia, orzeczenie sądu). W przypadku braku dokumentu tożsamości Dziecka, 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. Pytania Dziecku należy zadawać w taki sposób, aby nie spowodowało to u niego dyskomfortu. Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i dzieckiem znajduje się w Załączniku nr 2 do Standardów,
 - c. jeżeli w wyniku dokonanej identyfikacji Dziecka i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej okaże się, że osoba dorosła nie jest Opiekunem Dziecka, należy zapytać ją, czy posiada dokument

świadczący o zgodzie Opiekunów Dziecka na wspólny wyjazd osoby dorosłej z Dzieckiem (np. pisemne oświadczenie wyrażające zgodę),

d. jeżeli osoba dorosła nie posiada dokumentu zgody Opiekunów Dziecka, należy poprosić ją o numer telefonu do Opiekuna Dziecka, celem skontaktowania się z nim i potwierdzenia informacji uzyskanych od osoby dorosłej, w szczególności przebywania Dziecka w Czarny Kamień Resort & SPA z obcą osobą dorosłą za wiedzą i zgodą Opiekunów Dziecka.

5. W przypadku odmowy współpracy przy identyfikacji Dziecka i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej przez tę osobę z Personelem Działu Recepcji lub gdy przeprowadzona rozmowa nie rozwieje wątpliwości w tym zakresie, Personel Działu Recepcji jest zobowiązany dyskretnie powiadomić przełożonego oraz pracownika biurowego Czarny Kamień Resort & SPA (Kierownika Sprzedaży, Menadżera o zaistniałej sytuacji).
6. Przełożony Personelu Działu Recepcji, Kierownik Sprzedaży lub Menadżer Czarny Kamień Resort & SPA podejmuje rozmowę z osobą dorosłą w celu uzyskania wyjaśnień, w tym pozyskania dokumentów niezbędnych do identyfikacji Dziecka, lub podejmuje decyzję o zawiadomieniu Policji.
7. Przełożony Personelu Działu Recepcji, Kierownik Sprzedaży lub Menadżer Czarny Kamień Resort & SPA zawiadamia Policję w razie dalszych wątpliwości lub gdy przeprowadzona rozmowa potwierdzi podejrzenie o próbie lub popełnieniu przestępstwa na szkodę Dziecka. W takim przypadku do dalszych działań stosuje się zasady postępowania w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie Dziecka.
8. W przypadku, gdy świadkami nietypowych lub podejrzanych sytuacji wobec Dziecka jest Personel działów Czarny Kamień Resort & SPA innych niż Dział Recepcji, np. serwis sprzątający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, pracownicy techniczni, ochrony, powinni oni o tym niezwłocznie zawiadomić Kierownika Sprzedaży lub Menadżera Czarny Kamień Resort & SPA.
9. Od momentu pojawienia się pierwszych wątpliwości przy identyfikacji Dziecka, dotyczących jego relacji w stosunku do osoby dorosłej lub intencji osoby dorosłej wobec Dziecka, zarówno Dziecko, jak i osoba dorosła, powinni być stale w zasięgu wzroku Personelu i nie pozostawać sami.
10. Personel Działu Recepcji jest zobowiązany do informowania osób przyjmowanych na pobyt w Czarny Kamień Resort & SPA o przesłankach zbierania informacji, o których mowa w niniejszym paragrafie, w szczególności, że procedura ta służy zapewnieniu Dzieciom korzystającym z Czarny Kamień Resort & SPA bezpieczeństwa i obowiązek taki wynika z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

§ 4 Zasady i procedury reagowania w przypadku uzasadnionego przypuszczenia, że dobro Dziecka znajdującego się na terenie obiektu Czarny Kamień Resort & SPA lub korzystającego z usług Czarny Kamień Resort & SPA jest zagrożone

1. Personel posiada wiedzę i w ramach wykonywanych obowiązków zwraca uwagę na czynniki ryzyka i symptomy Krzywdzenia Dziecka.
2. Personel jest zobowiązany niezwłocznie informować przełożonego, Kierownika Sprzedaży lub Menadżera Czarny Kamień Resort & SPA o każdym podejrzeniu Krzywdzenia Dziecka.
3. Zagrożenie bezpieczeństwa Dziecka może przybierać różne formy, z wykorzystaniem różnych sposobów kontaktu i komunikowania.
4. Uzasadnione podejrzenie Krzywdzenia Dziecka występuje wtedy, gdy:
 - a. Dziecko ujawniło Personelowi fakt Krzywdzenia,
 - b. Personel zaobserwował Krzywdzenie,
 - c. Dziecko ma na sobie ślady Krzywdzenia (np. zadrapania, zasinienia), a zapytane odpowiada niespójnie, chaotycznie, popada w zakłopotanie bądź występują inne okoliczności mogące wskazywać na Krzywdzenie, np. znalezienie materiałów pornograficznych z udziałem Dzieci w pokoju osoby dorosłej,
 - d. Opiekun Dziecka lub osoba trzecia zgłosił fakt Krzywdzenia Dziecka.

Przykłady innych sytuacji mogących budzić podejrzenia lub wskazywać na krzywdzenie Dziecka znajdują się w Załączniku nr 1 do Standardów.

5. W przypadku podejrzenia, że Dziecko przebywające w Czarny Kamień Resort & SPA jest Krzywdzone, należy niezwłocznie zawiadomić Policję, dzwoniąc pod numer telefonu 112 i opisując okoliczności zdarzenia. Interwencję przeprowadza przełożony członek Personelu, Kierownik Sprzedaży lub Menadżer Czarny Kamień Resort & SPA, a jeśli okoliczności tego wymagają — członek Personelu, który jest bezpośrednim świadkiem zdarzenia, zawiadamiając jednocześnie przełożonego, Kierownika Sprzedaży lub Menadżera Czarny Kamień Resort & SPA.
6. W przypadku podejrzenia Krzywdzenia Dziecka, Personel powinien uniemożliwić Dziecku oraz osobie podejrzanemu o Krzywdzenie Dziecka oddalenie się z obiektu Czarny Kamień Resort & SPA.
7. W przypadkach uzasadnionych można dokonać obywatelskiego zatrzymania osoby podejrzanego o Krzywdzenie Dziecka. Wówczas, do czasu przybycia Policji, należy odizolować tę osobę w osobnym pomieszczeniu pod nadzorem dwóch członków Personelu z dala od widoku innych osób przebywających w Czarny Kamień Resort & SPA.
8. W każdym przypadku Personel jest zobowiązany zadbać o bezpieczeństwo Dziecka. Dziecko powinno przebywać pod opieką Personelu do czasu przyjazdu Policji.
9. 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.
10. W przypadku podejrzenia Krzywdzenia Dziecka, Personel jest zobowiązany zabezpieczyć materiał z monitoringu Czarny Kamień Resort & SPA oraz inne istotne dowody (np. dokumenty) dotyczące zdarzenia i na wniosek służb przekazać ich kopię listem poleconym lub osobiście prokuratorowi lub Policji.
11. Personel mający informacje o zdarzeniu, w tym osoba interweniująca, ma obowiązek sporządzić notatkę służbową ze zdarzenia oraz podjętych działań. Notatka może mieć formę pisemną lub w formie korespondencji elektronicznej. Notatkę należy przedłożyć Menadżerowi Czarny Kamień Resort & SPA.
12. Po interwencji należy opisać zdarzenie w ewidencji zdarzeń zagrażających dobru Dziecka. Ewidencję zdarzeń zagrażających dobru Dziecka prowadzi Menadżer obiektu Czarny Kamień Resort & SPA.
13. Numery kontaktowe właściwych służb:
 - 112 - Numer Alarmowy
 - 997 - Policja
 - 998 - Straż Pożarna
 - 999 - Pogotowie Ratunkowe
 - 986 - Straż Miejska
 - +48 222 309 900 - Linia pomocy pokrzywdzonym

§ 5 Przygotowanie Personelu do stosowania Standardów

1. Menadżer Czarny Kamień Resort & SPA jest zobowiązany przeszkolić Personel w zakresie stosowania Standardów, w szczególności:
 - a. konieczności reagowania i zgłaszania bez zbędnej zwłoki przełożonemu, Kierownikowi Sprzedaży lub Menadżerowi Czarny Kamień Resort & SPA sytuacji nietypowych lub podejrzanych, w których istnieje podejrzenie Krzywdzenia Dziecka,
 - b. sposobu komunikacji z Dzieckiem i zachowań zabronionych.
2. Szkolenia, o których mowa w ust. 1 powyżej, są przeprowadzane cyklicznie nie rzadziej niż raz na sześć miesięcy.
3. Co najmniej raz na dwa lata Czarny Kamień Resort & SPA dokonuje oceny Standardów w celu zapewnienia ich dostosowania do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami. Wnioski z przeprowadzonej oceny będą pisemnie udokumentowane.

4. Każdy nowozatrudniony członek Personelu jest zobowiązany odbyć szkolenie wstępne z zakresu standardów ochrony Dzieci opisanych w niniejszych Standardach, czego potwierdzeniem jest oświadczenie o zapoznaniu się z niniejszymi Standardami.

§ 6 Zatrudnianie 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. Każdego członka Personelu zatrudnianego przez Czarny Kamień Resort & SPA do prac związanych z edukacją, wypoczynkiem i opieką nad Dziećmi należy obowiązkowo sprawdzić w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym. Sprawdzenie osoby w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym odbywa się poprzez wydruk wyników wyszukiwania osoby w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym z dostępem ograniczonym, który następnie załączany jest do akt osobowych osoby sprawdzanej. Sprawdzenie należy powtarzać co roku.
3. Każdy członek Personelu zatrudniony do pracy z Dziećmi, w tym osoba, która może mieć potencjalny kontakt z Dziećmi, powinien złożyć oświadczenie o braku karalności i o nietoczeniu się przeciwko niemu postępowań o czyny przeciwko Dzieciom.

§ 7 Postanowienia końcowe

1. Czarny Kamień RESORT & SPA odpowiada za zgodność świadczenia z Umową i ma obowiązek świadczenia usługi zgodnej z Umową, bez wad.
2. Zastrzeżenia związane ze świadczeniem usług, w tym działaniem Strony Internetowej i Serwisu Rezerwacyjnego, mogą być zgłaszane w formie reklamacji.
3. Reklamację można złożyć na przykład za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: repcja@czarnykamien.com. lub w formie pisemnej na adres: Czarny Kamień RESORT & SPA ul. Wojska Polskiego 11, 58-580 Szklarska Poręba.
4. Dla sprawnego przebiegu procedury reklamacyjnej wskazane jest, aby zgłoszenie reklamacji zawierało w szczególności: oznaczenie składającego reklamację (imię i nazwisko) oraz jego danych do kontaktu, informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty stwierdzenia wady, żądanie składającego reklamację. Powyższa treść dotycząca zgłoszenia reklamacji stanowi jedynie przykład, z którego, chcąc zgłosić reklamację, nie trzeba korzystać ani się nim kierować i nie wpływa na skuteczność reklamacji zgłoszonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
5. Czarny Kamień RESORT & SPA rozpatrzy i udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację Czarny Kamień RESORT & SPA prześle w szczególności w formie pisemnej lub na adres poczty elektronicznej (adres e-mail) podany w tym celu w zgłoszeniu reklamacji.

PRZYKŁADY SYTUACJI MOGĄCYCH BUDZIĆ PODEJRZENIA LUB WSKAZYWAĆ NA KRZYWDZENIE DZIECKA

UWAGA

Wystąpienie niektórych wskaźników nie oznacza automatycznie, że dochodzi do wykorzystywania Dziecka. Ważne jest, żeby zachować czujność i zwracać uwagę na sytuację, 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 gadżety 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 żebrające 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

Gość przychodzi 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. zastyszana rozmowa w barze czy restauracji).

Nastolatki czekają przy stole na osobę dorosłą, która je odbiera i nie wydaje się ich rodzicem czy opiekunem (możliwe, że jest to klient, сутener 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.

OBSŁUGA HSK

Wywieszka "Nie przeszkadzać" ciągle widoczna na drzwiach pokoju, w którym przebywają Dzieci.

Dużo banknotów/gotówki zauważonych w pokoju (może świadczyć o nielegalnych płatnościach).

Zauważone w pokoju w dużej liczbie komputery, telefony komórkowe, czytniki do kart płatniczych.

W pokoju znajdują się ubrania dziecięce albo zabawki, mimo że Dziecko nie zostało zameldowane w obiekcie.

Zauważona duża ilość alkoholu albo narkotyki w pokoju, w którym osoba dorosła zameldowała się z Dzieckiem.

Brak zgody na sprzątanie pokoju przez cały pobyt gościa*.

Dzieci pozostawione bez opieki przez długi czas w pokoju lub w ogóle nie wychodzą z pokoju (np. donoszone jest im jedzenie).

Osoba dorosła i Dzieci nieczęsto wychodzą z pokoju, prawie wcale nie wychodzą albo wychodzą tylko w godzinach, kiedy mała gość przemieszcza się po obiekcie.

Osoby dorosłe, które nie są gośćmi obiektu, przebywają w lobby, zdają się obserwować okolicę i kontaktują się z gościem obiektu, który przyjechał z Dzieckiem.

W pokoju, w którym osoba dorosła zameldowała się tylko z Dzieckiem/Dziećmi, znajdują się prezerwatywy etc. zostawione w widocznym miejscu.

PRZYKŁADOWY SCHEMAT ROZMOWY Z DOROSŁYM I DZIECKIEM PODCZAS IDENTYFIKACJI

Podczas rozmowy z osobą dorosłą należy zachować spokój, być uprzejmym i cierpliwym. Na początku rozmowy warto poinformować osobę dorosłą, że w Czarny Kamień RESORT & SPA w Szklarskiej Porębie 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 Gościem

- W naszym obiekcie 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, dowód, 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.