

REGULAMIN ZAMKU ŁEBA

Zarząd **Firmy Turystycznej Hotel Neptun S.A.**, będącej operatorem **Zamku Łeba** (zwanego dalej „Obiektem”), przedstawia niniejszy regulamin i uprzejmie prosi o jego przestrzeganie. Dzięki wspólnej dbałości o zasady pobytu możemy zapewnić Państwu komfortowe, spokojne i bezpieczne warunki wypoczynku.

I Postanowienia ogólne

1. Celem niniejszego Regulaminu jest zapewnienie spokojnego, komfortowego i bezpiecznego pobytu wszystkim Gościom Obiektu oraz sprawnego funkcjonowania oferowanych usług.
2. Regulamin określa zasady korzystania z usług świadczonych przez Zamek Łeba, w tym rezerwacji i najmu miejsc noclegowych, a także usług gastronomicznych, zabiegów SPA oraz pozostałych udogodnień i atrakcji dostępnych na terenie Obiektu, zlokalizowanego przy ul. Sosnowej 1 w Łebie.
3. Umowa pomiędzy Gościem a właścicielem Obiektu – **Firmą Turystyczną Hotel Neptun S.A.** – zostaje zawarta z chwilą dokonania rezerwacji dowolnej z usług świadczonych przez Zamek Łeba, w tym rezerwacji noclegu, zabiegu SPA, kolacji lub innej oferty specjalnej.
4. W przypadku rezerwacji dokonanych za pośrednictwem platform zewnętrznych (np. portali rezerwacyjnych, biur podróży), osoba rezerwująca staje się stroną umowy (Gościem Obiektu) dopiero w momencie zameldowania w Zamku Łeba. Do tego czasu wszelkie kwestie dotyczące rezerwacji powinny być kierowane bezpośrednio do pośrednika, z którego usług skorzystano przy dokonywaniu rezerwacji.

II Rezerwacja

1. Rezerwacji można dokonać:
 - a) bezpośrednio w Obiekcie,
 - b) za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego dostępnego na stronie internetowej Obiektu: www.zamekleba.pl,
 - c) poprzez ofertę przestaną drogą mailową – po jej zaakceptowaniu online oraz dokonaniu wymaganej płatności.
2. Podczas rezerwacji online Gość zobowiązany jest do postępowania zgodnie z kolejnymi krokami wskazanymi w systemie rezerwacyjnym, w szczególności:
 - a) akceptacji regulaminu rezerwacji,
 - b) zapoznania się z warunkami oferty oraz zasadami anulacji,
 - c) dokonania płatności za pomocą zewnętrznego operatora płatności lub poprzez obciążenie karty płatniczej.
3. W toku procesu rezerwacji Gość ma możliwość wyboru usług dodatkowych.

4. W przypadku rezerwacji dokonanych za pośrednictwem zewnętrznych serwisów rezerwacyjnych (np. Booking.com, Expedia), Gość zobowiązany jest do przestrzegania procedur i regulaminów obowiązujących w danym serwisie.
Jednocześnie należy pamiętać, że do momentu zameldowania w Obiekcie Gość pozostaje klientem serwisu pośredniczącego, a wszelkie kwestie związane z rezerwacją (takie jak zmiany, anulacje, reklamacje czy faktury) powinny być kierowane bezpośrednio do danego pośrednika.
5. Po zaksięgowaniu płatności Gość niezwłocznie otrzymuje wiadomość e-mail z potwierdzeniem rezerwacji oraz dokument potwierdzający wpłatę zadatku (paragon lub fakturę – w przypadku podania danych firmy podczas dokonywania rezerwacji).
Brak podania danych firmowych w momencie rezerwacji oznacza rezygnację z możliwości otrzymania faktury – dokument sprzedaży nie będzie mógł zostać zmieniony ani uzupełniony w późniejszym terminie.
6. Cena pobytu zawiera podatek VAT.
7. Na terenie Miasta Łeba obowiązuje dodatkowa opłata miejscowa, której wysokość ustalana jest corocznie uchwałą Rady Miejskiej w Łebie. Opłata ta naliczana jest za każdą osobę za każdy pełen dzień pobytu, doliczana osobno do rachunku i pobierana przy wymeldowaniu. Aktualna stawka dostępna jest w recepcji oraz na stronie internetowej Obiektu.
8. O ile warunki konkretnej oferty nie stanowią inaczej, każda rezerwacja ma charakter bezzwrotny i wymaga wpłaty zadatku w wysokości 100% wartości rezerwacji.
Brak możliwości skorzystania z usługi nie stanowi podstawy do zwrotu płatności ani zmiany terminu pobytu.
Zamek Łeba dopuszcza możliwość indywidualnego rozpatrzenia wniosku o anulację lub zmianę terminu wyłącznie w szczególnych, udokumentowanych przypadkach losowych, zgłoszonych nie później niż 14 dni przed planowanym przyjazdem.
W takim przypadku Gość zobowiązany jest do przedstawienia stosownego dokumentu (np. od lekarza, instytucji publicznej, aktu zgonu), który potwierdza brak możliwości skorzystania z usługi. Dokument nie może zawierać danych wrażliwych w rozumieniu RODO.
Decyzja o uwzględnieniu wniosku pozostaje w gestii Obiektu i nie stanowi obowiązku.
9. Rabaty i zniżki przysługują wyłącznie Uczestnikom Programu Lojalnościowego Zamku Łeba. Aby z nich skorzystać, Gość zobowiązany jest do zalogowania się do aplikacji mobilnej przed dokonaniem rezerwacji. Rabaty nie są udzielane wstecz – brak logowania w chwili rezerwacji oznacza rezygnację z przysługującej zniżki.

III Pobyt w Zamku Łeba

1. W przypadku braku możliwości dotarcia do Obiektu przed godziną 22:00, Gość zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania recepcji pod numerem telefonu: 662 268 390 w celu potwierdzenia godziny przyjazdu.
2. Podczas zameldowania należy okazać ważny dokument tożsamości (dowód osobisty lub paszport). Na jego podstawie recepcja wypełnia kartę rejestracyjną Gościa.

3. W chwili zameldowania Gość zobowiązany jest do dokonania gwarancji płatności za pobyt oraz zabezpieczenia ewentualnych kosztów dodatkowych w formie kaucji.
4. Kaucja pobierana jest wyłącznie w formie preautoryzacji na karcie płatniczej w wysokości 500 PLN za każdą rozpoczętą dobę pobytu.
5. Jeżeli rezerwacja obejmuje kilka pokoi, każdy z pokoi musi zostać zabezpieczony osobną kartą płatniczą należącą do osoby zameldowanej w danym pokoju.
6. Preautoryzacja stanowi gwarancję pokrycia ewentualnych należności za usługi dodatkowe (np. restauracja, SPA, minibar, szkody) oraz umożliwia otwarcie kredytu hotelowego.
7. Recepcja Zamku Łeba ma prawo do podwyższenia kwoty blokady, jeżeli wartość zamówień lub należności Gościa przekroczy pierwotnie zablokowaną kwotę.
8. Kaucja (preautoryzacja) jest odblokowywana w dniu wyjazdu, po uprzednim sprawdzeniu stanu pokoju przez personel oraz uregulowaniu wszystkich należności za zrealizowane usługi.
9. Czas zwolnienia środków zależy od banku lub operatora karty płatniczej i może wynosić do 30 dni kalendarzowych, zgodnie z regulaminem instytucji finansowej.
10. Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14:00 w dniu przyjazdu i kończy o godzinie 11:00 w dniu wyjazdu.
11. Gościowi nie przysługuje zwrot środków, jeśli z przyczyn niezależnych od Obiektu (np. trudności komunikacyjne, sytuacje osobiste) przyjazd lub pobyt zostanie opóźniony lub skrócony.
12. W przypadku niedojazdu lub niepojawienia się Gościa do godziny 12:00 dnia następującego po dniu planowanego rozpoczęcia pobytu, bez uprzedniego poinformowania Obiektu o późniejszym przyjeździe w ramach pierwotnego terminu rezerwacji, rezerwacja ulega automatycznemu anulowaniu, a wpłacony zadatek nie podlega zwrotowi.
13. Późniejszy przyjazd nie powoduje zmiany daty wymeldowania ani wydłużenia zarezerwowanego pobytu, a niewykorzystany okres pobytu nie stanowi podstawy do zwrotu należności.
14. Gość zobowiązany jest do niezwłocznego informowania recepcji o wszelkich zdarzeniach mogących narazić Obiekt na szkodę.
15. Gość ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody wyrządzone w mieniu Obiektu. Zobowiązany jest do ich zgłoszenia i pokrycia kosztów najpóźniej w dniu wyjazdu.
16. Gość powinien każdorazowo upewnić się, że pokój jest zamknięty. Odpowiada za uszkodzenia wynikające z jego winy lub działań osób trzecich przebywających z jego zaproszenia.
17. W przypadku stwierdzenia zniszczeń lub naruszenia zasad pobytu, Zamek Łeba sporządza protokół ze zniszczenia wraz z dokumentacją fotograficzną, na podstawie

którego wystawiana jest nota obciążeniowa. Koszty są ustalane indywidualnie, w oparciu o zakres uszkodzeń oraz potwierdzone fakturami zakupu lub naprawy danego mienia.

10. Gość ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody powstałe w pokoju lub na terenie Obiektu z jego winy, winy osób mu towarzyszących lub osób przez niego zaproszonych.
11. W przypadku powstania szkody Obiekt zastrzega sobie prawo do obciążenia Gościa kosztami przywrócenia mienia do stanu pierwotnego, w tym do potrącenia należności z dokonanej preautoryzacji lub obciążenia karty płatniczej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Zasady te dotyczą w szczególności:

a) Zniszczenia pościeli i tekstyliów

Trwałego zaplamienia lub zniszczenia pościeli skutkującego koniecznością jej utylizacji. Za trwałe uszkodzenie uznaje się w szczególności zaplamienie płynami ustrojowymi, środkami chemicznymi, kosmetykami, olejami lub innymi substancjami uniemożliwiającymi dalsze bezpieczne użytkowanie tekstyliów.

Szacunkowe koszty (wg ostatniego zamówienia):

- I. poduszka – 120 PLN
- II. kołdra – 410 PLN

W przypadku zniszczenia większej liczby elementów pościeli naliczana jest suma odpowiadająca rzeczywistym kosztom wymiany.

- b) Zniszczenia wykładziny (zaplamienia, przypalenia, przecięcia lub inne uszkodzenia wykładziny skutkujące koniecznością jej wymiany w całości lub w części). Szacunkowy koszt: od 4 500 PLN – w zależności od zakresu uszkodzenia oraz wyceny wykonawcy.
- c) Palenie tytoniu, papierosów elektronicznych, podgrzewaczy tytoniu lub innych substancji w pokoju lub poza miejscami do tego wyznaczonymi skutkuje naliczeniem kary umownej w wysokości 1 000 PLN. Dodatkowo Gość zostanie obciążony kosztami przywrócenia pokoju do użytku, które mogą obejmować:
 - I. pranie zasłon i tekstyliów,
 - II. dezynfekcję wyposażenia,
 - III. ozonowanie,
 - IV. wietrzenie,
 - V. dodatkowe sprzątanie,
 - VI. koszt wyłączenia pokoju ze sprzedaży na czas przywracania go do standardu użytkowego.
- d) Spożywanie w pokoju posiłków zamówionych poza Obiektem oraz posiłków z restauracji Zamku Łeba skutkuje naliczeniem opłaty porządkowej w wysokości 500 PLN.

Opłata nie dotyczy:

- I. zawartości mini baru,
- II. drobnych przekąsek, takich jak batony, chipsy czy owoce zakupione poza Obiektem.

W przypadku powstania dodatkowych szkód (np. zaplamienia tekstyliów, wykładziny) naliczane są koszty zgodnie z rzeczywistą wyceną szkody.

- e) W przypadku braku zwrotu kluczy lub breloka naliczana jest opłata w wysokości 150 PLN, obejmująca koszt wymiany zamka oraz przygotowania nowego kompletu kluczy.
- f) W przypadku poważnego uszkodzenia lub zniszczenia pokoju, jego wyposażenia lub elementów konstrukcyjnych, Obiekt naliczy opłatę w wysokości od 5 000 PLN oraz dodatkowo koszt naprawy ustalony indywidualnie na podstawie kosztorysu wykonawcy. Dochodzenie roszczeń odbywa się zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego.

12. Zamek Łeba zastrzega sobie prawo do obciążenia karty kredytowej Gościa po jego wyjeździe w przypadku stwierdzenia szkód, które zostały udokumentowane w protokole ze zniszczenia wraz z dokumentacją fotograficzną. Obciążenie odbywa się na podstawie wystawionej noty obciążeniowej, zgodnie z wcześniejszą informacją przekazaną Gościowi.

13. Goście zobowiązani są do zwrotu pokoju w stanie niepogorszonym oraz oddania kluczy przy wyjeździe.

14. Parking jest niestrzeżony i płatny w wysokości 50 PLN za każdą rozpoczętą dobę. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za pojazdy ani pozostawione w nich mienie. Miejsce parkingowe przysługuje wyłącznie w czasie trwania rezerwacji (od godziny 14:00 w dniu przyjazdu do godziny 11:00 w dniu wyjazdu). Po zakończeniu rezerwacji naliczana jest dodatkowa opłata 50 PLN za każdą rozpoczętą godzinę.

15. Godziny funkcjonowania usług gastronomicznych:

- a) Śniadania – od 8:00 do 11:00
- b) Bar – od 13:00 do 22:00
- c) Kawiarnia – od 13:00 do 16:00
- d) Restauracja à la carte:
 - I. poniedziałek–piątek - od 16:00 do 22:00
 - II. sobota – od 13:00 do 22:00
 - III. niedziela – od 13:00 do 18:00

Korzystanie z restauracji wymaga wcześniejszej rezerwacji stolika. Liczba miejsc jest ograniczona. Pierwszeństwo mają Goście hotelowi, jednak także oni zobowiązani są do zgłoszenia chęci skorzystania z usług gastronomicznych.

Godziny funkcjonowania restauracji mogą ulec zmianie. Ich aktualny harmonogram dostępny jest na stronie internetowej Obiektu.

14. Od 24:00 do 7:00 drzwi obiektu są zamknięte. Wejście możliwe jest wyłącznie za pośrednictwem dozorczy.
15. Cisza nocna obowiązuje od 22:00 do 7:00 dnia następnego.
Zamek Łeba zastrzega sobie możliwość organizacji wydarzeń okolicznościowych, imprez zamkniętych oraz eventów z muzyką, w tym wydarzeń odbywających się w ramach ofert specjalnych (m.in. Walentynki, Halloween, Andrzejkki, Sylwester oraz inne pakiety tematyczne).
W przypadku imprez zorganizowanych Goście informowani są o planowanym wydarzeniu z odpowiednim wyprzedzeniem, a w uzasadnionych przypadkach Obiekt może zaproponować zmianę terminu pobytu lub anulację rezerwacji.
W czasie trwania wydarzeń organizowanych przez Zamek Łeba, w szczególności w ramach pakietów specjalnych publikowanych z wyprzedzeniem, godziny ciszy nocnej nie obowiązują w zakresie wynikającym z charakteru danego wydarzenia.
Pakiety obejmujące udział w wydarzeniach nie mają charakteru obligatoryjnego. Goście dokonujący rezerwacji w terminach, w których organizowane są imprezy, bez uczestnictwa w wydarzeniu, przyjmują do wiadomości możliwość występowania podwyższonego poziomu hałasu i zrzekają się prawa do roszczeń oraz reklamacji z tego tytułu.
16. Prośba o przedłużenie pobytu musi zostać zgłoszona w recepcji do godziny 10:00 w dniu wyjazdu. Uwzględnienie przedłużenia zależy od dostępności.
17. Wydłużenie doby hotelowej możliwe jest maksymalnie do godziny 16:00 w cenie 50 PLN/godz., w zależności od dostępności.
18. Goście nie mogą przekazywać pokoju osobom trzecim.
19. Obiekt może odmówić przyjęcia Gościa, który w przeszłości naruszył regulamin lub spowodował szkody.
20. Obowiązuje zakaz spożywania posiłków w pokojach (nie dotyczy zawartości minibaru oraz drobnych przekąsek wymienionych w punkcie 11). W Obiekcie nie funkcjonuje room service.
21. Na terenie całego Zamku Łeba obowiązuje **zakaz palenia tytoniu, papierosów elektronicznych oraz waporyzatorów**.
22. Sprzątanie pokoi odbywa się regularnie. W przypadku pobytu z pupilem, sprzątanie odbywa się wyłącznie, gdy pies zostanie zabrany z pokoju, a na drzwiach wywieszona zostanie zawieszka "Proszę posprzątać".
23. Goście zobowiązani są do noszenia **karty zbliżeniowej** uprawniającej do identyfikacji przez pracowników Obiektu, np. podczas śniadania lub przy zamykaniu rachunku na pokój.
24. Zamek Łeba organizuje **przyjęcia z muzyką na żywo**, które mogą odbywać się również w terminach, w których inni Goście posiadają rezerwację. W takim przypadku Obiekt kontaktuje się z Gościem z propozycją korekty terminu, jednak nie dokonuje bezpłatnych anulacji. Goście, którzy zdecydują się zachować pierwotny termin rezerwacji, nie mogą

dochodzić zadośćuczynienia z tytułu hałasu ani ograniczenia dostępu do usług (np. skrócone godziny SPA lub restauracji).

IV Usługi dodatkowe

1. Obiekt świadczy usługi zgodnie ze swoją kategorią i przyjętym standardem.
2. W przypadku jakichkolwiek zastrzeżeń dotyczących jakości świadczonych usług, Gość proszony jest o niezwłoczne zgłoszenie ich w recepcji lub bezpośrednio dyrekcji Obiektu. Pozwoli to na natychmiastową reakcję i ewentualne usunięcie uchybień.
3. Na życzenie Gościa Obiekt świadczy nieodpłatnie następujące usługi:
 - a. udzielanie informacji związanych z pobytem i podróżą,
 - b. budzenie o określonej godzinie,
 - c. przechowywanie bagażu – z zastrzeżeniem, że Obiekt może odmówić przyjęcia bagażu w terminie innym niż czas pobytu Gościa lub w przypadku rzeczy niemających charakteru bagażu osobistego.
4. Odpowiedzialność Obiektu za utratę lub uszkodzenie pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności oraz przedmiotów o wartości naukowej lub artystycznej jest ograniczona, jeśli nie zostały one zdeponowane w sejfie Obiektu.
5. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty pozostawione w pokoju w przypadku niezabezpieczenia go poprzez zamknięcie drzwi na klucz.
6. W przypadku utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych przez Gościa odpowiedzialność Obiektu ograniczona jest zgodnie z art. 849 Kodeksu cywilnego – odpowiedzialność względem jednego Gościa nie może przekroczyć wysokości stukrotności należności za dostarczone mieszkanie, liczonej za jedną dobę, a odpowiedzialność za jedną rzecz nie może przekroczyć wysokości pięćdziesięciokrotności tej należności. Ograniczenia te nie mają zastosowania w przypadkach przewidzianych w art. 849 § 2 Kodeksu cywilnego, w szczególności gdy Obiekt przyjął rzeczy na przechowanie pomimo obowiązku albo gdy szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Obiektu lub osób u niego zatrudnionych.
7. W recepcji dostępne są do nabycia podstawowe przybory toaletowe, takie jak: szczoteczki do zębów, pasty do zębów oraz maszynki do golenia.

V Pobyt zwierząt

1. Zamek Łeba przyjmuje zwierzęta domowe (pupile) w wyznaczonych pokojach za dodatkową opłatą w wysokości 150 zł za dobę, pod warunkiem okazania ważnej polisy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej (OC) obejmującej ewentualne szkody wyrządzone przez zwierzę.
2. Pobyt zwierząt bez ważnego ubezpieczenia OC nie jest możliwy. W przypadku braku dokumentu potwierdzającego polisę przy zameldowaniu Obiekt ma prawo odmówić przyjęcia pupila, niezależnie od jego rodzaju.

3. Polisa OC musi być ważna przez cały okres pobytu w Obiekcie. Dokument potwierdzający ubezpieczenie należy okazać najpóźniej podczas meldunku.
4. Właściciel pupila ma obowiązek zapewnić, że zwierzę posiada aktualne badania i szczepienia, potwierdzone przez lekarza weterynarii. Obiekt może zażądać przedstawienia odpowiedniego zaświadczenia lub książeczki zdrowia zwierzęcia.
5. W ramach wniesionej opłaty zapewniamy Gościom i ich pupilom odpowiednie warunki pobytu, w tym:
 - a) miski na wodę oraz legowiska,
 - b) dostęp do terenów spacerowych i plaży,
 - c) udogodnienia w przestrzeniach wspólnych zapewniające komfort i bezpieczeństwo.
6. Gość ma obowiązek poinformować Obiekt o planowanym pobycie ze zwierzęciem już na etapie rezerwacji, w celu zapewnienia odpowiedniego przygotowania pokoju.
7. W trosce o komfort wszystkich Gości obowiązują następujące zasady:
 - a) pupile mogą poruszać się po wspólnych przestrzeniach wyłącznie na smyczy,
 - b) właściciel jest zobowiązany do sprzątnięcia po swoim pupilu,
 - c) zwierzęta mogą przebywać w restauracji wyłącznie po wcześniejszym uzgodnieniu z personelem:
 - i. stolik wskazywany jest przez obsługę w celu zapewnienia komfortu wszystkim Gościom,
 - ii. zabrania się wprowadzania pupila na meble oraz karmienia ich z hotelowej zastawy,
 - iii. zwierzę musi pozostawać pod stałym nadzorem właściciela oraz być zabezpieczone smyczą lub przebywać w transporterze.
8. Właściciel ponosi pełną odpowiedzialność za zachowanie pupila, w tym za wszelkie zakłócenia ciszy i spokoju innych Gości.
9. Za wszelkie szkody wyrządzone przez pupila odpowiada właściciel. W przypadku uszkodzenia wyposażenia lub zniszczenia mienia sporządzany jest protokół wraz z dokumentacją fotograficzną, a następnie wystawiana jest nota obciążeniowa. Koszty naprawy lub wymiany są ustalane indywidualnie i dokumentowane odpowiednimi fakturami.
10. Personel ma prawo odmówić wejścia do pokoju lub wykonania usług (np. sprzątnięcia), jeżeli obecność pupila stanowi zagrożenie dla bezpieczeństwa.
11. Obiekt zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zwierzęcia, którego zachowanie może stanowić zagrożenie lub dyskomfort dla innych Gości bądź personelu.
12. W przypadku konieczności wcześniejszego zakończenia pobytu pupila z powodu naruszenia zasad regulaminu, opłata za pobyt nie podlega zwrotowi.

VI Strefa SPA & Wellness

1. Goście korzystający ze Strefy SPA & Wellness zobowiązani są do przestrzegania regulaminu korzystania z basenu, saun oraz przestrzeni relaksacyjnych.
2. Wewnętrzna sauna sucha jest dostępna dla Gości Obiektu w godzinach od 10:00 do 22:00 i wliczona jest w cenę pobytu.
3. Zewnętrzna sauna oraz jacuzzi, tworzące tzw. Wyspę Wellness, dostępne są codziennie w godzinach 10:00–22:00. Korzystanie z nich jest wliczone w cenę pobytu, z zastrzeżeniem, że nie przysługuje prawo do wyłączności – z atrakcji może korzystać jednocześnie więcej niż jeden Gość.
4. Istnieje możliwość wynajęcia Wyspy Wellness na wyłączność w godzinach wyznaczonych przez zespół SAO SPA. Koszt wynajęcia wynosi 150 PLN za godzinę dla Gości przebywających w Obiekcie. Dla osób spoza Obiektu opłata wynosi 500 PLN za godzinę. Szczegóły dotyczące dostępności oraz rezerwacji należy ustalać bezpośrednio z personelem SPA.
5. Przed przystąpieniem do zabiegów w SPA, Gość zobowiązany jest do wypełnienia stosownych ankiet oraz podpisania wymaganych zgód. Odmowa ich wypełnienia może skutkować odmową wykonania usługi.
6. W strefie SPA należy zachować ciszę, szacunek wobec innych Gości oraz odpowiedni strój. Obowiązuje przebywanie w szlafrokach hotelowych. Podczas zabiegów należy korzystać z przekazanej przez personel jednorazowej bielizny lub pozostawać w stroju kąpielowym, zgodnie z zaleceniem terapeuty.
7. Na terenie całej strefy SPA oraz Wyspy Wellness obowiązuje całkowity zakaz spożywania alkoholu i napojów wysokoprocentowych.
8. Obiekt umożliwia dokonywanie rezerwacji zabiegów SPA za pośrednictwem różnych kanałów kontaktu: osobiście w recepcji, telefonicznie, mailowo oraz online poprzez stronę internetową Obiektu.

VII Regulamin obiektu rekreacyjnego

1. Obiekt Rekreacyjny jest częścią obiektu należącego do Firmy Turystyczna „Hotel Neptun” Spółka Akcyjna z siedzibą w Łebie przy ul. Sosnowej 1, 84-360 Łeba, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy KRS, za numerem KRS: 0000111085, NIP: 8410011823, REGON: 770699618, właściciela Hotelu Zamek Łeba, dalej: Organizator.
2. Obiekt Rekreacyjny przeznaczony jest dla gości Obiektu Organizatora i osób przez niego zaproszonych, dalej: Uczestnicy.
3. Teren Obiektu jest monitorowany.
4. W skład Obiektu wchodzi:

- a) niecka rekreacyjna o wymiarach 10,5m x 18,5m i głębokości 1,5m
 - b) teren zielony towarzyszący o wymiarach 30m x 60m
5. Obiekt Rekreacyjny jest czynny codziennie przy sprzyjających warunkach atmosferycznych, o tym czy Obiekt jest otwarty informuje Organizator.
 6. Organizator poinformuje Uczestników o otwarciu Obiektu każdorazowo na tablicy ogłoszeń lub na stronie internetowej.
 7. Wstęp na Obiekt odbywa się na podstawie zgody Organizatora, wyrażonej w formie opaski identyfikacyjnej.
 8. Wstęp na Obiekt jest limitowany do 20 osób.
 9. Uczestnicy zobowiązani są do:
 - a) zapoznania się z niniejszym Regulaminem;
 - b) zapoznania się do regulaminem poszczególnych atrakcji lub wypożyczenia sprzętu;
 - c) stosowania się do znaków informacyjnych i komunikatów Organizatora;
 - d) dostosowania swoich planów aktywności do własnych umiejętności i sprawności ogólnej oraz stanu zdrowia;
 - e) bezzwłocznego informowania służb ratowniczych lub Organizatora o zaistniałym wypadku, urazach oraz o innych zdarzeniach, mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo własne i innych osób.
 10. Dzieci do lat 16 mogą przebywać na Obiekcie jedynie pod ustawicznym nadzorem osób pełnoletnich. Osoby te ponoszą pełną odpowiedzialność za powierzone ich opiece dzieci i odpowiadają za wszelkie szkody przez nie wyrządzone.
 11. Zabrania się:
 - a) nurkować, skakać do wody i wykonywać ćwiczeń bezdechowych;
 - b) wchodzenia do wody bez informacji Organizatora, o tym, że Obiekt jest czynny;
 - c) przebywać na terenie Obiektu w stanie wskazującym na stan nietrzeźwości lub pod wpływem środka odurzającego;
 - d) pozostawiania bez nadzoru dzieci nie umiejących pływać;
 - e) używać strojów i przedmiotów w sposób widoczny zabrudzonych lub które mogą wchodzić w reakcje chemiczne z wodą;
 - f) wstępu osobom z przeciwwskazaniami lekarskimi, chorym na choroby, które mogą być niebezpieczne dla innych użytkowników oraz z plastrami i bandażami;
 - g) biegać, popychać i wrzucać do wody, krzyczeć oraz zachowywać się w sposób zagrażający bezpieczeństwu własnemu oraz innych Uczestników;
 - h) wrzucać do wody jakichkolwiek przedmiotów;
 - i) używać mydła i środków chemicznych na terenie Obiektu;

- j) przemieszczać wyposażenia ruchomego;
 - k) żuć gumy i spożywać pokarmów i napojów na terenie strefy niecki;
 - l) spożywać pokarmów i napojów na terenie pozostałym innych niż przygotowanych przez Organizatora;
 - m) wnosić i spożywać alkoholu i innych środków odurzających na terenie całego Obiektu;
 - n) zatawiać potrzeby fizjologiczne poza WC;
 - o) wprowadzać i wnosić zwierząt;
 - p) wprowadzać rowerów;
 - q) odtwarzać muzyki z urządzeń elektronicznych (nie dotyczy słuchawek);
 - r) wnosić leżaków, krzesel, materacy, rozkładania koców, ręczników;
 - s) korzystania ze sprzętu pływackiego m.in. płetwy, łapki pływackie używanego do treningu.
 - t) wnoszenia i spożywania własnego pożywienia i napoi.
12. Uczestnicy mają prawo do korzystania z własnych „dmuchanych” przedmiotów przeznaczonych do urozmaicenia pływania, o ile takie przedmioty posiadają odpowiedni certyfikat przeznaczenia do użytkowania na terenie Polski.
13. Za rzeczy pozostawione bez nadzoru na terenie Obiektu Organizator nie odpowiada.
14. Każdą osobę obowiązuje przed wejściem do niecki dokładne umycie całego ciała pod natryskiem i dezynfekcja stóp.
15. Na terenie Obiektu obowiązuje wyłącznie czysty strój kąpielowy, spełniający wymogi higieniczne oraz estetyczne, nie posiadający elementów, mogących stanowić zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa korzystającego jak również być przyczyną uszkodzeń elementów wyposażenia Obiektu. Na pozostałym terenie obiektu obowiązuje przynajmniej strój plażowy bądź kąpielowy.
16. Na terenie Obiektu w innym ubraniu mogą przebywać wyłącznie osoby wyznaczone przez Organizatora oraz osoby niekorzystające z niecki.
17. Noszenie okularów i szkieł kontaktowych odbywa się na własne ryzyko użytkownika. W przypadku przebywania na terenie niecki w okularach korekcyjnych, okulary te muszą być umocowane w sposób uniemożliwiający ich spadnięcie.
18. Zabrania się prowadzenia na terenie Obiektu bez zezwolenia Organizatora jakiegokolwiek działalności zarobkowej, a w szczególności działalności handlowej, marketingowej i usługowej, w tym rozprowadzania ulotek, sprzedaży towarów, oferowania i wykonywania usług, oraz prywatnej nauki pływania za wynagrodzeniem.
19. Osoby wskazane przez Organizatora uprawniane są do usunięcia osób naruszających porządek publiczny lub przepisy regulaminu z terenu Obiektu.

20. W przypadku złej pogody (np. burza, silny wiatr), osoby przebywające na terenie Obiektu, ze względu na swoje bezpieczeństwo, mają obowiązek opuścić ten teren.
21. Na terenie Obiektu obowiązuje zakaz wprowadzania rowerów.
22. Na terenie Obiektu obowiązuje zakaz palenia papierosów poza miejscem do tego celu wyznaczonym.
23. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem decyzje podejmuje Organizator przy zastosowaniu przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz niniejszego Regulaminu.
24. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zdarzenia wynikłe z nieprzestrzegania niniejszego Regulaminu.
25. Wszelkie kwestie związane z Obiektem należy zgłaszać Organizatorowi pod nr. tel. +48 662 268 390.
26. O wszelkich przypadkach narażenia życia i zdrowia należy powiadomić niezwłocznie Organizatora i odpowiednie służby ratownicze pod numerem 112.

VIII Obowiązki Gościa

1. Liczba osób zamieszkujących pokój nie może przekraczać liczby określonej w potwierdzeniu rezerwacji. Gość zobowiązany jest poinformować recepcję (telefonicznie lub mailowo) o każdej zmianie liczby osób. W przypadku przekroczenia liczby zadeklarowanej osób, Obiekt zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowej opłaty lub – jeśli nie ma takiej możliwości – odmowy zakwaterowania.
2. Gość zobowiązany jest do przestrzegania zasad dobrego sąsiedztwa oraz pozostawienia pokoju w stanie niepogorszonym.
3. Rzeczy wartościowe (przekraczające wartość 100 PLN) powinny być przechowywane w sejfie znajdującym się w pokoju. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za ich utratę w przypadku niezabezpieczenia.
4. Zachowanie Gościa oraz osób mu towarzyszących nie może zakłócać spokojnego pobytu innych. Obiekt zastrzega sobie prawo do odmowy dalszego świadczenia usług osobom naruszającym tę zasadę.
5. Osoby niezameldowane mogą przebywać w pokoju jedynie w godzinach 11:00–22:00.
6. Obiekt może odmówić przyjęcia Gościa, który podczas poprzedniego pobytu naruszył regulamin, wyrządził szkodę w mieniu lub zakłócił pobyt innych Gości.
7. Na terenie całego Obiektu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu oraz papierosów elektronicznych.
8. W trosce o bezpieczeństwo przeciwpożarowe oraz prawidłowe funkcjonowanie instalacji elektrycznej w Obiekcie zabrania się używania w pokojach urządzeń o dużym poborze mocy, w szczególności:
 - grzejników elektrycznych,

- kuchenek turystycznych,
- lodówek turystycznych,
- płyt grzewczych, czajników niebędących na wyposażeniu pokoju,
- innych urządzeń grzewczych lub chłodzących niewchodzących w skład wyposażenia Obiektu.

Zakaz obejmuje również stosowanie własnych przedłużaczy, rozdzielaczy, listew zasilających oraz innych urządzeń ingerujących w instalację elektryczną pokoju.

Powyższe ograniczenia nie dotyczą standardowych urządzeń osobistych o niskim poborze mocy, takich jak telefony komórkowe, ładowarki, laptopy, tablety czy drobna elektronika osobista.

W przypadku naruszenia powyższych zasad Obiekt ma prawo do natychmiastowego odłączenia urządzenia, a w przypadku powstania szkody – do dochodzenia roszczeń zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.

9. W pokojach i pomieszczeniach wspólnych zainstalowano czujniki dymu oraz rozmieszczono gaśnice.
10. W przypadku bezzasadnego uruchomienia systemów bezpieczeństwa (czujników, gaśnic), Gość ponosi koszty interwencji służb oraz ewentualnych szkód.
11. Naruszenie powyższych zasad może skutkować nałożeniem kary w wysokości od 500 PLN.

IX Dane osobowe

1. Podanie danych osobowych w związku z rezerwacją i wynajmem miejsc noclegowych w Zamku Łeba jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji umowy.
2. Administratorem danych osobowych Gości jest Firma Turystyczna „Hotel Neptun” S.A. z siedzibą w Łebie przy ul. Sosnowej 1 (dalej: „Administrator”).
3. Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO) oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018 poz. 1000).
4. Administrator przetwarza dane osobowe w celu rezerwacji i realizacji pobytu, w tym archiwizacji płatności, kontaktu z Gościem oraz spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa. Administrator deklaruje posiadanie odpowiednich środków, procedur i zespołu, które zapewniają zgodność z przepisami oraz bezpieczeństwo danych.
5. Dane osobowe przetwarzane są jedynie w przypadku wyrażenia dobrowolnej zgody. Brak ich podania może uniemożliwić realizację umowy. Zgody marketingowe są odrębne i również dobrowolne. Dane są przechowywane do momentu cofnięcia zgody.
6. Gość ma prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, cofnięcia zgody, przenoszenia danych oraz wniesienia sprzeciwu.

7. Gość ma prawo złożyć skargę do organu nadzorczego w przypadku uznania, że dane są przetwarzane niezgodnie z przepisami.
8. Dane osobowe mogą być przekazywane jedynie w zakresie niezbędnym do realizacji umowy lub wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa.
9. Zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO informujemy, że teren Obiektu jest objęty monitoringiem wizyjnym, którego celem jest zapewnienie bezpieczeństwa osób i mienia.
10. Rozmowy telefoniczne prowadzone z recepcją oraz innymi działami Obiektu mogą być nagrywane w celach szkoleniowych, poprawy jakości obsługi oraz w razie potrzeby – jako materiał dowodowy w przypadku ewentualnych sporów.

X Wystąpienie sił wyższych

W przypadku wystąpienia niemożliwych do przewidzenia okoliczności, których skutków nie można natychmiast zlikwidować zwyczajowymi środkami, właściciel rezerwuje sobie prawo zaproponowania klientowi obiektu zastępczego podobnego do obiektu pierwotnie zarezerwowanego. Właściciel ma prawo, w przypadku wystąpienia zjawisk mających charakter siły wyższej anulować umowę. Dotyczy to również przypadków, w których bezpieczeństwo osobiste klienta lub jego majątku, z powodów niezależnych od właściciela, nie będzie mogło być zagwarantowane. Kwoty wpłacone przez klienta podlegają natychmiastowemu zwrotowi z potrąceniem kwot należnych za usługi już świadczone.

XI Zasady publikacji zdjęć

1. Zamek Łeba informuje, że:
 - a) wygląd pomieszczeń nieruchomości przy ulicy Sosnowa 1 (dalej: „Nieruchomość”) stanowi dobro osobiste jej właściciela,
 - b) właścicielem majątkowych praw autorskich do wyglądu pomieszczeń i zewnętrznego wyglądu Nieruchomości jest jej właściciel.
2. Klienci Zamku Łeba mają prawo do rozpowszechniania utrwalonego wyglądu pomieszczeń i zewnętrznego wyglądu Nieruchomości wyłącznie:
 - a) w związku ze swoim pobytem,
 - b) na portalach społecznościowych,
 - c) w formie zdjęć, przy czym dodanie zdjęć w treści postu musi zostać poprzedzone lub nastąpione oznaczeniem #zamekleba.
3. Zabronione jest rozpowszechnianie utrwalonego wyglądu pomieszczeń w innych celach, w szczególności komercyjnych.
4. Zamek Łeba zastrzega sobie prawo do zwrócenia się z prośbą o usunięcie zdjęcia, które narusza niniejszy regulamin lub może, w ocenie Obiektu, prowadzić do szkody wizerunkowej lub utraty potencjalnych klientów.

XII Reklamacje

1. Gość ma prawo złożyć reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Obiekt. Reklamację można złożyć w formie pisemnej – osobiście, listownie lub drogą mailową.
2. Zamek Łeba rozpatruje reklamacje w terminie do 30 dni od daty ich otrzymania.
3. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest wyłącznie drogą mailową, na adres wskazany przez Gościa.

XIII Zmiany regulaminu

1. Firma Turystyczna „Hotel Neptun” S.A. zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w Regulaminie Obiektu Zamek Łeba w dowolnym czasie.
2. Gość zostanie poinformowany o wszystkich zmianach w Regulaminie dokonanych w trakcie jego pobytu.
3. [Treść regulaminu obowiązującego do dnia 25.06.2025](#)
4. [Treść regulaminu obowiązującego do dnia 23.10.2025](#)
5. [Treść regulaminu obowiązującego do dnia 19.02.2026](#)

XIV Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.

Polityka prywatności

Informacje ogólne

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 oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych, informujemy, że administratorem danych osobowych jest Firma Turystyczna „Hotel Neptun” S.A., ul. Sosnowa 1, 84-360 Łeba, NIP: 8410011823, e-mail: rezerwacja@zamekleba.pl.

Zakres przetwarzanych danych osobowych

Przetwarzamy następujące kategorie danych osobowych: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, adres zamieszkania, dane dotyczące płatności, numer rejestracyjny pojazdu (jeśli dotyczy), preferencje pobytu, numer pokoju, historia rezerwacji, dane zawarte w korespondencji, adres IP, identyfikatory cookies.

Cele przetwarzania danych osobowych

Dane osobowe przetwarzane są w celu:

- realizacji usług noclegowych i gastronomicznych,
- obsługi rezerwacji oraz kontaktu z klientem,
- wystawiania dokumentów księgowych,
- świadczenia usług dodatkowych (SPA, wydarzenia),
- prowadzenia działań marketingowych,
- zapewnienia bezpieczeństwa (monitoring),
- dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi.

Podstawy prawne przetwarzania danych

Podstawą przetwarzania danych osobowych jest:

- art. 6 ust. 1 lit. b RODO – wykonanie umowy,
- art. 6 ust. 1 lit. c RODO – obowiązek prawny,
- art. 6 ust. 1 lit. a RODO – zgoda osoby,
- art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes administratora.

Okres przechowywania danych

Dane przechowywane są:

- przez okres niezbędny do wykonania umowy,
- przez okres wymagany przepisami prawa (np. podatkowo-księgowymi),
- do czasu wycofania zgody (dla danych przetwarzanych na podstawie zgody),
- przez okres przedawnienia roszczeń cywilnych.

Odbiorcy danych

Dane mogą być udostępnione podmiotom przetwarzającym je na zlecenie administratora, m.in. firmom IT, firmom księgowym, firmom hostingowym, operatorom płatności, kancelariom prawnym – wyłącznie na podstawie umów powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Prawa osób, których dane dotyczą

Osobom, których dane dotyczą, przysługuje:

- prawo dostępu do danych,
- prawo ich sprostowania,
- prawo usunięcia,
- prawo ograniczenia przetwarzania,
- prawo do przenoszenia danych,
- prawo sprzeciwu,
- prawo do cofnięcia zgody.

Skargi można składać do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Zautomatyzowane przetwarzanie i profilowanie

Administrator może stosować zautomatyzowane przetwarzanie, w tym profilowanie, wyłącznie do celów statystycznych i marketingowych. Decyzje nie są podejmowane w sposób wywołujący skutki prawne wobec osoby.

Przekazywanie danych poza EOG

Administrator nie przekazuje danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG), chyba że zostanie zapewniony odpowiedni poziom ochrony danych.

Pliki cookies i monitoring

Strona internetowa www.zamekleba.pl używa plików cookies w celu poprawy działania serwisu. Użytkownik może zarządzać ustawieniami cookies w swojej przeglądarce. Teren obiektu jest objęty monitoringiem wizyjnym w celu zapewnienia bezpieczeństwa gości i mienia, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

Kontakt

W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych prosimy o kontakt z Administratorem:

Firma Turystyczna „Hotel Neptun” S.A.
ul. Sosnowa 1, 84-360 Łeba
e-mail: rezerwacja@zamekleba.pl

Procedury ochrony dzieci w Zamku Łeba

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, Zamek Łeba przyjmuje niniejszy dokument jako wzór zasad i procedur w przypadku podejrzenia, że dziecku, które przebywa w obiekcie, dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom. Politykę ochrony dzieci w naszym obiekcie będziemy realizować poprzez niniejsze zasady.

1. Zamek Łeba prowadzi swoją działalność operacyjną z najwyższym poszanowaniem praw człowieka, w szczególności praw dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
2. Zamek Łeba uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądaných postaw społecznych.
3. Zamek Łeba w szczególności podkreśla istotność prawnego i społecznego obowiązku zawiadomiania organów ścigania o każdym przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dzieci i zobowiązuje się szkolić swój personel w tym zakresie.
4. Zamek Łeba zobowiązuje się edukować personel na temat okoliczności wskazujących, że dziecko przebywające w obiekcie 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 i jego/jej relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w obiekcie. Personel podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą znajduje się w obiekcie.

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 obiekcie.
2. W sytuacjach nietypowych i/lub podejrzanych, 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)¹
 - 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.

¹ W przypadku odmowy podania danych dziecka można wskazać dodatkowo na okoliczność, że dziecko/jego rodzice są współodpowiedzialni za ewentualne szkody w obiekcie, obok osoby zamawiającej nocleg.

- 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)².
 - 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 Zamku Łeba bezpieczeństwa i została opracowana w porozumieniu z organizacjami pozarządowymi działającymi w tym przedmiocie.
 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 podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów Zamku Łeba 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).

² W różnych miejscach rodzice są zobligowani do przygotowania dokumentu, który poświadcza, że wydają oni zgodę na podróżowanie ich dziecka z osobą nie będącą jego prawnym opiekunem. Pytanie o taki dokument ma uświadomić gościowi obiektu, że brak jakichkolwiek danych na temat jego powiązania z dzieckiem, z którym się melduje w obiekcie, nie jest prawidłowy/oczywisty. Stanowi to również argument dla pracownika do zadawania dalszych pytań służących ustaleniu, czy w tej sytuacji nie dochodzi do krzywdzenia dziecka. Istnieje możliwość, aby skorzystać ze wzoru oświadczenia stworzonego przez Zamek Łeba.

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 podejrzewanej o krzywdzenie dziecka oddalenie się z obiektu.
4. W uzasadnionych przypadkach można dokonać obywatelskiego zatrzymania³ osoby podejrzewanej. 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 (sperma, ślina, naskórek), 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.

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. Każdą osobę zatrudnianą⁴ przez Zamek Łeba do prac związanych z edukacją, wypoczynkiem i opieką nad dziećmi należy obowiązkowo sprawdzić w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym⁵. 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

³ Art. 243. Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks postępowania karnego (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1375).

§ 1. Każdy ma prawo ująć osobę na gorącym uczynku przestępstwa lub w pościgu podjętym bezpośrednio po popełnieniu przestępstwa, jeżeli zachodzi obawa ukrycia się tej osoby lub nie można ustalić jej tożsamości. Użyte w § 1 określenie „na gorącym uczynku” oznacza ujęcie sprawcy w toku realizacji którejkolwiek z form stadialnych przestępstwa (ale nie wykroczenia), tj. w fazie karalnego przygotowania, usiłowania lub dokonania. W praktyce najczęściej będzie to usiłowanie, jako że zatrzymanie z reguły udaremnia dokonanie czynu zabronionego. Do podjęcia czynności zatrzymania wystarczy dostrzeżenie samej tylko strony przedmiotowej przestępstwa. K. Dudka [w:] M. Janicz, C. Kulesza, J. Matras, H. Paluszkiwicz, B. Skowron, K. Dudka, Kodeks postępowania karnego. Komentarz, wyd. II, Warszawa 2020, art. 243. § 2. Osobę ujętą należy niezwłocznie oddać w ręce policji.

⁴ W przypadku korzystania z usług podmiotów zewnętrznych należy przewidzieć w umowie z tym podmiotem stosowny zapis, który będzie dawał realną możliwość egzekwowania przez Zamek Łeba odpowiedniego standardu w zakresie sprawdzania pracowników przez tenże podmiot pod kątem ich bezpieczeństwa dla dzieci. Taki zapis powinien zakładać możliwość kontroli spełnienia obowiązku np. pod rygorem natychmiastowego wypowiedzenia umowy oraz kary umownej.

⁵ Ustawa z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 152 z późn. zm.).

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.

Słowniczek

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 kodeku karnego⁶). 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).
5. Pracownikiem zatrudnionym do pracy z dziećmi, którego należy sprawdzić w Rejestrze Sprawców Przystępstw 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.

⁶ Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1138 z późn. zm.).