

A szálloda típusú szálláshely minősítésének eljárásrendje

I. Jogsabályi háttér

- A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (a továbbiakban: Kertv.)
- A szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről szóló 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet

II. A szálláshely-minősítő szervezet

II.1. A Kormány a Kertv. 12. § f) pontjában kapott felhatalmazás alapján a 239/2009 (X.20.) Korm. rendelet 3. § (3) bekezdésének megfelelően a szálláshely-minősítési tevékenység ellátására a Magyar Turisztikai Minőségtanúsító Testület Nonprofit Kft-t (a továbbiakban: szálláshely-minősítő szervezet) jelöli ki.

II.2. A szálláshely-minősítő szervezet elérhetőségei

Székhelye: 1011 Budapest, Szilágyi Dezső tér 1.

Levelezési címe: 1011 Budapest, Corvin tér 10.

Honlap: www.szallashelyminosites.hu

E-mail: szalloda@szallashelyminosites.hu

II.3. A szálláshely-minősítő szervezet feladatai

- megalkotja és közzéteszi a hatályos eljárásrendet;
- teljeskörűen ellátja a minősítési folyamattal kapcsolatos feladatokat, melynek keretében különösen:
 - o nyilvánosságra hozza a szállodák minősítési követelményeit tartalmazó, előre meghatározott kritériumrendszert és azt elektronikus felületén közzéteszi,
 - o kidolgozza a minősítési eljáráshoz kapcsolódó elektronikus formanyomtatványokat és azokat - a minősítés adott lépéseihez kapcsolódóan - elektronikus felületén elérhetővé teszi,
 - o kezeli a minősített szállodák nyilvántartását, amelyet az elektronikus felületén közzétesz – név, kategória, település/régió szerint;
- a helyszíni minősítést végző szakértők (a továbbiakban: Minősítő Bizottság tagjai) részére külön képzést, és folyamatosan továbbképzést szervez,
- kiadja a minősítést igazoló tanúsítványt és a minősítést igazoló dokumentumokat (igazolás, tanúsítvány, tábla). A tanúsítvány érvényessége a kiállításától számított 3 év.

II.4. Minősítő Bizottság

A Minősítő Bizottság a szálláshely-minősítő szervezeten belül, az adott szálláshely minősítésére egyedileg létrehozott, két fő független szakértőből (auditor) álló testület.

Feladata, hogy a szálloda önértékelését követően helyszíni ellenőrzés keretében meggyőződjön az önértékelés megalapozottságáról, illetve a minősítési kritériumok teljesüléséről, és azok alapján ajánlást tegyen a szálloda minőségi fokozatba sorolására a Bíráló Bizottság részére.

A Minősítő Bizottság a helyszínen tapasztaltak alapján tesz javaslatot a Bíráló Bizottság felé a szálláshely fokozatára vonatkozóan. A Minősítő Bizottság a helyszíni tapasztalatait az értékelési adatlapon, a jegyzőkönyvben, továbbá a helyszínen készíthető fotódokumentáció segítségével rögzíti az elektronikus rendszerben.

Hatályos 2024. október 2-től visszavonásig, a 2024. október 2-án folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

A Minősítő Bizottság működését a szálláshely-minősítő szervezet vonatkozó ügyrendje szabályozza.

II.5. Bíráló Bizottság

A Bíráló Bizottság a szálláshely-minősítő szervezeten belül, az alábbi, öt fő szakértőből álló testület:

- a) a szálláshely-minősítő szervezet által jelölt kettő
- b) a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége által javasolt és a szálláshely-minősítő szervezet által jóváhagyott egy
- c) a Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. által jelölt kettő tagból áll.

A Bíráló Bizottság dönt a szálláshely minőségi fokozatba sorolásáról a Minősítő Bizottság javaslata alapján. A döntés során a Bíráló Bizottság figyelembe veszi valamennyi, a javaslat alapjául szolgáló tény, adatot, továbbá a szálláshelyről elérhető egyéb, nyilvános információkat (pl. a szálláshely honlapja).

A Bíráló Bizottság működését a szálláshely-minősítő szervezet vonatkozó ügyrendje szabályozza.

III. A szálláshely-minősítés folyamata

A szálláshely-minősítő szervezet a szálláshely-minősítéssel összefüggő feladatai keretében az alábbi esetekben jár el:

1. az üzemeltetési tevékenység bejelentését megelőzően, új szálláshely létesítése esetén;
2. már nyilvántartásba vett, és érvényes minősítéssel rendelkező szálláshelyek esetén;
3. már nyilvántartásba vett, érvényes minősítéssel nem rendelkező szálláshelyek esetén;
4. az érvényességi időn belüli új minősítések kezdeményezése esetén;

III.1. A szálláshely-minősítés folyamata az üzemeltetési tevékenység bejelentését megelőzően, új szálláshely létesítése esetén

III.1.1. Regisztráció

A szálláshely tulajdonosa vagy üzemeltetője a Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központban (<https://ntak.hu>, a továbbiakban: NTAK) rögzített adatai átadásával vagy közvetlenül a szálláshelyminosités.hu weboldalon köteles regisztrálni. Sikeres a regisztráció abban az esetben, ha valamennyi, a minősítési eljárás lefolytatásához szükséges adatmező megfelelően kitöltésre kerül és erről a szálloda 3 munkanapon belül e-mail-ben és rendszerüzenetben visszaigazolást kap.

III.1.2. A minősítés megindítása, önértékelés

A szálloda sikeres regisztrációt követően köteles a minősítést kezdeményezni az erre szolgáló gombra kattintással (online önértékelés indítása). Az adatokban bekövetkezett változások/hibák a helyszíni ellenőrzés időpontjának kijelöléséig az NTAK felületéről adatátadással, ezt követően az eljárás lezárásáig kizárólag írásbeli kérelem alapján, a szálláshely-minősítő szervezet által módosíthatók.

Hatályos 2024. október 2-től visszavonásig, a 2024. október 2-án folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

A szálloda a minősítés megindítását követően megkapja a hozzáférést az önértékelő felülethez, melyről e-mailt és rendszerüzenetet kap. Az elvégzett önértékelés alapján a szálláshely regisztrált kapcsolattartója a szallashelyminosites.hu weboldalon, saját felületére belépve látja a kritériumok szerint elért kategóriát.

A szálloda az önértékelés befejezésével jelzi, hogy készen áll a helyszíni ellenőrzés lefolytatására.

III.1.3. Helyszíni ellenőrzés

A helyszíni ellenőrzés célja az önértékelés során tett megállapítások teljeskörű megfelelésének vizsgálata.

A helyszíni ellenőrzésre a szálloda általi önértékelés elvégzésétől számított 90 munkanapon belül kerül sor.

A helyszíni ellenőrzés időpontjáról a szálláshely-minősítő szervezet előzetesen e-mail-ben és rendszerüzenetben értesítést küld a szállodának, legalább 5 munkanappal az ellenőrzést megelőzően.

Minden helyszíni ellenőrzést a Minősítő Bizottság 2 független szakértő tagja végez el, a szálloda tulajdonosának vagy üzemeltetőjének, vagy az általuk, az elektronikus felületen kapcsolattartóként megjelölt személy közreműködésével.

A helyszíni ellenőrzés (ideértve a megismételt helyszíni ellenőrzést is) időpontjának lemondását kizárólag írásban, a szalloda@szallashelyminosites.hu e-mail címre megküldött, alapos indoklással alátámasztott levélben lehet kérni, legkésőbb a kitűzött időpont előtti munkanapon 15 óráig. A lemondás elfogadásáról a szálláshely-minősítő szervezet írásos visszajelzést küld, a helyszíni ellenőrzés (ideértve a megismételt helyszíni ellenőrzést is) lefolytatására nyitva álló határidő az eredetileg kitűzött helyszíni ellenőrzés napjától újratekintődik. A helyszíni ellenőrzés (ideértve a megismételt helyszíni ellenőrzést is) időpontjának lemondására az eljárás során egy alkalommal van lehetőség, a második lemondás esetén a minősítési eljárás lezárásra kerül. A helyszíni ellenőrzés során a szakértők jogosultak a szálláshely területére belépni, a szálláshely-minősítés érdekében a III. 1.3.1. pont alatt meghatározott dokumentumokba betekinteni, a helyszíni ellenőrzés során tapasztalatról képfelvételt készíteni.

A helyszíni ellenőrzésről elektronikus formában jegyzőkönyv készül, amelyet a szakértők az ellenőrzés helyszínén az online felületen rögzítenek. A jegyzőkönyv megállapításaira a szálláshely tulajdonosa, üzemeltetője vagy a képviselőjükben eljáró személy észrevételt tehet online a szálloda saját felhasználói fiókján keresztül a helyszíni ellenőrzés napján 24.00 óráig.

A helyszíni ellenőrzések lefolytatása nem az önértékelések beérkezési sorrendjében történik.

III.1.3.1. A helyszíni ellenőrzés megkezdésekor a következő dokumentumokat kell a szállodának bemutatnia:

- Vendégtájékoztató (nyomtatott vagy digitális szobai vendégtájékoztató, amely tartalmazza a szolgáltatásokat);
- emeleti alaprajz (a különböző típusú szobák beazonosításához);
- szobai alaprajz (a különböző típusú szobák és a fürdőszoba méretének ellenőrzésére);
- teljes szobalista (amelyről a helyszíni szakértők kiválasztják az ellenőrizendő szobákat);

Hatályos 2024. október 2-től visszavonásig, a 2024. október 2-án folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

- vendégpanaszok szervezett kezelése, nyitó szálloda esetén a folyamat szabályozásának leírása (belső utasítás) (dokumentált folyamat elvárt a 237. kritériumpont és a hozzá tartozó útmutatói leírás alapján);
- matracisztítási tanúsítvány (dokumentált folyamat elvárt a 73. kritériumpont és a hozzá tartozó útmutatói leírás alapján);
- párnatisztítás évente vagy új párnák után kiállított (1 évnél nem régebbi) számla vagy a tisztítás igazolása;
- étlap, itallap*;
- Szobaszervíz menü*(felszolgálat 22.00-ig vagy 24 órán keresztül);

* ha az önértékelés során is értékelve lett

III.1.3.2. A helyszíni ellenőrzés során valamennyi szobatípus ellenőrzésre kerül az alábbiak szerint:

- 150 szoba alatti szálloda esetén szobatípusonként legalább 1 db
- 150 szoba feletti szálloda esetén legalább a szobák 5%-a

III.1.3.3. A kritériumok ellenőrzése:

- A helyszíni ellenőrzés során minden kritérium teljesülése külön-külön, azaz tételesen kerül ellenőrzésre a kritériumrendszer alapján.
- Valamennyi kritérium esetében kötelező a 100%-os megfelelés (az adott termék ill. szolgáltatás minden szobára, lakóegységre stb. vonatkozik). Kivételt képez ez alól a szobák mérete, ahol a szobák 15%-a lehet a szálloda által megjelölt méret alatt.
- „M” azokat a termékeket, szolgáltatásokat jelöli, amely az adott kategória kötelezően előírt követelménye. Valamennyi kategóriában az ún. minimum kritériumoknak („M”) teljesülni kell, azok az alacsonyabb kategória minimum követelményeivel nem helyettesíthetőek, nem válthatók ki.
- Superior kategória eléréséhez valamennyi, az adott kategóriához tartozó minimum kritérium (M) teljesítése, a Superior pontszám elérése, továbbá a követelményrendszerben megfogalmazott Superior definíciónak való megfelelés szükséges, amelyet a Minősítő Bizottság szakmai indoklása támaszt alá.
- A sikeres minősítéshez két szempontból kell megfelelni: minden kategóriában a minimum kritériumok (M) számát és a minimum pontszámot is el kell érni.

III.1.4. Elbírálás és a döntési folyamat

- Amennyiben a szálloda megfelel az önértékelésének és a kategóriájára vonatkozó követelményeknek, a Minősítő Bizottság javaslatot tesz a szálloda önértékelésének megfelelő minősítési fokozatba sorolására, melyről a Bíráló Bizottság a helyszíni ellenőrzést követő legfeljebb 15 munkanapon belül dönt.

Amennyiben a Minősítő Bizottság helyszíni ellenőrzés során tett megállapításai szerint a szálloda nem felel meg az önértékelés szerinti minősítési fokozatnak, a Minősítő Bizottság a helyszíni ellenőrzés eredményeként ténylegesen elért fokozat szerint tesz javaslatot a minősítésre.

Hatályos 2024. október 2-től visszavonásig, a 2024. október 2-án folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

Ha a helyszíni ellenőrzés során megállapított, Minősítő Bizottság által javasolni kívánt minősítési fokozat eléréséhez további kritérium(ok) teljesítése szükséges, a szálláshely-minősítő szervezet a helyszínen a jegyzőkönyvben, hiánypótlás vagy pótelőellenőrzési kötelezettség előírásával hívja fel a szállodát a hiányok 90 munkanapon belül történő pótlására, a mulasztás jogkövetkezményeire történő figyelmeztetés mellett.

Ha a szálloda pótolta a hiánypótlási felhívásban szereplő hiányosságokat, a Minősítő Bizottság a benyújtott dokumentumokat megvizsgálja vagy elvégzi a pótelőellenőrzést. Ha a szálloda ennek eredményeképp megfelel a Minősítő Bizottság által javasolni tervezett kategóriára vonatkozó követelményeknek, akkor a Minősítő Bizottság írásban javaslatot tesz a Bíráló Bizottság részére az általa megállapított minősítési fokozatnak megfelelő minősítés elfogadására.

Amennyiben a szálloda a hiánypótlásban foglaltakat a megadott határidőben nem teljesíti, illetve a hiánypótlás során benyújtott dokumentumok alapján vagy amennyiben pótelőellenőrzésre volt szükség, annak során sem felel meg a Minősítő Bizottság által javasolni tervezett kategória követelményeinek, a Minősítő Bizottság javaslatot tesz a Bíráló Bizottság részére a ténylegesen teljesülő, kritériumrendszernek megfelelő alacsonyabb kategória szerinti minősítés elfogadására vagy a minősítés elutasítására.

A Bíráló Bizottság a Minősítő Bizottság javaslatát követő legfeljebb 15 munkanapon belül dönt a szálláshely minősítési fokozatba sorolásáról, kivéve amennyiben hiánypótlást vagy megismételt helyszíni ellenőrzést ír elő.

- A Bíráló Bizottság

- a Minősítő Bizottság javaslatát elfogadja és a javasolt kategóriának megfelelő fokozatot állapít meg, vagy
- a Minősítő Bizottság javaslatát elutasítja és attól eltérő (alacsonyabb vagy magasabb) fokozatot állapít meg (amennyiben a rendelkezésre álló dokumentáció alapján nem alátámasztott a Minősítő Bizottság javaslata), vagy
- a minősítést elutasítja, amennyiben a szálláshely nem felel meg a minősített szálláshelyekkel szemben támasztott valamely követelmény(ek)nek, vagy
- szükség esetén hiánypótlást vagy megismételt helyszíni ellenőrzést ír elő.

A Bíráló Bizottság abban az esetben is előírhat egy alkalommal hiánypótlást vagy megismételt helyszíni ellenőrzést, ha arra korábban az eljárás során már sor került. A Bíráló Bizottság által elrendelt hiánypótlás vagy megismételt helyszíni ellenőrzés lefolytatása esetén a szálláshelyminősítő szervezet felhívja a szállodát a hiányok 90 munkanapon belül történő pótlására, a mulasztás jogkövetkezményeire történő figyelmeztetés mellett. Ilyen esetben a Bíráló Bizottság a hiánypótlás teljesítését, illetve a megismételt helyszíni ellenőrzés lefolytatását követő legfeljebb 15 munkanapon belül dönt a szálláshely minősítési fokozatba sorolásáról.

III.1.4.1. Hiánypótlás és pótelőellenőrzés:

- Azokat a kritériumokat, melyek teljesítése nem történt meg, a Minősítő Bizottság a helyszíni ellenőrzés során felvett jegyzőkönyvben rögzítik.
- Megismételt helyszíni ellenőrzés (pótelőellenőrzés) szükséges azon hiányosságok esetén, amelyek a tisztaságot és higiéniát, illetve az épület és berendezések állapotát, valamint

Hatályos 2024. október 2-től visszavonásig, a 2024. október 2-án folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

az alváskomfortot érintik. Ezek a szállodák esetén a 1., 2., 3., 17., 19., 20., 63., 64., 75., 77., 88., 94., 95., 97., 98., 148. sorszámú kritériumpontok.

- Minden, előző pontba nem tartozó hiányosság esetén a szálloda számlával, fényképpel dokumentáltan igazolja a hiányok pótlását.
- A minősítési folyamaton belül 1 alkalommal van lehetőség hiánypótlásra, illetve megismételt helyszíni ellenőrzésre (pótelőrzésre).

III.1.5. Értesítés a minősítés eredményéről

A Bíráló Bizottság döntése alapján a szálláshely-minősítő szervezet az elektronikus felületén tájékoztatja a szállodát a minősítés eredményéről, amelyről a szálloda egyúttal automatikus rendszerüzenetet és e-mailt is kap. Az értesítés tartalmazza a szálloda nevét és az elért kategóriát.

III.1.6. Minősítés eredményét igazoló dokumentumok megküldése

A szálláshely-minősítési eljárás eredményeként a szálláshely-szolgáltató három dokumentumot kap meg:

- igazolást a minősítésről, amely a jegyző számára igazolja azt, hogy a szálláshely rendelkezik a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő minősítéssel, ennek alapján a működési engedély kiadásának nincs akadálya,
- tanúsítványt, amely a szálláshely számára igazolja, hogy a szálláshely a minősítési eljárás során milyen kategóriába nyert besorolást, továbbá a minősítés érvényességi idejét
- táblát, amely a vendégek számára felismerhető módon tartalmazza a minősítési eljárás során elnyert kategóriát.

A szálláshely-minősítő szervezet a bírálat meghozatalakor a minősítés eredményéről szóló igazolást kiállítja, melyet a szálláshely az elektronikus felületre saját fiókjába belépve letölthet. A minősítésről szóló tanúsítványt és táblát a szálláshely-minősítő szervezet 30 munkanapon belül postai úton juttatja el a szálláshely belföldi levelezési címére.

A szálloda a táblát a szálloda kültéri homlokzatán, a főbejárat közelében, jól látható helyen köteles elhelyezni.

III.1.7. Panasz

Az a minősített szálloda, amelyre nézve a szálláshely-minősítési eljárás jog vagy érdeksérelemmel jár, az eljárással kapcsolatban postai úton írásban, panasszal fordulhat a szálláshely-minősítő szervezet vezetőjéhez a szálláshely-minősítő szervezet levelezési címén: 1011 Budapest, Corvin tér 10.

A szálláshely-minősítő szervezet tevékenysége ellen benyújtott panaszt a szálláshely-minősítő szervezet vezetője közigazgatási hatósági eljárásban bírálja el.

A panaszt a szálláshely-minősítési eljárás lezárásától, azaz a hivatalos értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül lehet előterjeszteni.

Az igazolás kézbesítettnek minősül, ha az igazolást a címzett kétszeri értesítése ellenére nem vette át (azaz az elektronikus felületről nem töltötte le), a második értesítés időpontját követő ötödik (5) munkanapon.

Hatályos 2024. október 2-től visszavonásig, a 2024. október 2-án folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

III.1.8. Eseti ellenőrzés

A szálláshely-minősítő szervezet a minősítéssel rendelkező szállodát jogosult előzetes tájékoztatás nélkül, eseti jelleggel ellenőrizni, melynek célja az arról való meggyőződés, hogy a szálloda a minősítés érvényességi ideje alatt folyamatosan megfelel a megítélt kategória követelményeinek. Az eseti helyszíni ellenőrzés folyamata megegyezik a III.1.3. pontban foglaltakkal, az előzetes értesítésre vonatkozó rendelkezés kivételével.

III.2. Már nyilvántartásba vett, érvényes minősítéssel rendelkező szálláshelyek

Amennyiben a szálláshely rendelkezik a szálláshely-minősítő szervezet által elfogadott érvényes tanúsító védjeggyel, úgy 2021. december 31. napjáig azt igazolnia kell a szálláshely-minősítő szervezet felé. A minősítés érvényessége az elfogadott védjegy érvényességi idejéig terjed ki.

Az elfogadott tanúsító védjegy a szálloda típusú szálláshelyek esetében:



III.2.1. Regisztráció

A szálláshely tulajdonosa vagy üzemeltetője az NTAK-ban (<https://ntak.hu>) rögzített adatai átadásával vagy közvetlenül a szálláshelyminosites.hu weboldalon köteles regisztrálni. Sikeres a regisztráció abban az esetben, ha valamennyi, a minősítési eljárás lefolytatásához szükséges adatmező megfelelően kitöltésre kerül és erről a szálloda 3 munkanapon belül e-mail-ben és rendszerüzenetben visszaigazolást kap.

III.2.2. Az érvényes tanúsító védjegy meglétének igazolása

A sikeres regisztrációt követően a szálloda tulajdonosa vagy üzemeltetője az elektronikus felületen nyilatkozik a korábban megszerzett tanúsító védjegy meglétéről.

A szálláshely-minősítő szervezet ellenőrzi a szálloda korábbi minősítésének érvényességét, ami alapján jóváhagyja, illetve érvénytelen minősítés esetén elutasítja azt. Érvényes minősítés megléte esetén a szálláshely-minősítő szervezet a minősítés érvényességi határidejét rögzíti a szálláshelyminosites.hu oldalon elérhető elektronikus rendszerben.

III.2.3. A tanúsító védjegy érvényességének lejárta

Amennyiben a tanúsító védjegy érvényessége 2022. január 1. napját követően lejár, a szálloda a lejáratot megelőzően legalább 60 munkanappal köteles a szálláshely minősítését kezdeményezni a III.3. pont szerint.

Hatályos 2024. október 2-től visszavonásig, a 2024. október 2-án folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

III.2.4. Eseti ellenőrzés

A szálláshely-minősítő szervezet a minősítéssel rendelkező szállodát jogosult előzetes tájékoztatás nélkül, eseti jelleggel ellenőrizni, melynek célja az arról való meggyőződés, hogy a szálloda a minősítés érvényességi ideje alatt folyamatosan megfelel a megítélt kategória követelményeinek. Az eseti helyszíni ellenőrzés folyamata megegyezik a III.1.3. pontban foglaltakkal, az előzetes értesítésre vonatkozó rendelkezés kivételével.

III.3. Már nyilvántartásba vett érvényes minősítéssel nem rendelkező szálláshelyek

III.3.1. Regisztráció

A már nyilvántartásba vett szálloda típusú szálláshelyeknek 2021. december 31-ig szükséges regisztrálni és azt követően a minősítési folyamatot elindítani a szálláshely-minősítő szervezet elektronikus felületén.

A szálláshely tulajdonosa vagy üzemeltetője az NTAK-ban (<https://ntak.hu>) rögzített adatai átadásával vagy közvetlenül a szálláshelyminosites.hu weboldalon köteles regisztrálni. Sikeres a regisztráció abban az esetben, ha valamennyi, a minősítési eljárás lefolytatásához szükséges adatmező megfelelően kitöltésre kerül és erről a szálloda 3 munkanapon belül e-mail-ben és rendszerüzenetben visszaigazolást kap.

III.3.2. A minősítés megindítása, önértékelés

A szálloda a sikeres regisztrációt követően a regisztráció jóváhagyásától számított 30 munkanapon belül köteles a minősítést kezdeményezni az „Online önértékelés megindítása” gombra kattintással. Az adatokban bekövetkezett változások/hibák a helyszíni ellenőrzés időpontjának kijelöléséig az NTAK felületéről adatátadással, ezt követően az eljárás lezárásáig kizárólag írásbeli kérelem alapján, a szálláshely-minősítő szervezet által módosíthatók.

A szálloda a minősítés megindítását követően megkapja a hozzáférést az önértékelő felülethez, melyről e-mailt és rendszerüzenetet kap. Az elvégzett önértékelés alapján a szálláshely regisztrált kapcsolattartója a szálláshelyminosites.hu weboldalon, saját felületére belépve látja a kritériumok szerint elért kategóriát.

A szálláshely az önértékelést annak megkezdésétől számított 45 munkanapon belül köteles elvégezni.

A szálloda az önértékelés befejezésével jelzi, hogy készen áll a helyszíni ellenőrzés lefolytatására.

III.3.3. Helyszíni ellenőrzés

A helyszíni ellenőrzés célja az önértékelés során tett megállapítások teljeskörű megfelelőségének vizsgálata.

A helyszíni ellenőrzésre a szálloda általi önértékelés elvégzésétől számított 120 munkanapon belül kerül sor.

Szezonálisan nyitva tartó szálláshelyek esetében a szálláshely szezon végi zárása esetén a helyszíni ellenőrzés (ideértve a megismételt helyszíni ellenőrzést is) főszabály szerint nem folytatható le. Ilyen esetben a helyszíni ellenőrzésre (vagy megismételt helyszíni ellenőrzésre)

Hatályos 2024. október 2-től visszavonásig, a 2024. október 2-án folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

nyitva álló határidő megszakad a szálláshely újbóli nyitásáig. A szezonális nyitvatartás tényéről a szálláshelynek a regisztráció során nyilatkoznia kell.

Amennyiben a szezonálisan nyitva tartó szálláshely a minősítési eljárást az előző bekezdés szerinti megszakadás nélkül folytatni kívánja, erre vonatkozó kérését az önértékelés benyújtásakor jeleznie kell. A szálláshely-minősítő szervezet az ilyen irányú kérelmet a benyújtástól számított 5 munkanapon belül elbírálja és az adott szálláshely elektronikus felületén rögzíti.

A helyszíni ellenőrzés időpontjáról a szálláshely-minősítő szervezet előzetesen e-mail-ben és rendszerüzenetben értesítést küld a szállodának, legalább 5 munkanappal az ellenőrzést megelőzően.

Minden helyszíni ellenőrzést a Minősítő Bizottság 2 független szakértő tagja végez el, a szálloda tulajdonosának vagy üzemeltetőjének, vagy az általuk, az elektronikus felületen kapcsolattartóként megjelölt személy közreműködésével.

A helyszíni ellenőrzés (ideértve a megismételt helyszíni ellenőrzést is) időpontjának lemondását kizárólag írásban, a szalloda@szallashelyminosites.hu e-mail címre megküldött, alapos indoklással alátámasztott levélben lehet kérni, legkésőbb a kitűzött időpont előtti munkanapon 15 óráig. A lemondás elfogadásáról a szálláshely-minősítő szervezet írásos visszajelzést küld, a helyszíni ellenőrzés (ideértve a megismételt helyszíni ellenőrzést is) lefolytatására nyitva álló határidő az eredetileg kitűzött helyszíni ellenőrzés napjától újratekődik. A helyszíni ellenőrzés (ideértve a megismételt helyszíni ellenőrzést is) időpontjának lemondására az eljárás során egy alkalommal van lehetőség, a második lemondás esetén a minősítési eljárás lezárásra kerül. A helyszíni ellenőrzés során a szakértők jogosultak a szálláshely területére belépni, a szálláshely-minősítés érdekében a III. 1.3.1. pont alatt meghatározott dokumentumokba betekinteni, a helyszíni ellenőrzés során tapasztalatról képfelvételt készíteni.

A helyszíni ellenőrzésről elektronikus formában jegyzőkönyv készül, amelyet a szakértők az ellenőrzés helyszínén az online felületen rögzítenek. A jegyzőkönyv megállapításaira a szálláshely tulajdonosa, üzemeltetője vagy a képviselőjükben eljáró személy észrevételt tehet online a szálloda saját felhasználói fiókján keresztül a helyszíni ellenőrzés napján 24.00 óráig.

A helyszíni ellenőrzések lefolytatása nem az önértékelések beérkezési sorrendjében történik.

III.3.3.1. A helyszíni ellenőrzés megkezdésekor a következő dokumentumokat kell a szállodának bemutatnia:

- Vendégtájékoztató (nyomtatott vagy digitális vendégtájékoztató, amely tartalmazza a szolgáltatásokat)
- emeleti alaprajz (a különböző típusú szobák beazonosításához)
- szobai alaprajz (a különböző típusú szobák és a fürdőszoba méretének ellenőrzésére)
- teljes szobalista (amelyről a helyszíni szakértők kiválasztják az ellenőrizendő szobákat)
- vendégpanaszok szervezett kezelése (dokumentált folyamat elvárt a 237. kritériumpont és a hozzá tartozó útmutatói leírás alapján)
- vendégvélemények rendszeres elemzése (dokumentált folyamat elvárt a 238. kritériumpont és a hozzá tartozó útmutatói leírás alapján)
- próbavásárlás (dokumentált folyamat elvárt a 239. kritériumpont és a hozzá tartozó útmutatói leírás alapján) jelentés*
- matractisztítási tanúsítvány (dokumentált folyamat elvárt a 73. kritériumpont és a hozzá tartozó útmutatói leírás alapján)

Hatályos 2024. október 2-től visszavonásig, a 2024. október 2-án folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

- párnatisztítás évente vagy új párnák után kiállított (1 évnél nem régebbi) számla vagy a tisztítás igazolása
- étlap, itallap*
- Szobaszervíz menü*(felszolgálat 22.00-ig vagy 24 órán keresztül)

* ha az önértékelés során is értékelve lett

III.3.3.2. A helyszíni ellenőrzés során valamennyi szobatípus ellenőrzésre kerül az alábbiak szerint:

- 150 szoba alatti szálloda esetén szobatípusonként legalább 1 db
- 150 szoba feletti szálloda esetén legalább a szobák 5%-a
- nem kizárólag az előre kijelölt szobák, hanem utazó- vagy takarítás alatt álló szobák véletlenszerűen

III.3.3.3. A kritériumok ellenőrzése:

- A helyszíni ellenőrzés során minden kritérium teljesülése külön-külön, azaz tételesen kerül ellenőrzésre a kritériumrendszer alapján.
- Valamennyi kritérium esetében kötelező a 100%-os megfelelés (az adott termék ill. szolgáltatás minden szobára, lakóegységre stb. vonatkozik). Kivételt képez ez alól a szobák mérete, ahol a szobák 15%-a lehet a szálloda által megjelölt méret alatt.
- „M” azokat a termékeket, szolgáltatásokat jelöli, amely az adott kategória kötelezően előírt követelménye. Valamennyi kategóriában az ún. minimum kritériumoknak („M”) teljesülni kell, azok az alacsonyabb kategória minimum követelményeivel nem helyettesíthetők, nem válthatók ki.
- Superior kategória eléréséhez valamennyi, az adott kategóriához tartozó minimum kritérium (M) teljesítése, a Superior pontszám elérése, továbbá a követelményrendszerben megfogalmazott Superior definíciónak való megfelelés szükséges, amelyet a Minősítő Bizottság szakmai indoklása támaszt alá.
- A sikeres minősítéshez két szempontból kell megfelelni: minden kategóriában a minimum kritériumok (M) számát és a minimum pontszámot is el kell érni.

III.3.4. Elbírálás és döntési folyamat

- Amennyiben a szálloda megfelel az önértékelésének és a kategóriájára vonatkozó követelményeknek, a Minősítő Bizottság javaslatot tesz a szálloda önértékelésének megfelelő minősítési fokozatba sorolására, melyről a Bíráló Bizottság a helyszíni ellenőrzést követő legfeljebb 15 munkanapon belül dönt.

Amennyiben a Minősítő Bizottság helyszíni ellenőrzés során tett megállapításai szerint a szálloda nem felel meg az önértékelés szerinti minősítési fokozatnak, a Minősítő Bizottság a helyszíni ellenőrzés eredményeként ténylegesen elért fokozat szerint tesz javaslatot a minősítésre.

Ha a helyszíni ellenőrzés során megállapított, Minősítő Bizottság által javasolni kívánt minősítési fokozat eléréséhez további kritérium(ok) teljesítése szükséges, a szálláshely-minősítő szervezet a helyszínen a jegyzőkönyvben, hiánypótlás vagy pótelőírási

Hatályos 2024. október 2-től visszavonásig, a 2024. október 2-án folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

kötelezettség előírásával hívja fel a szállodát a hiányok 90 munkanapon belül történő pótlására, a mulasztás jogkövetkezményeire történő figyelmeztetés mellett.

Ha a szálloda pótolta a hiánypótlási felhívásban szereplő hiányosságokat, a Minősítő Bizottság a benyújtott dokumentumokat megvizsgálja vagy elvégzi a pótellenőrzést. Ha a szálloda ennek eredményeképp megfelel a Minősítő Bizottság által javasolni tervezett kategóriára vonatkozó követelményeknek, akkor a Minősítő Bizottság írásban javaslatot tesz a Bíráló Bizottság részére az általa megállapított minősítési fokozatnak megfelelő minősítés elfogadására.

Amennyiben a szálloda a hiánypótlásban foglaltakat a megadott határidőben nem teljesíti, illetve a hiánypótlás során benyújtott dokumentumok alapján vagy amennyiben pótellenőrzésre volt szükség, annak során sem felel meg a Minősítő Bizottság által javasolni tervezett kategória követelményeinek, a Minősítő Bizottság javaslatot tesz a Bíráló Bizottság részére a ténylegesen teljesülő, kritériumrendszernek megfelelő alacsonyabb kategória szerinti minősítés elfogadására vagy a minősítés elutasítására.

A Bíráló Bizottság a Minősítő Bizottság javaslatát követő legfeljebb 15 munkanapon belül dönt a szálláshely minősítési fokozatba sorolásáról, kivéve amennyiben hiánypótlást vagy megismételt helyszíni ellenőrzést ír elő.

- A Bíráló Bizottság
 - o a Minősítő Bizottság javaslatát elfogadja és a javasolt kategóriának megfelelő fokozatot állapít meg, vagy
 - o a Minősítő Bizottság javaslatát elutasítja és attól eltérő (alacsonyabb vagy magasabb) fokozatot állapít meg (amennyiben a rendelkezésre álló dokumentáció alapján nem alátámasztott a Minősítő Bizottság javaslata), vagy
 - o a minősítést elutasítja, amennyiben a szálláshely nem felel meg a minősített szálláshelyekkel szemben támasztott valamely követelmény(ek)nek, vagy
 - o szükség esetén hiánypótlást vagy megismételt helyszíni ellenőrzést ír elő.

A Bíráló Bizottság abban az esetben is előírhat egy alkalommal hiánypótlást vagy megismételt helyszíni ellenőrzést, ha arra korábban az eljárás során már sor került. A Bíráló Bizottság által elrendelt hiánypótlás vagy megismételt helyszíni ellenőrzés lefolytatása esetén a szálláshelyminősítő szervezet felhívja a szállodát a hiányok 90 munkanapon belül történő pótlására, a mulasztás jogkövetkezményeire történő figyelmeztetés mellett. Ilyen esetben a Bíráló Bizottság a hiánypótlás teljesítését, illetve a megismételt helyszíni ellenőrzés lefolytatását követő legfeljebb 15 munkanapon belül dönt a szálláshely minősítési fokozatba sorolásáról.

III.3.4.1. Hiánypótlás és pótellenőrzés:

- Azokat a kritériumokat, melyek teljesítése nem történt meg, a Minősítő Bizottság a helyszíni ellenőrzés során felvett jegyzőkönyvben rögzítik.
- Megismételt helyszíni ellenőrzés (pótellenőrzés) szükséges azon hiányosságok esetén, amelyek a tisztaságot és higiéniát, illetve az épület és berendezések állapotát, valamint az alváskomfortot érintik. Ezek a szállodák esetén a 1., 2., 3., 17., 19., 20., 63., 64., 75., 77., 88., 94., 95., 97., 98., 148. sorszámú kritériumpontok.
- Minden, előző pontba nem tartozó hiányosság esetén a szálloda számlával, fényképpel dokumentáltan igazolja a hiányok pótlását.

Hatályos 2024. október 2-től visszavonásig, a 2024. október 2-án folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

- A minősítési folyamaton belül 1 alkalommal van lehetőség hiánypótlásra, illetve megismételt helyszíni ellenőrzésre (pótelőrzésre).

III.3.5. Értesítés a minősítés eredményéről

A Bíráló Bizottság döntése alapján a szálláshely-minősítő szervezet az elektronikus felületén tájékoztatja a szállodát a minősítés eredményéről, amelyről a szálloda egyúttal automatikus rendszerüzenetet és e-mailt is kap. Az értesítés tartalmazza a szálloda nevét és az elért kategóriát.

III.3.6. Minősítés eredményét igazoló dokumentumok megküldése

A szálláshely-minősítési eljárás eredményeként a szálláshely-szolgáltató három dokumentumot kap meg:

- igazolást a minősítésről, amely a jegyző számára igazolja azt, hogy a szálláshely rendelkezik a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő minősítéssel, ennek alapján a működési engedély kiadásának nincs akadálya,
- tanúsítványt, amely a szálláshely számára igazolja, hogy a szálláshely a minősítési eljárás során milyen kategóriába nyert besorolást, továbbá a minősítés érvényességi idejét
- táblát, amely a vendégek számára felismerhető módon tartalmazza a minősítési eljárás során elnyert kategóriát.

A szálláshely-minősítő szervezet a bírálat meghozatalakor a minősítés eredményéről szóló igazolást kiállítja, melyet a szálláshely az elektronikus felületre saját fiókjába belépve letölthet. A minősítésről szóló tanúsítványt és táblát a szálláshely-minősítő szervezet 30 munkanapon belül postai úton juttatja el a szálláshely belföldi levelezési címére.

A szálloda a táblát a szálloda kültéri homlokzatán, a főbejárat közelében, jól látható helyen kötelese elhelyezni.

III.3.7. Panasz

Az a minősített szálloda, amelyre nézve a szálláshely-minősítési eljárás jog vagy érdeksérelemmel jár, az eljárással kapcsolatban postai úton írásban, panasszal fordulhat a szálláshely-minősítő szervezet vezetőjéhez a szálláshely-minősítő szervezet levelezési címén: 1011 Budapest, Corvin tér 10.

A szálláshely-minősítő szervezet tevékenysége ellen benyújtott panaszt a szálláshely-minősítő szervezet vezetője közigazgatási hatósági eljárásban bírálja el.

A panaszt a szálláshely-minősítési eljárás lezárásától, azaz a hivatalos értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül lehet előterjeszteni.

Az igazolás kézbesítettnek minősül, ha az igazolást a címzett kétszeri értesítése ellenére nem vette át (azaz az elektronikus felületről nem töltötte le), a második értesítés időpontját követő ötödik (5) munkanapon.

III.3.8. Eseti ellenőrzés

A szálláshely-minősítő szervezet a minősítéssel rendelkező szállodát jogosult előzetes tájékoztatás nélkül, eseti jelleggel ellenőrizni, melynek célja az arról való meggyőződés, hogy

Hatályos 2024. október 2-től visszavonásig, a 2024. október 2-án folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

a szálloda a minősítés érvényességi ideje alatt folyamatosan megfelel a megítélt kategória követelményeinek. Az eseti helyszíni ellenőrzés folyamata megegyezik a III.1.3. pontban foglaltakkal, az előzetes értesítésre vonatkozó rendelkezés kivételével.

III.4. Az érvényességi időn belüli új minősítések kezdeményezése esetén

Amennyiben a szálloda érvényes minősítéssel rendelkezik, jogosult annak érvényességi idején belül új eljárás kezdeményezésére az aktuális kategóriától eltérő minőségi fokozatba sorolása érdekében.

III.4.1. A minősítés megindítása, önértékelés

A szálloda saját online felületére belépve kezdeményezheti az újraminősítését. Az adatokban bekövetkezett változások/hibák a helyszíni ellenőrzés időpontjának kijelöléséig az NTAK felületéről adatátadással, ezt követően az eljárás lezárásáig kizárólag írásbeli kérelem alapján, a szálláshely-minősítő szervezet által módosíthatók. A szálloda a minősítés megindítását követően megkapja a hozzáférést az önértékelő felülethez, melyről e-mailt és rendszerüzenetet kap. Az elvégzett önértékelés alapján a szálláshely regisztrált kapcsolattartója a szálláshelyminosites.hu weboldalon, saját felületére belépve látja a kritériumok szerint elért kategóriát.

A szálláshely az önértékelést annak megkezdésétől számított 45 munkanapon belül köteles elvégezni.

III.4.2. Helyszíni ellenőrzés

A helyszíni ellenőrzés célja az önértékelés során tett megállapítások teljeskörű megfelelőségének vizsgálata.

A helyszíni ellenőrzésre a szálloda általi önértékelés elvégzésétől számított 180 munkanapon belül kerül sor, kivéve abban az esetben, ha a szálloda minősítése az önértékelés benyújtásától számított 60 munkanapon belül lejár. Utóbbi esetben a helyszíni ellenőrzésre az önértékelés benyújtásától számított 15 munkanapon belül kerül sor.

Szezonálisan nyitva tartó szálláshelyek esetében a szálláshely szezon végi zárása esetén a helyszíni ellenőrzés (ideértve a megismételt helyszíni ellenőrzést is) főszabály szerint nem folytatható le. Ilyen esetben a helyszíni ellenőrzésre (vagy megismételt helyszíni ellenőrzésre) nyitva álló határidő megszakad a szálláshely újbóli nyitásáig. A szezonális nyitvatartás tényéről a szálláshelynek a regisztráció során nyilatkoznia kell.

Amennyiben a szezonálisan nyitva tartó szálláshely a minősítési eljárást az előző bekezdés szerinti megszakadás nélkül folytatni kívánja, erre vonatkozó kérését az önértékelés benyújtásakor jeleznie kell. A szálláshely-minősítő szervezet az ilyen irányú kérelmet a benyújtástól számított 5 munkanapon belül elbírálja és az adott szálláshely elektronikus felületén rögzíti.

A helyszíni ellenőrzés időpontjáról a szálláshely-minősítő szervezet előzetesen e-mail-ben és rendszerüzenetben értesítést küld a szállodának, legalább 5 munkanappal az ellenőrzést megelőzően.

Minden helyszíni ellenőrzést a Minősítő Bizottság 2 független szakértő tagja végez el, a szálloda tulajdonosának vagy üzemeltetőjének, vagy az általuk, az elektronikus felületen kapcsolattartóként megjelölt személy közreműködésével.

Hatályos 2024. október 2-től visszavonásig, a 2024. október 2-án folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

A helyszíni ellenőrzés (ideértve a megismételt helyszíni ellenőrzést is) időpontjának lemondását kizárólag írásban, a szalloda@szallashelyminosites.hu e-mail címre megküldött, alapos indoklással alátámasztott levélben lehet kérni, legkésőbb a kitűzött időpont előtti munkanapon 15 óráig. A lemondás elfogadásáról a szálláshely-minősítő szervezet írásos visszajelzést küld, a helyszíni ellenőrzés (ideértve a megismételt helyszíni ellenőrzést is) lefolytatására nyitva álló határidő az eredetileg kitűzött helyszíni ellenőrzés napjától újrakezdődik. A helyszíni ellenőrzés (ideértve a megismételt helyszíni ellenőrzést is) időpontjának lemondására az eljárás során egy alkalommal van lehetőség, a második lemondás esetén a minősítési eljárás lezárásra kerül. A helyszíni ellenőrzés során a szakértők jogosultak a szálláshely területére belépni, a szálláshely-minősítés érdekében a III. 1.3.1. pont alatt meghatározott dokumentumokba betekinteni, a helyszíni ellenőrzés során tapasztaltokról képfelvételt készíteni.

A helyszíni ellenőrzésről elektronikus formában jegyzőkönyv készül, amelyet a szakértők az ellenőrzés helyszínén az online felületen rögzítenek. A jegyzőkönyv megállapításaira a szálláshely tulajdonosa, üzemeltetője vagy a képviselőjükben eljáró személy észrevételt tehet online a szálloda saját felhasználói fiókján keresztül a helyszíni ellenőrzés napján 24:00 óráig.

A helyszíni ellenőrzések lefolytatása nem az önértékelések beérkezési sorrendjében történik.

III.4.2.1. A helyszíni ellenőrzés megkezdésekor a következő dokumentumokat kell a szállodának bemutatnia:

- Vendégtájékoztató (nyomtatott vagy digitális vendégtájékoztató, amely tartalmazza a szolgáltatásokat)
- emeleti alaprajz (a különböző típusú szobák beazonosításához)
- szobai alaprajz (a különböző típusú szobák és a fürdőszoba méretének ellenőrzésére)
- teljes szobalista (amelyről a helyszíni szakértők kiválasztják az ellenőrizendő szobákat)
- vendégpanaszok szervezett kezelése (dokumentált folyamat elvárt a 237. kritériumpont és a hozzá tartozó útmutatói leírás alapján)
- vendégvélemények rendszeres elemzése (dokumentált folyamat elvárt a 238. kritériumpont és a hozzá tartozó útmutatói leírás alapján)
- próbavásárlás (dokumentált folyamat elvárt a 239. kritériumpont és a hozzá tartozó útmutatói leírás alapján) jelentés*
- matractisztítási tanúsítvány (dokumentált folyamat elvárt a 73. kritériumpont és a hozzá tartozó útmutatói leírás alapján)
- párnatisztítás évente vagy új párnák után kiállított (1 évnél nem régebbi) számla vagy a tisztítás igazolása
- étlap, itallap*
- Szobaszervíz menü*(felszolgálat 22.00-ig vagy 24 órán keresztül)

* ha az önértékelés során is értékelve lett

III.4.2.2. A helyszíni ellenőrzés során valamennyi szobatípus ellenőrzésre kerül az alábbiak szerint:

- 150 szoba alatti szálloda esetén szobatípusonként legalább 1 db
- 150 szoba feletti szálloda esetén legalább a szobák 5%-a
- nem kizárólag az előre kijelölt szobák, hanem utazó- vagy takarítás alatt álló szobák véletlenszerűen

Hatályos 2024. október 2-től visszavonásig, a 2024. október 2-án folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

III.4.2.3. A kritériumok ellenőrzése:

- A helyszíni ellenőrzés során minden kritérium teljesülése külön-külön, azaz tételesen kerül ellenőrzésre a kritériumrendszer alapján.
- Valamennyi kritérium esetében kötelező a 100%-os megfelelés (az adott termék ill. szolgáltatás minden szobára, lakóegységre stb. vonatkozik). Kivételt képez ez alól a szobák mérete, ahol a szobák 15%-a lehet a szálloda által megjelölt méret alatt.
- „M” azokat a termékeket, szolgáltatásokat jelöli, amely az adott kategória kötelezően előírt követelménye. Valamennyi kategóriában az ún. minimum kritériumoknak („M”) teljesülni kell, azok az alacsonyabb kategória minimum követelményeivel nem helyettesíthetők, nem válthatók ki.
- Superior kategória eléréséhez valamennyi, az adott kategóriához tartozó minimum kritérium (M) teljesítése, a Superior pontszám elérése, továbbá a követelményrendszerben megfogalmazott Superior definíciónak való megfelelés szükséges, amelyet a Minősítő Bizottság szakmai indoklása támaszt alá.
- A sikeres minősítéshez két szempontból kell megfelelni: minden kategóriában a minimum kritériumok (M) számát és a minimum pontszámot is el kell érni.

III.4.3. Elbírálás és döntési folyamat

- Amennyiben a szálloda megfelel az önértékelésének és a kategóriájára vonatkozó követelményeknek, a Minősítő Bizottság javaslatot tesz a szálloda önértékelésének megfelelő minősítési fokozatba sorolására, melyről a Bíráló Bizottság a helyszíni ellenőrzést követő legfeljebb 15 munkanapon belül dönt.

Amennyiben a Minősítő Bizottság helyszíni ellenőrzés során tett megállapításai szerint a szálloda nem felel meg az önértékelés szerinti minősítési fokozatnak, a Minősítő Bizottság a helyszíni ellenőrzés eredményeként ténylegesen elért fokozat szerint tesz javaslatot a minősítésre.

Ha a helyszíni ellenőrzés során megállapított, Minősítő Bizottság által javasolni kívánt minősítési fokozat eléréséhez további kritérium(ok) teljesítése szükséges, a szálláshely-minősítő szervezet a helyszínen a jegyzőkönyvben, hiánypótlás vagy pótelőellenőrzési kötelezettség előírásával hívja fel a szállodát a hiányok 90 munkanapon belül történő pótlására, a mulasztás jogkövetkezményeire történő figyelmeztetés mellett.

Ha a szálloda pótolta a hiánypótlási felhívásban szereplő hiányosságokat, a Minősítő Bizottság a benyújtott dokumentumokat megvizsgálja vagy elvégzi a pótelőellenőrzést. Ha a szálloda ennek eredményeképp megfelel a Minősítő Bizottság által javasolni tervezett kategóriára vonatkozó követelményeknek, akkor a Minősítő Bizottság írásban javaslatot tesz a Bíráló Bizottság részére az általa megállapított minősítési fokozatnak megfelelő minősítés elfogadására.

Amennyiben a szálloda a hiánypótlásban foglaltakat a megadott határidőben nem teljesíti, illetve a hiánypótlás során benyújtott dokumentumok alapján vagy amennyiben pótelőellenőrzésre volt szükség, annak során sem felel meg a Minősítő Bizottság által javasolni tervezett kategória követelményeinek, a Minősítő Bizottság javaslatot tesz a Bíráló Bizottság részére a ténylegesen teljesülő, kritériumrendszernek megfelelő alacsonyabb kategória szerinti minősítés elfogadására vagy a minősítés elutasítására.

Hatályos 2024. október 2-től visszavonásig, a 2024. október 2-án folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

A Bíráló Bizottság a Minősítő Bizottság javaslatát követő legfeljebb 15 munkanapon belül dönt a szálláshely minősítési fokozatba sorolásáról, kivéve amennyiben hiánypótlást vagy megismételt helyszíni ellenőrzést ír elő.

- A Bíráló Bizottság
 - o a Minősítő Bizottság javaslatát elfogadja és a javasolt kategóriának megfelelő fokozatot állapít meg, vagy
 - o a Minősítő Bizottság javaslatát elutasítja és attól eltérő (alacsonyabb vagy magasabb) fokozatot állapít meg (amennyiben a rendelkezésre álló dokumentáció alapján nem alátámasztott a Minősítő Bizottság javaslata), vagy
 - o a minősítést elutasítja, amennyiben a szálláshely nem felel meg a minősített szálláshelyekkel szemben támasztott valamely követelmény(ek)nek, vagy
 - o szükség esetén hiánypótlást vagy megismételt helyszíni ellenőrzést ír elő.

A Bíráló Bizottság abban az esetben is előírhat egy alkalommal hiánypótlást vagy megismételt helyszíni ellenőrzést, ha arra korábban az eljárás során már sor került. A Bíráló Bizottság által elrendelt hiánypótlás vagy megismételt helyszíni ellenőrzés lefolytatása esetén a szálláshelyminősítő szervezet felhívja a szállodát a hiányok 90 munkanapon belül történő pótlására, a mulasztás jogkövetkezményeire történő figyelmeztetés mellett. Ilyen esetben a Bíráló Bizottság a hiánypótlás teljesítését, illetve a megismételt helyszíni ellenőrzés lefolytatását követő legfeljebb 15 munkanapon belül dönt a szálláshely minősítési fokozatba sorolásáról.

III.4.3.1. Hiánypótlás és pótellenőrzés:

- Azokat a kritériumokat, melyek teljesítése nem történt meg, a Minősítő Bizottság a helyszíni ellenőrzés során felvett jegyzőkönyvben rögzítik.
- Megismételt helyszíni ellenőrzés (pótellenőrzés) szükséges azon hiányosságok esetén, amelyek a tisztaságot és higiéniát, illetve az épület és berendezések állapotát, valamint az alváskomfortot érintik. Ezek a szállodák esetén a 1., 2., 3., 17., 19., 20., 63., 64., 75., 77., 88., 94., 95., 97., 98., 148. sorszámú kritériumpontok.
- Minden, előző pontba nem tartozó hiányosság esetén a szálloda számlával, fényképpel dokumentáltan igazolja a hiányok pótlását.
- A minősítési folyamaton belül 1 alkalommal van lehetőség hiánypótlásra, illetve megismételt helyszíni ellenőrzésre (pótellenőrzésre).

III.4.4. Értesítés a minősítés eredményéről

A Bíráló Bizottság döntése alapján a szálláshely-minősítő szervezet az elektronikus felületén tájékoztatja a szállodát a minősítés eredményéről, amelyről a szálloda egyúttal automatikus rendszerüzenetet és e-mailt is kap. Az értesítés tartalmazza a szálloda nevét és az elért kategóriát.

III.4.5. Minősítés eredményét igazoló dokumentumok megküldése

A szálláshely-minősítési eljárás eredményeként a szálláshely-szolgáltató három dokumentumot kap meg:

Hatályos 2024. október 2-től visszavonásig, a 2024. október 2-án folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

- igazolást a minősítésről, amely a jegyző számára igazolja azt, hogy a szálláshely rendelkezik a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő minősítéssel, ennek alapján a működési engedély kiadásának nincs akadálya,
- tanúsítványt, amely a szálláshely számára igazolja, hogy a szálláshely a minősítési eljárás során milyen kategóriába nyert besorolást, továbbá a minősítés érvényességi idejét
- táblát, amely a vendégek számára felismerhető módon tartalmazza a minősítési eljárás során elnyert kategóriát.

A szálláshely-minősítő szervezet a bírálat meghozatalakor a minősítés eredményéről szóló igazolást kiállítja, melyet a szálláshely az elektronikus felületre saját fiókjába belépve letölthet. A minősítésről szóló tanúsítványt és táblát a szálláshely-minősítő szervezet 30 munkanapon belül postai úton juttatja el a szálláshely belföldi levelezési címére.

A szálloda a táblát a szálloda kültéri homlokzatán, a főbejárat közelében, jól látható helyen köteles elhelyezni.

III.4.6. Panasz

Az a minősített szálloda, amelyre nézve a szálláshely-minősítési eljárás jog vagy érdeksérelemmel jár, az eljárással kapcsolatban postai úton írásban, panasszal fordulhat a szálláshely-minősítő szervezet vezetőjéhez a szálláshely-minősítő szervezet levelezési címén: 1011 Budapest, Corvin tér 10.

A szálláshely-minősítő szervezet tevékenysége ellen benyújtott panaszt a szálláshely-minősítő szervezet vezetője közigazgatási hatósági eljárásban bírálja el.

A panaszt a szálláshely-minősítési eljárás lezárásától, azaz a hivatalos értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül lehet előterjeszteni.

Az igazolás kézbesítettnek minősül, ha az igazolást a címzett kétszeri értesítése ellenére nem vette át (azaz az elektronikus felületről nem töltötte le), a második értesítés időpontját követő ötödik (5) munkanapon.

III.4.7. Eseti ellenőrzés

A szálláshely-minősítő szervezet a minősítéssel rendelkező szállodát jogosult előzetes tájékoztatás nélkül, eseti jelleggel ellenőrizni, melynek célja az arról való meggyőződés, hogy a szálloda a minősítés érvényességi ideje alatt folyamatosan megfelel a megítélt kategória követelményeinek. Az eseti helyszíni ellenőrzés folyamata megegyezik a III.1.3. pontban foglaltakkal, az előzetes értesítésre vonatkozó rendelkezés kivételével.

IV. Egyszerűsített minősítési eljárás

Amennyiben a minősített szálláshely minősítésének érvényességi idején belül változás történik a szálláshely-szolgáltató személyében, az új szolgáltató (üzemeltető) kezdeményezheti az érvényes minősítés átvételét egyszerűsített minősítési eljárás keretében.

A szálláshely-minősítő szervezet az érvényes minősítést abban az esetben adja át, ha

- az új szálláshely-szolgáltató nyilatkozatában vállalja a szálláshely érvényes minősítésében megjelölt kategória fenntartását a további üzemeltetés során, továbbá
- a korábbi szálláshely-szolgáltató az érvényes minősítés átadásához hozzájárul.

Az egyszerűsített minősítési eljárás során helyszíni ellenőrzés lefolytatása nem szükséges.

Hatályos 2024. október 2-től visszavonásig, a 2024. október 2-án folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

Az egyszerűsített minősítési eljárás keretében megszerzett minősítés érvényességi ideje megegyezik a korábbi szálláshely-szolgáltató által rendes minősítési eljárás keretében megszerzett minősítés érvényességi idejével, vagyis a kiadásra kerülő igazoláson a 3 éves érvényességi időből még hátralévő időtartamhoz igazodó dátum kerül feltüntetésre.

V. Átmeneti rendelkezések 2024. december 31-ig

Szállodák esetében a legkésőbb 2024. december 31-ig Bíráló Bizottsági döntéssel lezárult minősítési eljárás esetében az alábbi átmeneti szabályokat kell alkalmazni:

V.1. COVID válságot követő átmeneti rendelkezések

A III.1-III.4. pontban érintett szálláshelyek esetében a COVID vírushelyzetet követő gazdasági recesszió időszakában az élőmunkát érintő kritériumok (pl. napi takarítás, recepciós szolgálat) korlátozottan, az előírt követelménytől racionális és arányos módon való eltéréssel történő teljesítése esetén a szálloda a vendéget valamennyi kommunikációs felületén (így különösen a szálloda honlapján, a foglalási portálokon és/vagy a vendégtájékoztatóban) tájékoztatni köteles az eltérés tényéről és annak módjáról. Ezek a szállodák esetén a 23.; 24.; 30.; 35.; 191.; 204.; sorszámú kritériumpontok.

V.2. Alváskomfortot érintő átmeneti rendelkezések

A III.2-III.4. pontban érintett szállodák esetében a szálláshelyszolgáltató a kritériumrendszer 64. pontjának teljesítése alól részben mentesülhet akként, hogy a jó állapotú matrac alatt rugalmatlan alátámasztás kizárólag 1-3* kategória esetében elfogadható. Amennyiben a Minősítő Bizottság a helyszíni ellenőrzés lefolytatásakor ezen kritériumpont teljesülése tekintetében eltérést tapasztal, ennek tényét a jegyzőkönyvben rögzíti.