

A közösségi szálláshely 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.

Honlap: szallashelyminosites.hu

E-mail: kozossegiszallashely@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 közösségi szálláshelyek 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 közösségi szálláshelyek 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 álló testület.

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

Hatályos 2022. január 1-től visszavonásig

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 Magyarországi Ifjúsági Szállások 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 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, érvényes minősítéssel nem rendelkező szálláshelyek esetén;
3. 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 szállashelyminosites.hu weboldalon elérhető elektronikus formanyomtatvány kitöltésével köteles regisztrálni a kapcsolattartó és a közösségi szálláshely adatainak megadásával. A közösségi szálláshely a sikeres regisztrációról 3 munkanapon belül e-mail-ben és rendszerüzenetben visszaigazolást kap.

III.1.2. Kérelem benyújtása

A közösségi szálláshely a sikeres regisztrációt követően köteles a minősítést kezdeményezni, az általa a regisztráció során megadott adatokból automatikusan létrehozott kérelem jóváhagyásával. Ezáltal a kérelem benyújtásra kerül. Az adatokban bekövetkezett változások/hibák a szálláshely regisztrált kapcsolattartója által a szállashelyminosites.hu weboldalon – saját felületére belépve - módosíthatók.

A közösségi szálláshely a kérelem benyújtásáról e-mail-t és rendszerüzenetet kap 3 munkanapon belül.

A szálláshely-minősítési folyamat elindításához szükséges kérelem benyújtását a jegyzőhöz intézett bejelentést megelőzően legalább 90 munkanappal szükséges elvégezni.

III.1.3. Önértékelés

A közösségi szálláshely a kérelem benyújtását 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.

III.1.4. Helyszíni ellenőrzés

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

A helyszíni ellenőrzésre a közösségi szálláshely általi önértékelés elvégzésétől számított 15 munkanapon belül kerül sor.

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

Minden helyszíni ellenőrzést a Minősítő Bizottság 2 független szakértő tagja végez el, a közösségi szálláshely tulajdonosának vagy üzemeltetőjének, vagy az általuk, az elektronikus felületen elérhető formanyomtatvány kitöltése által meghatalmazott munkatárs közreműködésével.

A helyszíni ellenőrzés során a szakértők jogosultak a szálláshely területére belépni, a szálláshely-minősítés érdekében a III. 1.4.1. 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 közösségi szálláshely saját felhasználói fiókján keresztül. Ezt követően a jegyzőkönyv a helyszínen, az online rendszerben történő jóváhagyással lezárásra kerül, a helyszíni ellenőrzés valamennyi résztvevője által.

A helyszíni ellenőrzés nem az önértékelések beérkezési sorrendjében történik.

III.1.4.1. A helyszíni ellenőrzés megkezdésekor a következő dokumentumokat kell a közösségi szálláshelynek bemutatnia:

- Vendégtájékoztató (3-5* közötti szálláshelyek esetében a recepción és/vagy közösségi helyeken elérhető vendégtájékoztató vagy információs tábla, 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, nyitó közösségi szálláshely esetén a folyamat szabályozásának leírása (belső utasítás) (dokumentált folyamat 2 csillagos besorolás felett elvárt a 106-os kritérium pont és a hozzá tartozó útmutatói leírás alapján);
- étlap, itallap**;

* Olyan közösségi szálláshelyek esetében nem kötelező, ahol a vendégéjszakák több, mint 50%-át csoportosan és kísérelővel érkező kiskorú diákcsoportok adják, melyek minden igénybevett szobát csak a csoporttagokkal megosztva használnak.

** ha az önértékelés során is értékelve lett

III.1.4.2. A helyszíni ellenőrzés során valamennyi szobatípus ellenőrzésre kerül az alábbiak szerint:

- 25 szoba alatti közösségi szálláshely esetén szobatípusonként legalább 1 db
- 25 szoba feletti közösségi szálláshely esetén szobatípusonként legalább 1 db, összesen legalább 3 db szoba

III.1.4.3. 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 közösségi szálláshely 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.
- A sikeres minősítéshez két szempontból kell megfelelni: minden kategóriában a minimum kritériumok (M) számát és a minimum pontszámot is el kell érni.
- A helyszíni ellenőrzés során figyelemmel kell lenni az útmutatóban megjelölt kitételekre, miszerint egyes kritériumpontok (1, 5, 25, 40, 41, 58, 61, 67, 73, 85, 95, 96, 101, 102, 103, 109,) eltérően értékelendők azokon a közösségi szálláshelyeken, ahol a vendégéjszakák több, mint 50%-át csoportosan és kísérelővel érkező kiskorú diákcsoportok adják, melyek minden igénybevett szobát csak a csoporttagokkal megosztva használnak.

III.1.5. Elbírálás és a döntési folyamat

- Amennyiben a közösségi szálláshely megfelel az önértékelésének és a kategóriájára vonatkozó követelményeknek, a Minősítő Bizottság javaslatot tesz a közösségi szálláshely önértékelésének megfelelő minősítési fokozatba sorolására, melyről a Bíráló Bizottság a helyszíni ellenőrzést követő legfeljebb 15 munkanapon belül dönt.
- Amennyiben a Minősítő Bizottság a helyszíni ellenőrzés során tett megállapításai szerint a közösségi szálláshely nem felel meg az önértékelés szerinti minősítési fokozatnak, a szálláshely az ellenőrzéskor készült jegyzőkönyv zárásakor elfogadhatja a helyszíni ellenőrzés során megállapított, auditorok által javasolt minősítési fokozatot. Ebben az esetben a Minősítő Bizottság a helyszíni ellenőrzés eredményeként ténylegesen elért fokozat szerint tesz javaslatot a minősítésre.

Ha a szálláshely nem sorolható fokozatba, vagy nem kívánja elfogadni a ténylegesen elért fokozatnak megfelelő javaslatot, a szálláshely-minősítő szervezet 15 munkanapon belül, írásban hiánypótlásra hívja fel a közösségi szálláshelyet a hiányok 45 munkanapon belül történő pótlására, a mulasztás jogkövetkezményeire történő figyelmeztetés mellett.

Ha a közösségi szálláshely pótolta a hiánypótlási felhívásban szereplő hiányosságokat, a Minősítő Bizottság a benyújtott dokumentumokat megvizsgálja vagy elvégzi a pótellenőrzést. Ha a közösségi szálláshely ennek eredményeképp megfelel az önértékelésének és a kategóriájára vonatkozó követelményeknek, akkor a Minősítő Bizottság írásban javaslatot tesz a Bíráló Bizottság részére önértékelés szerinti minősítési fokozatnak megfelelő minősítés elfogadására.

Amennyiben a közösségi szálláshely 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 az önértékelésnek megfelelő követelményeknek, a Minősítő Bizottság javaslatot tesz a Bíráló Bizottság részére a ténylegesen teljesülő, kritériumrendszernek megfelelő kategória szerinti minősítés elfogadására vagy a minősítés elutasítására.

III.1.5.1. 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 közösségi szálláshelyek esetén a 2., 3., 4., 35., 36., 62. sorszámú kritériumpontok.
- Minden, előző pontba nem tartozó hiányosság esetén a közösségi szálláshely számlával, fényképpel dokumentáltan igazolja a hiányok pótlását.
- A minősítési folyamaton belül 1 alkalommal van lehetőség hiánypótlásra, illetve megismételt helyszíni ellenőrzésre (pótellenőrzésre).

III.1.6. Értesítés a minősítés eredményéről

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

III.1.7. 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 minősítés eredményéről szóló értesítés megküldését követő 15 munkanapon belül kiállítja a minősítést igazoló dokumentumokat (igazolás, tanúsítvány, tábla).

A minősítési fokozatról szóló igazolást a közösségi szálláshely saját felhasználói fiókjából töltheti le. A tábla és tanúsítvány kiszállítása a szálláshely címére történik a szálláshely-minősítő szervezet által.

A közösségi szálláshely a táblát a közösségi szálláshely kültéri homlokzatán, a főbejárat közelében, jól látható helyen kötelees elhelyezni.

III.1.8. Panasz

Az a minősített közösségi szálláshely, 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 székhelyére címezve: 1011 Budapest, Szilágyi Dezső tér 1.

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.

III.1.9. Eseti ellenőrzés

A szálláshely-minősítő szervezet a minősítéssel rendelkező közösségi szálláshelyet jogosult előzetes tájékoztatás nélkül, eseti jelleggel ellenőrizni, melynek célja az arról való meggyőződés, hogy a közösségi szálláshely a minősítés érvényességi ideje alatt folyamatosan megfelel a megítélt kategória követelményeinek. Az eseti helyszíni ellenőrzés folyamata

Hatályos 2022. január 1-től visszavonásig

megegyezik a III.1.4 pontban foglaltakkal, az előzetes értesítésre vonatkozó rendelkezés kivételével.

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

III.2.1. Regisztráció

A már nyilvántartásba vett közösségi szálláshely típusú szálláshelyeknek 2022. június 30-ig szükséges regisztrálni és a kérelem benyújtásával a minősítési folyamatot elindítani a szálláshely-minősítő szervezet elektronikus felületén.

A szálláshely tulajdonosa vagy üzemeltetője a szallashelyminosites.hu weboldalon elérhető elektronikus formanyomtatvány kitöltésével köteles regisztrálni a kapcsolattartó és a közösségi szálláshely adatainak megadásával. A közösségi szálláshely a sikeres regisztrációról 3 munkanapon belül e-mail-ben és rendszerüzenetben visszaigazolást kap.

III.2.2. Kérelem benyújtása

A közösségi szálláshely a sikeres regisztrációt követően köteles a minősítést kezdeményezni, az általa a regisztráció során megadott adatokból automatikusan létrehozott kérelem jóváhagyásával. Ezáltal a kérelem benyújtásra kerül. Az adatokban bekövetkezett változások/hibák a szálláshely regisztrált kapcsolattartója által a szallashelyminosites.hu weboldalon – saját felületére belépve - módosíthatók.

A közösségi szálláshely a kérelem benyújtásáról e-mail-t és rendszerüzenetet kap 3 munkanapon belül.

III.2.3. Önértékelés

A közösségi szálláshely a kérelem benyújtását 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.

Az önértékelést a felülethez történő hozzáférés biztosításáról szóló rendszerüzenet kézhezvételétől számított 45 munkanapon belül köteles elvégezni. Amennyiben a rendszerüzenet a kiküldésétől számított 5 munkanapon belül nem kerül kézhezvételre, az átvettnek minősül. A kiküldéstől számított 20 munkanapon túl a mulasztással szemben igazolási kérelemnek helye nincs.

III.2.4. Helyszíni ellenőrzés

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

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

Szezonálisan nyitva tartó szálláshelyek esetében a szálláshely szezon végi zárása esetén a helyszíni ellenőrzés nem folytatható le. Ilyen esetben a helyszíni ellenőrzésre nyitva álló

határidő megszakad a szálláshely újbóli nyitásaig. A szezonális nyitvatartás tényéről a szálláshelynek az önértékelés benyújtása során nyilatkoznia kell

Amennyiben a szálláshely mégis szeretné, hogy a minősítésre a szezon végét követően is sor kerülhessen, 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 közösségi szálláshelynek, legalább 5 munkanappal az ellenőrzést megelőzően.

Minden helyszíni ellenőrzést a Minősítő Bizottság 2 független szakértő tagja végez el, a közösségi szálláshely tulajdonosának vagy üzemeltetőjének, vagy az általuk, az elektronikus felületen elérhető formanyomtatvány kitöltése által meghatalmazott munkatárs közreműködésével.

A helyszíni ellenőrzés során a szakértők jogosultak a szálláshely területére belépni, a szálláshely-minősítés érdekében a III. 1.4.1. 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 közösségi szálláshely saját felhasználói fiókján keresztül. Ezt követően a jegyzőkönyv a helyszínen, az online rendszerben történő jóváhagyással lezárásra kerül, a helyszíni ellenőrzés valamennyi résztvevője által.

A helyszíni ellenőrzés nem az önértékelés beérkezési sorrendjében történik.

III.2.4.1. A helyszíni ellenőrzés megkezdésekor a következő dokumentumokat kell a közösségi szálláshelynek bemutatnia:

- Vendégtájékoztató (3-5* közötti szálláshelyek esetében a recepció és/vagy közösségi helyeken elérhető vendégtájékoztató vagy információs tábla, 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, közösségi szálláshely esetén a folyamat szabályozásának leírása (belső utasítás) (dokumentált folyamat 2 csillagos besorolás felett elvárt a 106-os kritérium pont és a hozzá tartozó útmutatói leírás alapján);
- étlap, itallap**;

* Olyan közösségi szálláshelyek esetében nem kötelező, ahol a vendégéjszakák több, mint 50%-át csoportosan és kísérővel érkező kiskorú diákcsoportok adják, melyek minden igénybevett szobát csak a csoporttagokkal megosztva használnak.

** ha az önértékelés során is értékelve lett

III.2.4.2. A helyszíni ellenőrzés során valamennyi szobatípus ellenőrzésre kerül az alábbiak szerint:

- 25 szoba alatti közösségi szálláshely esetén szobatípusonként legalább 1 db
- 25 szoba feletti közösségi szálláshely esetén szobatípusonként legalább 1 db, összesen legalább 3 db szoba

III.2.4.3. 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 közösségi szálláshely 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 válthatóak ki.
- A sikeres minősítéshez két szempontból kell megfelelni: minden kategóriában a minimum kritériumok (M) számát és a minimum pontszámot is el kell érni.
- A helyszíni ellenőrzés során figyelemmel kell lenni az útmutatóban megjelölt kitételekre, miszerint egyes kritériumpontok (1, 5, 25, 40, 41, 58, 61, 67, 73, 85, 95, 96, 101, 102, 103, 109) eltérően értékelendők azokon a közösségi szálláshelyeken, ahol a vendégéjszakák több, mint 50%-át csoportosan és kísérővel érkező kiskorú diákcsoportok adják, melyek minden igénybevett szobát csak a csoporttagokkal megosztva használnak.

III.2.5. Elbírálás és döntési folyamat

- Amennyiben a közösségi szálláshely megfelel az önértékelésének és a kategóriájára vonatkozó követelményeknek, a Minősítő Bizottság javaslatot tesz a közösségi szálláshely önértékelésének megfelelő minősítési fokozatba sorolására, melyről a Bíráló Bizottság a helyszíni ellenőrzést követő legfeljebb 60 munkanapon belül dönt.
- Amennyiben a Minősítő Bizottság a helyszíni ellenőrzés során tett megállapításai szerint a közösségi szálláshely nem felel meg az önértékelés szerinti minősítési fokozatnak, a szálláshely az ellenőrzéskor készült jegyzőkönyv zárásakor elfogadhatja a helyszíni ellenőrzés során megállapított, auditorok által javasolt minősítési fokozatot. Ebben az esetben a Minősítő Bizottság a helyszíni ellenőrzés eredményeként ténylegesen elért fokozat szerint tesz javaslatot a minősítésre.

Ha a szálláshely nem sorolható fokozatba, vagy nem kívánja elfogadni a ténylegesen elért fokozatnak megfelelő javaslatot, a szálláshely-minősítő szervezet 15 munkanapon belül, írásban hiánypótlásra hívja fel a közösségi szálláshelyet a hiányok 45 munkanapon belül történő pótlására, a mulasztás jogkövetkezményeire történő figyelmeztetés mellett.

Ha a közösségi szálláshely pótolta a hiánypótlási felhívásban szereplő hiányosságokat, a Minősítő Bizottság a benyújtott dokumentumokat megvizsgálja vagy elvégzi a pótellenőrzést. Ha a közösségi szálláshely ennek eredményeképp megfelel az önértékelésének és a kategóriájára vonatkozó követelményeknek, akkor a Minősítő Bizottság írásban javaslatot tesz a Bíráló Bizottság részére önértékelés szerinti minősítési fokozatnak megfelelő minősítés elfogadására.

Amennyiben a közösségi szálláshely 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 az önértékelésnek megfelelő követelményeknek, a Minősítő Bizottság javaslatot tesz a Bíráló Bizottság részére a ténylegesen teljesülő, kritériumrendszernek megfelelő kategória szerinti minősítés elfogadására vagy a minősítés elutasítására.

III.2.5.1. 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 higiénit, illetve az épület és berendezések állapotát, valamint az alváskomfortot érintik. Ezek a közösségi szálláshelyek esetén a 2., 3., 4., 35., 36., 62., sorszámú kritériumpontok.
- Minden, előző pontba nem tartozó hiányosság esetén a közösségi szálláshely számlával, fényképpel dokumentáltan igazolja a hiányok pótlását.
- A minősítési folyamaton belül 1 alkalommal van lehetőség hiánypótlásra, illetve megismételt helyszíni ellenőrzésre (pótellenőrzésre).

III.2.6. **Értesítés a minősítés eredményéről**

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

III.2.7. Minősítés eredményét igazoló dokumentumok megküldése

A szálláshely-minősítő szervezet a minősítés eredményéről szóló értesítés megküldését követő 15 munkanapon belül kiállítja a minősítést igazoló, III.1.7. pont szerinti dokumentumokat (igazolás, tanúsítvány, tábla).

A minősítési fokozatról szóló igazolást a közösségi szálláshely saját felhasználói fiókjából töltheti le. A tábla és tanúsítvány kiszállítása a szálláshely címére történik a szálláshely-minősítő szervezet által.

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

III.2.8. Panasz

Az a minősített közösségi szálláshely, 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 székhelyére címezve: 1011 Budapest, Szilágyi Dezső tér 1.

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.

III.2.9. Eseti ellenőrzés

A szálláshely-minősítő szervezet a minősítéssel rendelkező közösségi szálláshelyet jogosult előzetes tájékoztatás nélkül, eseti jelleggel ellenőrizni, melynek célja az arról való meggyőződés, hogy a közösségi szálláshely a minősítés érvényességi ideje alatt folyamatosan megfelel a megítélt kategória követelményeinek. Az eseti helyszíni ellenőrzés folyamata megegyezik a III.1.4 pontban foglaltakkal, az előzetes értesítésre vonatkozó rendelkezés kivételével.

III.3. Az érvényességi időn belüli új minősítések kezdeményezése esetén

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

III.3.1. Kérelem benyújtása

A közösségi szálláshely a regisztrált adatai segítségével a szállashelyminosites.hu oldalon – saját felületére belépve – kezdeményezi a minősítést, az általa a regisztráció során megadott adatokból automatikusan létrehozott kérelem jóváhagyásával. Ezáltal a kérelem benyújtásra kerül. Az adatokban bekövetkezett változások/hibák a szálláshely regisztrált kapcsolattartója által a szállashelyminosites.hu weboldalon – saját felületére belépve - módosíthatók.

Hatályos 2022. január 1-től visszavonásig

A közösségi szálláshely a kérelem benyújtásáról e-mail-t és rendszerüzenetet kap 3 munkanapon belül.

III.3.2. Önértékelés

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

Az önértékelést a felülethez történő hozzáférés biztosításáról szóló rendszerüzenet kézhezvételétől számított 45 munkanapon belül köteles elvégezni. Amennyiben a rendszerüzenet a kiküldésétől számított 5 munkanapon belül nem kerül kézhezvételre, az átvettnek minősül. A kiküldéstől számított 20 munkanapon túl a mulasztással szemben igazolási kérelemnek helye nincs.

III.3.3. Helyszíni ellenőrzés

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

A helyszíni ellenőrzésre a közösségi szálláshely általi önértékelés elvégzésétől számított 180 munkanapon belül kerül sor.

Szezonálisan nyitva tartó szálláshelyek esetében a szálláshely szezon végi zárása esetén a helyszíni ellenőrzés nem folytatható le. Ilyen esetben a helyszíni ellenőrzésre nyitva álló határidő megszakad a szálláshely újbóli nyitására. A szezonális nyitvatartás tényéről a szálláshelynek az önértékelés benyújtása során nyilatkoznia kell.

Amennyiben a szálláshely mégis szeretné, hogy a minősítésre a szezon végét követően is sor kerülhessen, 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 közösségi szálláshelynek, legalább 5 munkanappal az ellenőrzést megelőzően.

Minden helyszíni ellenőrzést a Minősítő Bizottság 2 független szakértő tagja végez el, a közösségi szálláshely tulajdonosának vagy üzemeltetőjének, vagy az általuk, az elektronikus felületen elérhető formanyomtatvány kitöltése által meghatalmazott munkatárs közreműködésével.

A helyszíni ellenőrzés során a szakértők jogosultak a szálláshely területére belépni, a szálláshely-minősítés érdekében a III. 1.4.1. pont alatt meghatározott dokumentumokba betekinteni, a helyszíni ellenőrzés során tapasztalatakról 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 közösségi szálláshely saját felhasználói fiókján keresztül. Ezt követően a jegyzőkönyv a helyszínen, az online rendszerben történő jóváhagyással lezárásra kerül, a helyszíni ellenőrzés valamennyi résztvevője által.

A helyszíni ellenőrzés nem az önértékelés beérkezési sorrendjében történik.

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

- Vendégtájékoztató (3-5* közötti szálláshelyek esetében a recepción és/vagy közösségi helyeken elérhető vendégtájékoztató vagy információs tábla, 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, közösségi szálláshely esetén a folyamat szabályozásának leírása (belső utasítás) (dokumentált folyamat 2 csillagos besorolás felett elvárt a 106-os kritérium pont és a hozzá tartozó útmutatói leírás alapján);
- étlap, itallap**;

* Olyan közösségi szálláshelyek esetében nem kötelező, ahol a vendégéjszakák több, mint 50%-át csoportosan és kísérvél érkező kiskorú diákcsoportok adják, melyek minden igénybevett szobát csak a csoporttagokkal megosztva használnak.

** ha az önértékelés során is értékelve lett

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

- 25 szoba alatti közösségi szálláshely esetén szobatípusonként legalább 1 db
- 25 szoba feletti közösségi szálláshely esetén szobatípusonként legalább 1 db, összesen legalább 3 db szoba

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 közösségi szálláshely 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.
- A sikeres minősítéshez két szempontból kell megfelelni: minden kategóriában a minimum kritériumok (M) számát és a minimum pontszámot is el kell érni.
- A helyszíni ellenőrzés során figyelemmel kell lenni az útmutatóban megjelölt kitételekre, miszerint egyes kritériumpontok (1, 5, 25, 40, 41, 58, 61, 67, 73, 85, 95, 96, 101, 102, 103, 109.) eltérően értékelendők azokon a közösségi szálláshelyeken, ahol a vendégéjszakák több, mint 50%-át csoportosan és kísérővel érkező kiskorú diákcsoportok adják, melyek minden igénybevett szobát csak a csoporttagokkal megosztva használják.

III.3.4. Elbírálás és döntési folyamat

- Amennyiben a közösségi szálláshely megfelel az önértékelésének és a kategóriájára vonatkozó követelményeknek, a Minősítő Bizottság javaslatot tesz a közösségi szálláshely önértékelésének megfelelő minősítési fokozatba sorolására, melyről a Bíráló Bizottság a helyszíni ellenőrzést követő legfeljebb 60 munkanapon belül dönt.
- Amennyiben a Minősítő Bizottság a helyszíni ellenőrzés során tett megállapításai szerint a közösségi szálláshely nem felel meg az önértékelés szerinti minősítési fokozatnak, a szálláshely az ellenőrzéskor készült jegyzőkönyv zárásakor elfogadhatja a helyszíni ellenőrzés során megállapított, auditorok által javasolt minősítési fokozatot. Ebben az esetben a Minősítő Bizottság a helyszíni ellenőrzés eredményeként ténylegesen elért fokozat szerint tesz javaslatot a minősítésre.

Ha a szálláshely nem sorolható fokozatba, vagy nem kívánja elfogadni a ténylegesen elért fokozatnak megfelelő javaslatot, a szálláshely-minősítő szervezet 15 munkanapon belül, írásban hiánypótlásra hívja fel a közösségi szálláshelyet a hiányok 45 munkanapon belül történő pótlására, a mulasztás jogkövetkezményeire történő figyelmeztetés mellett.

Ha a közösségi szálláshely pótolta a hiánypótlási felhívásban szereplő hiányosságokat, a Minősítő Bizottság a benyújtott dokumentumokat megvizsgálja vagy elvégzi a pótellenőrzést. Ha a közösségi szálláshely ennek eredményeképp megfelel az önértékelésének és a kategóriájára vonatkozó követelményeknek, akkor a Minősítő Bizottság írásban javaslatot tesz a Bíráló Bizottság részére önértékelés szerinti minősítési fokozatnak megfelelő minősítés elfogadására.

Amennyiben a közösségi szálláshely 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 az önértékelésnek megfelelő követelményeknek, a Minősítő Bizottság javaslatot tesz a Bíráló Bizottság részére a ténylegesen teljesülő,

kritériumrendszernek megfelelő kategória szerinti minősítés elfogadására vagy a minősítés elutasítására.

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 higiénéjét, illetve az épület és berendezések állapotát, valamint az alváskomfortot érintik. Ezek a közösségi szálláshelyek esetén a 2., 3., 4., 35., 36., 62., sorszámú kritériumpontok.
- Minden, előző pontba nem tartozó hiányosság esetén a közösségi szálláshely számlával, fényképpel dokumentáltan igazolja a hiányok pótlását.
- A minősítési folyamaton belül 1 alkalommal van lehetőség hiánypótlásra, illetve megismételt helyszíni ellenőrzésre (pótellenőrzésre).

III.3.5. Értesítés a minősítés eredményéről

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

III.3.6. Minősítés eredményét igazoló dokumentumok megküldése

A szálláshely-minősítő szervezet a minősítés eredményéről szóló értesítés megküldését követő 15 munkanapon belül kiállítja a minősítést igazoló, III.1.7. pont szerinti dokumentumokat (igazolás, tanúsítvány, tábla).

A minősítési fokozatról szóló igazolást a közösségi szálláshely saját felhasználói fiókjából töltheti le. A tábla és tanúsítvány kiszállítása a szálláshely címére történik a szálláshely-minősítő szervezet által.

A közösségi szálláshely a táblát a közösségi szálláshely kültéri homlokzatán, a főbejárat közelében, jól látható helyen kötelees elhelyezni.

III.3.7. Panasz

Az a minősített közösségi szálláshely, 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 székhelyére címezve: 1011 Budapest, Szilágyi Dezső tér 1.

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.

III.3.8. Eseti ellenőrzés

A szálláshely-minősítő szervezet a minősítéssel rendelkező közösségi szálláshelyet jogosult előzetes tájékoztatás nélkül, eseti jelleggel ellenőrizni, melynek célja az arról való meggyőződés, hogy a közösségi szálláshely a minősítés érvényességi ideje alatt folyamatosan megfelel a megítélt kategória követelményeinek. Az eseti helyszíni ellenőrzés folyamata megegyezik a III.1.4 pontban foglaltakkal, az előzetes értesítésre vonatkozó rendelkezés kivételével.