

## 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.

Honlap: [www.szallashelyminosites.hu](http://www.szallashelyminosites.hu)

E-mail: [szalloda@szallashelyminosites.hu](mailto: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 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 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 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 szálláshelyminosites.hu weboldalon elérhető elektronikus formanyomtatvány kitöltésével köteles regisztrálni a kapcsolattartó és a szálloda adatainak megadásával. A szálloda a sikeres regisztrációról 3 munkanapon belül e-mail-ben és rendszerüzenetben visszaigazolást kap.

#### **III.1.2. Kérelem benyújtása**

A szálloda 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 kérelemmel módosíthatók.

A szálloda 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 szálloda 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 megfeleléségének vizsgálata.

A helyszíni ellenőrzésre a szálloda 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 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 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 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. 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.1.4.1. 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);
- 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);
- matrac tisztítási 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.1.4.2. 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.1.4.3. 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 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.1.5. 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 a helyszíni ellenőrzés során tett megállapításai szerint a szálloda 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 szállodát a hiányok 45 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 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 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 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 higiénéiát, 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.1.6. 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.1.7. Minősítés eredményét igazoló dokumentumok megküldése

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 szálloda saját felhasználói fiókjából töltheti le. A tábla és tanúsítvány kiszállítása a szálláshely címére történik a szálláshely-minősítő szervezet által.

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

### **III.1.8. 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 székhelyére: 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 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.1.4 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 a szálláshelyminosités.hu weboldalon elérhető elektronikus formanyomtatvány kitöltésével köteles regisztrálni a kapcsolattartó és a szálloda adatainak megadásával. A szálloda a sikeres regisztrációról 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 keresztül, az alábbiak szerint igazolja érvényes tanúsító védjegyének meglétét:

A regisztrációt követően a szálláshely-minősítő szervezet tájékoztatja a szállodát az igazolás módjáról.

Az érvényes minősítéssel rendelkező szállodák listája a szállashelyminosites.hu oldalon naprakészen nyomon követhető.

### **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.

### **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 megítelt kategória követelményeinek. Az eseti helyszíni ellenőrzés folyamata megegyezik a III.1.4 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 a kérelem benyújtásával a minősítési folyamatot elindítani a szálláshely-minősítő szervezet elektronikus felületén.

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

### **III.3.2. Kérelem benyújtása**

A szálloda 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 kérelemmel módosíthatók.

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

### **III.3.3. Önértékelés**

A szálloda 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.3.4. Helyszíni ellenőrzés**

A helyszíni ellenőrzés célja az önértékelés során tett megállapítások teljeskörű megfeleléségének 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 főszabály szerint nem folytatható le. Ilyen esetben a helyszíni ellenőrzésre nyitva álló határidő megszakad a szálláshely újbóli nyitásáig. A szezonális nyitvatartás tényéről a szálláshelynek a regisztráció 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 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 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 képviseletükben eljáró személy észrevételt tehet online a szálloda 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.3.4.1. 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.3.4.2. 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.3.4.3. 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 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.3.5. 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 60 munkanapon belül dönt.
- Amennyiben a Minősítő Bizottság a helyszíni ellenőrzés során tett megállapításai szerint a szálloda 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 szállodát a hiányok 45 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 pótelőrzést. Ha a szálloda 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 szálloda a hiánypótlásban foglaltakat a megadott határidőben nem teljesíti, illetve a hiánypótlás során benyújtott dokumentumok alapján vagy amennyiben pótelőrzésre 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.3.5.1. Hiánypótlás és pótelőrzés:**

- Azokat a kritériumokat, melyek teljesítése nem történt meg, a Minősítő Bizottság a helyszíni ellenőrzés során felvett jegyzőkönyvben rögzítik.
- Megismételt helyszíni ellenőrzés (pótelőrzés) 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 (pótelőrzésre).

### **III.3.6. 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.3.7. Minősítés eredményét igazoló dokumentumok megküldése**

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 szálloda saját felhasználói fiókjából töltheti le. A tábla és tanúsítvány kiszállítása a szálláshely címére történik a szálláshely-minősítő szervezet által.

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

### **III.3.8. 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 székhelyére: 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.3.9. 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.1.4 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. Kérelem benyújtása**

A szálloda 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 kérelemmel módosíthatók.

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

### **III.4.2. Önértékelés**

A szálloda 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.

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.4.3. Helyszíni ellenőrzés**

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

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

Szezonálisan nyitva tartó szálláshelyek esetében a szálláshely szezon végi zárása esetén a helyszíni ellenőrzés főszabály szerint nem folytatható le. Ilyen esetben a helyszíni ellenőrzésre nyitva álló határidő megszakad a szálláshely újbóli nyitásáig. A szezonális nyitvatartás tényéről a szálláshelynek a regisztráció 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 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 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 szálloda 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.4.3.1. 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)
- 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.4.3.2. 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.4.3.3. 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.4.4. 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 60 munkanapon belül dönt.
- Amennyiben a Minősítő Bizottság a helyszíni ellenőrzés során tett megállapításai szerint a szálloda 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 szállodát a hiányok 45 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 pótelőrzést. Ha a szálloda 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 szálloda a hiánypótlásban foglaltakat a megadott határidőben nem teljesíti, illetve a hiánypótlás során benyújtott dokumentumok alapján vagy amennyiben pótelőrzésre 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.4.4.1. Hiánypótlás és pótelőrzés:**

- Azokat a kritériumokat, melyek teljesítése nem történt meg, a Minősítő Bizottság a helyszíni ellenőrzés során felvett jegyzőkönyvben rögzítik.
- Megismételt helyszíni ellenőrzés (pótelőrzés) szükséges azon hiányosságok esetén, amelyek a tisztaságot és higiénit, 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 (pótelőellenőrzésre).

#### **III.4.5. 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.4.6. Minősítés eredményét igazoló dokumentumok megküldése**

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 szálloda saját felhasználói fiókjából töltheti le. A tábla és tanúsítvány kiszállítása a szálláshely címére történik a szálláshely-minősítő szervezet által.

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

#### **III.4.7. 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 székhelyére: 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.4.8. 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.1.4 pontban foglaltakkal, az előzetes értesítésre vonatkozó rendelkezés kivételével.