

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 2023. január 1-től visszavonásig, a 2023. január 1-jén 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 szálláshelyminosites.hu weboldalon köteles regisztrálni, majd az elérhető elektronikus formanyomtatvány kitöltésével a kapcsolattartó és a szálloda adatait megadni. A szálloda a sikeres regisztrációról 3 munkanapon belül e-mail-ben és rendszerüzenetben visszaigazolást kap. Sikeres a regisztráció abban az esetben, ha a szálláshely tulajdonosa vagy üzemeltetője valamennyi, a minősítési eljárás lefolytatásához szükséges adatmezőt megfelelően kitöltött.

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 az eljárás megindítását követően kizárólag írásbeli kérelemmel 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

Hatályos 2023. január 1-től visszavonásig, a 2023. január 1-jén folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

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 megfelelőségének 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 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. A lemondás elfogadásáról szóló írásos visszajelzés megküldésének időpontjától a helyszíni ellenőrzés (megismételt helyszíni ellenőrzést is) lefolytatására nyitva álló határidő újratezdődik. A helyszíni ellenőrzés (ideértve a megismételt helyszíni ellenőrzést is) időpontjának lemondására az eljárás során egy alkalommal van lehetőség.

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);
- 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);

Hatályos 2023. január 1-től visszavonásig, a 2023. január 1-jén 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.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 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 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 pótellenőrzést. Ha a szálloda ennek eredményeképp megfelel az önértékelésnek és a kategóriájára vonatkozó követelményeknek, akkor a Minősítő Bizottság írásban javaslatot tesz a Bíráló Bizottság részére az 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.

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.1.4.1. 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.
- A minősítési folyamaton belül 1 alkalommal van lehetőség hiánypótlásra, illetve megismételt helyszíni ellenőrzésre (pótellenőrzésre).

Hatályos 2023. január 1-től visszavonásig, a 2023. január 1-jén folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

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.

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.

Hatályos 2023. január 1-től visszavonásig, a 2023. január 1-jén folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

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 szállashelyminosites.hu weboldalon köteles regisztrálni, majd az elérhető elektronikus formanyomtatvány kitöltésével a kapcsolattartó és a szálloda adatait megadni. A szálloda a sikeres regisztrációról 3 munkanapon belül e-mail-ben és rendszerüzenetben visszaigazolást kap. Sikeres a regisztráció abban az esetben, ha a szálláshely tulajdonosa vagy üzemeltetője valamennyi, a minősítési eljárás lefolytatásához szükséges adatmezőt megfelelően kitöltött.

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 szállashelyminosites.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.

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.

Hatályos 2023. január 1-től visszavonásig, a 2023. január 1-jén folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

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 a szálláshelyminosites.hu weboldalon köteles regisztrálni, majd az elérhető elektronikus formanyomtatvány kitöltésével a kapcsolattartó és a szálloda adatait megadni. A szálloda a sikeres regisztrációról 3 munkanapon belül e-mail-ben és rendszerüzenetben visszaigazolást kap. Sikeres a regisztráció abban az esetben, ha a szálláshely tulajdonosa vagy üzemeltetője valamennyi, a minősítési eljárás lefolytatásához szükséges adatmezőt megfelelően kitöltött.

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 az eljárás megindítását követően kizárólag írásbeli kérelemmel 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) 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.

Hatályos 2023. január 1-től visszavonásig, a 2023. január 1-jén folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

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. A lemondás elfogadásáról szóló írásos visszajelzés megküldésének időpontjától a helyszíni ellenőrzés (ideértve a megismételt helyszíni ellenőrzést is) lefolytatására nyitva álló határidő újratekintődik. A helyszíni ellenőrzés (ideértve a megismételt helyszíni ellenőrzést is) időpontjának lemondására az eljárás során egy alkalommal van lehetőség.

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.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)
- 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

Hatályos 2023. január 1-től visszavonásig, a 2023. január 1-jén folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

- 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 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 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 az önértékelésének és a kategóriájára vonatkozó követelményeknek, akkor a Minősítő Bizottság írásban javaslatot tesz a Bíráló Bizottság részére az önértékelés szerinti minősítési fokozatnak megfelelő minősítés elfogadására.

Hatályos 2023. január 1-től visszavonásig, a 2023. január 1-jén folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

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.

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.
- 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 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.

Hatályos 2023. január 1-től visszavonásig, a 2023. január 1-jén folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

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 köteles 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 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.

Hatályos 2023. január 1-től visszavonásig, a 2023. január 1-jén folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

III.4.1. A minősítés megindítása, önértékelés

A szálloda saját online felületére belépve kezdeményezheti az újraminősítését. Az adatokban bekövetkezett változások/hibák az eljárás megindítását követően kizárólag írásbeli kérelemmel 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 megfelelésének 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.

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. A lemondás elfogadásáról szóló írásos visszajelzés megküldésének időpontjától a helyszíni ellenőrzés (ideértve a megismételt helyszíni ellenőrzést is) lefolytatására nyitva álló határidő újrakezdődik. A helyszíni ellenőrzés (ideértve a megismételt helyszíni ellenőrzést is) időpontjának lemondására az eljárás során egy alkalommal van lehetőség.

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.

Hatályos 2023. január 1-től visszavonásig, a 2023. január 1-jén folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

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

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.

Hatályos 2023. január 1-től visszavonásig, a 2023. január 1-jén folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

- 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 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 a helyszínen a jegyzőkönyvben hiánypótlás vagy pótellenőrzési 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 az önértékelésének és a kategóriájára vonatkozó követelményeknek, akkor a Minősítő Bizottság írásban javaslatot tesz a Bíráló Bizottság részére az 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.

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

Hatályos 2023. január 1-től visszavonásig, a 2023. január 1-jén folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

- 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.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:

- 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.

Hatályos 2023. január 1-től visszavonásig, a 2023. január 1-jén folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

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.

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 2023. december 31-ig

Szállodák esetében a legkésőbb 2023. december 31-ig Bíráló Bizottsági döntéssel lezárult minősítési eljárás esetében az alábbi átmeneti szabályokat kell alkalmazni:

Hatályos 2023. január 1-től visszavonásig, a 2023. január 1-jén folyamatban levő eljárások esetén is alkalmazandó

V.1. COVID válságot követő átmeneti rendelkezések

A III.1-III.4. pontban érintett szálláshelyek esetében a COVID vírushelyzetet követő gazdasági recesszió időszaka alatt az élők munkát 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.