

Az üdülőháztelép 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 Minőség Tanúsító 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: udulohaztelep@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 az üdülőháztelpek 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 üdülőháztelpek 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 az üdülőháztelép önértékelését követően helyszíni ellenőrzés keretében meggyőződjön az önértékelés megalapozottságáról, illetve a minősítési kritériumok teljesüléséről, és azok alapján ajánlást tegyen az üdülőháztelép 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 három
- b) 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.

A szálláshely-minősítő szervezet szükség esetén a Bíráló Bizottság ülésére meghívhatja az illetékes szakmai szervezetek képviselőjét.

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 szálláshelyminosites.hu weboldalon elérhető elektronikus formanyomtatvány kitöltésével köteles regisztrálni a kapcsolattartó és az üdülőkészítő adatainak megadásával. Az üdülőkészítő a sikeres regisztrációról 3 munkanapon belül e-mail-ben és rendszerüzenetben visszaigazolást kap.

III.1.2. Kérelem benyújtása

Az üdülőkészítő 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 szálláshelyminosites.hu weboldalon – saját felületére belépve - módosíthatók.

Az üdülőkészítő 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

Az üdülőháztelep 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.

III.1.4. Helyszíni ellenőrzés

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

A helyszíni ellenőrzésre az üdülőháztelep 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 az üdülőháztelepnek, legalább 5 munkanappal az ellenőrzést megelőzően.

Minden helyszíni ellenőrzést a Minősítő Bizottság 2 független szakértő tagja végez el, az üdülőháztelep 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 az üdülőháztelep 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 az üdülőháztelepnek bemutatnia:

- vendégtájékoztató (nyomtatott vagy digitális vendégtájékoztató, amely tartalmazza a szolgáltatásokat vagy információs tábla);
- helyszínrajz vagy térkép;
- lista az igénybevehető üdülőházakról (teljes lista, megjelölve az eltérő üdülőház típusokat, amelyről a helyszíni szakértők kiválasztják az ellenőrizendő egységeket);

- üdülőház egységek alaprajza (típusonként, a helyiségek méretének ellenőrzésére)

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

- 25 lakóegység alatti üdülőháztelep esetén szállástípusonként legalább 1 db
- 25 lakóegység feletti üdülőháztelep esetén legalább a lakóegységek 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).
- „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.
- 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 az üdülőháztelep megfelel az önértékelésének és a kategóriájára vonatkozó követelményeknek, a Minősítő Bizottság javaslatot tesz az üdülőháztelep 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 az üdülőháztelep 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 az üdülőháztelepet a hiányok 45 munkanapon belül történő pótlására, a mulasztás jogkövetkezményeire történő figyelmeztetés mellett.

Ha az üdülőháztelep pótolta a hiánypótlási felhívásban szereplő hiányosságokat, a Minősítő Bizottság a benyújtott dokumentumokat megvizsgálja vagy elvégzi a pótelőrzést. Ha az üdülőháztelep 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 az üdülőházttelep 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 az üdülőháztelepek esetén a 2, 3, 4, 5, 17, 18, 19, 20, 25, 26, 30, 58, 86 sorszámú kritériumpontok.
- Minden, előző pontba nem tartozó hiányosság esetén az üdülőházttelep 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 az üdülőházttelepet a minősítés eredményéről, amelyről az üdülőházttelep egyúttal automatikus rendszerüzenetet és e-mailt is kap. Az értesítés tartalmazza az üdülőházttelep 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 az üdülőházttelep saját felhasználói fiókjából töltheti le. A tábla és tanúsítvány kiszállítása a szálláshely címére történik a szálláshely-minősítő szervezet által.

Az üdülőháztetep a táblát a szálláshely kültéri homlokzatán, a főbejárat közelében, jól látható helyen kötelese elhelyezni.

III.1.8. Panasz

Az a minősített üdülőháztetep, 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 üdülőháztetepet jogosult előzetes tájékoztatás nélkül, eseti jelleggel ellenőrizni, melynek célja az arról való meggyőződés, hogy az üdülőháztetep 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 nem rendelkező szálláshelyek

III.2.1. Regisztráció

A már nyilvántartásba vett üdülőháztetep 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 kötelese regisztrálni a kapcsolattartó és az üdülőháztetep adatainak megadásával. Az üdülőháztetep a sikeres regisztrációról 3 munkanapon belül e-mail-ben és rendszerüzenetben visszaigazolást kap.

III.2.2. Kérelem benyújtása

Az üdülőháztetep a sikeres regisztrációt követően kötelese 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.

Az üdülőháztetep a kérelem benyújtásáról e-mail-t és rendszerüzenetet kap 3 munkanapon belül.

III.2.3. Önértékelés

Az üdülőháztelep 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.2.4. Helyszíni ellenőrzés

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

A helyszíni ellenőrzésre az üdülőháztelep 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 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 az üdülőháztelepnek, legalább 5 munkanappal az ellenőrzést megelőzően.

Minden helyszíni ellenőrzést a Minősítő Bizottság 2 független szakértő tagja végez el, az üdülőháztelep 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 az üdülőháztelep 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 az üdülőháztelpek bemutatnia:

- vendégtájékoztató (nyomtatott vagy digitális vendégtájékoztató, amely tartalmazza a szolgáltatásokat vagy információs tábla);
- helyszínrajz vagy térkép;
- lista az igénybevehető üdülőházakról (teljes lista, megjelölve az eltérő üdülőház típusokat, amelyről a helyszíni szakértők kiválasztják az ellenőrizendő egységeket);
- üdülőház egységek alaprajza (típusonként, a helyiségek méretének ellenőrzésére)

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

- 25 lakóegység alatti üdülőháztelep esetén szállástípusonként legalább 1 db
- 25 lakóegység feletti üdülőháztelep esetén legalább a lakóegységek 5%-a

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).
- „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.
- A sikeres minősítéshez két szempontból kell megfelelni: minden kategóriában a minimum kritériumok (M) számát és a minimum pontszámot is el kell érni.

III.2.5. Elbírálás és döntési folyamat

- Amennyiben az üdülőháztelep megfelel az önértékelésének és a kategóriájára vonatkozó követelményeknek, a Minősítő Bizottság javaslatot tesz az üdülőháztelep 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 az üdülőháztelep 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 az üdülőháztetelet a hiányok 45 munkanapon belül történő pótlására, a mulasztás jogkövetkezményeire történő figyelmeztetés mellett.

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

Amennyiben az üdülőháztetelet 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.2.5.1. Hiánypótlás és pótelőrzés:

- Azokat a kritériumokat, melyek teljesítése nem történt meg, a Minősítő Bizottság a helyszíni ellenőrzés során felvett jegyzőkönyvben rögzíti.
- Megismételt helyszíni ellenőrzés (pótelőrzés) szükséges azon hiányosságok esetén, amelyek a tisztaságot és higiénit, illetve az épület és berendezések állapotát, valamint az alváskomfortot érintik. Ezek az üdülőházteteletek esetén a 2, 3, 4, 5, 17, 18, 19, 20, 25, 26, 30, 58, 86 sorszámú kritériumpontok.
- Minden, előző pontba nem tartozó hiányosság esetén az üdülőháztetelet számlával, fényképpel dokumentáltan igazolja a hiányok pótlását.
- A minősítési folyamaton belül 1 alkalommal van lehetőség hiánypótlásra, illetve megismételt helyszíni ellenőrzésre (pótelőrzésre).

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

A Bíráló Bizottság döntése alapján a szálláshely-minősítő szervezet az elektronikus felületén tájékoztatja az üdülőházteteletet a minősítés eredményéről, amelyről az üdülőháztetelet egyúttal automatikus rendszerüzenetet és e-mailt is kap. Az értesítés tartalmazza az üdülőháztetelet 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).

Hatályos 2022. január 1-től visszavonásig

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

Az üdülőházttelep a táblát a szálláshely kültéri homlokzatán, a főbejárat közelében, jól látható helyen köteles elhelyezni.

III.2.8. Panasz

Az a minősített üdülőházttelep, 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 üdülőházttelepet jogosult előzetes tájékoztatás nélkül, eseti jelleggel ellenőrizni, melynek célja az arról való meggyőződés, hogy az üdülőházttelep 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 az üdülőházttelep érvényes minősítéssel rendelkezik, jogosult annak érvényességi idején belül új eljárás kezdeményezésére az aktuális kategóriától eltérő minőségi fokozatba sorolása érdekében.

III.3.1. Kérelem benyújtása

Az üdülőházttelep a regisztrált adatai segítségével a szálláshelyminosites.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 szálláshelyminosites.hu weboldalon – saját felületére belépve - módosíthatók.

Az üdülőházttelep a kérelem benyújtásáról e-mail-t és rendszerüzenetet kap 3 munkanapon belül.

III.3.2. Önértékelés

Az üdülőházttelep 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.3.3. Helyszíni ellenőrzés

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

A helyszíni ellenőrzésre az üdülőháztelep 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 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 az üdülőháztelepnek, legalább 5 munkanappal az ellenőrzést megelőzően.

Minden helyszíni ellenőrzést a Minősítő Bizottság 2 független szakértő tagja végez el, az üdülőháztelep 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 az üdülőháztelep 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 az üdülőháztelepnek bemutatnia:

- vendégtájékoztató (nyomtatott vagy digitális vendégtájékoztató, amely tartalmazza a szolgáltatásokat vagy információs tábla);
- helyszínrajz vagy térkép;
- lista az igénybevehető üdülőházakról (teljes lista, megjelölve az eltérő üdülőház típusokat, amelyről a helyszíni szakértők kiválasztják az ellenőrizendő egységeket);
- üdülőház egységek alaprajza (típusonként, a helyiségek méretének ellenőrzésére)

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

- 25 lakóegység alatti üdülőháztelép esetén szállástípusonként legalább 1 db
- 25 lakóegység feletti üdülőháztelép esetén legalább a lakóegységek 5%-a

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).
- „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.

III.3.4. Elbírálás és döntési folyamat

- Amennyiben az üdülőháztelép megfelel az önértékelésének és a kategóriájára vonatkozó követelményeknek, a Minősítő Bizottság javaslatot tesz az üdülőháztelép 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 az üdülőháztelép 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 az üdülőháztelépet a hiányok 45 munkanapon belül történő pótlására, a mulasztás jogkövetkezményeire történő figyelmeztetés mellett.

Ha az üdülőháztelen pótolta a hiánypótlási felhívásban szereplő hiányosságokat, a Minősítő Bizottság a benyújtott dokumentumokat megvizsgálja vagy elvégzi a pótellenőrzést. Ha az üdülőháztelen 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 az üdülőháztelen 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:

- Megismételt helyszíni ellenőrzés (pótellenőrzés) szükséges azon hiányosságok esetén, amelyek a tisztaságot és higiéniát, illetve az épület és berendezések állapotát, valamint az alváskomfortot érintik. Ezek az üdülőháztelepek esetén a 2, 3, 4, 5, 17, 18, 19, 20, 25, 26, 30, 58, 86 sorszámú kritériumpontok.
- Minden, előző pontba nem tartozó hiányosság esetén az üdülőháztelen 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 az üdülőháztelenet a minősítés eredményéről, amelyről az üdülőháztelen egyúttal automatikus rendszerüzenetet és e-mailt is kap. Az értesítés tartalmazza az üdülőháztelen 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 az üdülőháztelen saját felhasználói fiókjából töltheti le. A tábla és tanúsítvány kiszállítása a szálláshely címére történik a szálláshely-minősítő szervezet által.

Az üdülőháztelen a táblát az üdülőháztelen kültéri homlokzatán, a főbejárat közelében, jól látható helyen köteles elhelyezni.

III.3.7. Panasz

Az a minősített üdülőháztelép, 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 üdülőháztelépet jogosult előzetes tájékoztatás nélkül, eseti jelleggel ellenőrizni, melynek célja az arról való meggyőződés, hogy az üdülőháztelép 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.