

Forma patvirtinta
Valstybinės vartotojų teisių
apsaugos tarnybos direktoriaus
2019 m. rugsėjo 24 d. įsakymu Nr. 1–252

(Viešbučio paslaugų klasifikavimo anketos forma)

VIEŠBUČIO PASLAUGŲ KLASIFIKAVIMO ANKETA

(data)

Viešbutis _____

(pavadinimas)

Adresas _____

Tel. Nr. _____, el. paštas _____

Interneto svetainės adresas _____

Suteiktos žvaigždutės _____ Prašomos žvaigždutės _____

BENDRA INFORMACIJA	
Pastatas (patalpos)	Atskiras statinys, patalpos pastato dalyje (<i>pabraukti tinkamą</i>)
Pastatų (korpusų) skaičius	
Aukštų skaičius	
Viešbučio eksploatavimo pradžia (metai)	
Atlikta paskutinė renovacija ar remontas (metai)	
Bendras kambarių (numerių) skaičius:	
iš jų vienviečių kambarių (numerių)	
iš jų dviviečių kambarių (numerių)	
iš jų liukso kambarių (numerių)	
iš jų kitų kambarių (numerių)	
Bendras vietų skaičius:	

Pastabos:

1. Liukso kambarius sudaro ne mažiau kaip du atskiri kambariai, iš kurių vienas yra įrengtas kaip miegamasis, o kitas – kaip svetainė. Kambarius nebūtinai skiria durys.
2. Anketa pildoma ir siunčiama Excel formatu.

Skaiciuojant balus pasirenkamas didžiausias galimas balų skaičius iš juodai apibrėžtų pilko fono langeliuose pažymėtų kriterijų

Sritis	Nr.	Reikalavimai	Taip/ Ne	*	**	***	****	***** *	Balai	Skiria mi balai
I. BENDRA VIEŠBUČIO INFORMACIJA										
Švara, higiena	1.	Nepriekaištinga švara ir higiena yra esminės kiekvienos kategorijos sąlygos		M	M	M	M	M	-	
Išlaikymo / eksploatacijos sąlyga	2.	Visi mechanizmai ir įrenginiai veikia ir yra nepriekaištingos būklės		M	M	M	M	M	-	
Bendras įspūdis	3.	Bendras viešbučio įspūdis atitinka nustatytus reikalavimus		paprastas ¹	vidutinis ²	aukštesnis ³	aukštas ⁴	aukščiausias ⁵	-	
Personalas	4.	Visos paslaugos turi būti teikiamos kompetentingų ir atpažįstamų personalo darbuotojų		M	M	M	M	M	-	
Automobilių statymas	5.	Automobilių stovėjimo vieta prie pastato							3	
	6.	Autobusų stovėjimo vieta							1	
	7.	Garažas							5	
	8.	Elektrinių transporto priemonių įkrovimo stotis (pvz., automobilių, dviračių)							3	
Kita	9.	Ne mažiau kaip 50 proc. kambarių su balkonu arba terasa							2	
	10.	Liftas ⁶					M	M	15	
Patogumai neįgaliesiems ⁷	11.	Be kliūčių  Neįgaliojo vežimėlis arba reikalingas palydovas							5	
	12.	Be kliūčių  Elektrinis neįgaliojo vežimėlis							8	

¹ Kambario apstatymas baldais ir jo įrengimas yra tinkami ir prižiūrimi.

² Kambario apstatymas baldais ir jo įrengimas yra prižiūrimi ir suderinti.

³ Kambario apstatymas baldais ir jo įrengimas yra nuolat derinami pagal formą ir spalvą. Bendras įspūdis – atitinka aukštesnio lygio svečių patogumams nustatytas sąlygas.

⁴ Kambario apstatymas baldais ir jo įrengimas yra aukštos kokybės, svečiams siūlomas pirmą klasę atitinkantis patogumas. Bendras vaizdinis įspūdis nuolat derinamas pagal formą, spalvą ir medžiagas.

⁵ Kambario apstatymas baldais ir jo įrengimas yra prabangūs, svečiams siūlomas aukščiausios klasės patogumas. Bendras vaizdinis įspūdis nuolat derinamas pagal formą, spalvą ir medžiagas.

⁶ Taikoma viešbučiams, kuriuose yra daugiau nei trys aukštai (įskaitant apatinį aukštą).

⁷ Taikomas nacionalinis reguliavimas.

13.	Be kliūčių  Aklieji arba turintys regos negalią							5	
14.	Be kliūčių  Kurtieji arba turintys klausos negalią							5	
15.	Visai be kliūčių  Visai be kliūčių							5	
II. REGISTRATŪRA IR PASLAUGOS									
16.	Vizualiai atskirta zona arba priimamasis, užtikrinantys asmens privatumą (galima naudotis stalu arba rašomuoju stalu)		M	M	M			1	
17.	Visiškai atskira registratūra ar priimamasis, užtikrinantys asmens privatumą					M	M	6	
18.	Registratūros poilsio baldų komplektas				M			1	
19.	Vestibiulis su sėdimosiomis vietomis ir gėrimų pasiūla					M		5	
20.	Registratūros salė su atskiromis sėdimosiomis vietomis ir gėrimų pasiūla						M	10	
21.	Galimybė naudotis registratūros paslaugomis (susisiekti) telefonu iš vidaus ir išorės visą parą		M	M				1	
22.	Registratūra veikia 14 valandų, galimybė naudotis registratūros paslaugomis (susisiekti) telefonu iš vidaus ir išorės visą parą, personalas budi registratūroje visą parą				M			3	
23.	Registratūra veikia 16 valandų, galimybė naudotis registratūros paslaugomis (susisiekti) telefonu iš vidaus ir išorės visą parą, personalas budi registratūroje visą parą ⁸					M		4	
24.	Registratūra veikia 24 valandas, galimybė naudotis registratūros paslaugomis (susisiekti) telefonu iš vidaus ir išorės visą parą, personalas budi registratūroje visą parą						M	6	
25.	Greitasis išsiregistravimas							3	
26.	Dvikalbis personalas				M	M		2	
27.	Daugiakalbis personalas						M	4	
28.	Kopijavimo / skenavimo paslauga					M	M	2	
29.	Patarnautojas automobilių aikštelėje						M	10	
30.	Durininkas (atskiras darbuotojas)							15	
31.	Šveicorius (atskiras darbuotojas)						M	15	
32.	Patarnautojai (atskiri darbuotojai)						M	15	

⁸ Formuluoatė „Personalas budi registratūroje visą parą“ suprantama kaip galimybė susisiekti su personalu, esančiu vietoje, 24 valandas per parą.

	33.	Bagažo paslaugos pagal pageidavimą				M	M		2	
	34.	Bagažo paslaugos						M	5	
	35.	Atvykstančių ar išvykstančių svečių bagažo saugojimo paslauga					M	M	5	
	36.	Kasdienis kambarių valymas		M	M	M	M	M	1	
	37.	Kasdienis rankšluosčių keitimas pagal pageidavimą		M	M	M	M	M	1	
Kambarių valymas, patalynės, rankšluosčių keitimas	38.	Patalynės keitimas ne rečiau kaip kartą per savaitę		M	M	M			1	
	39.	Patalynės keitimas ne rečiau kaip du kartus per savaitę					M	M	2	
	40.	Kasdienis patalynės keitimas pagal pageidavimą					M	M	4	
	41.	Cheminis valymas / sausasis valymas (drabužių pristatymas iki 9.00 val., grąžinimas per 24 valandas)							1	
Drabužių skalbimas ir lyginimas	42.	Cheminis valymas / sausasis valymas (drabužių pristatymas iki 9.00 val., grąžinimas per 9 valandas)							3	
	43.	Lyginimo paslauga (drabužių grąžinimas per 1 valandą)						M	2	
	44.	Skalbimo ir lyginimo paslaugos (drabužiai grąžinami kaip susitariama)				M			1	
	45.	Skalbimo ir lyginimo paslaugos (drabužių pristatymas iki 9.00 val., grąžinimas – tą pačią dieną, išskyrus savaitgalį)					M		3	
	46.	Skalbimo ir lyginimo paslaugos (drabužių pristatymas iki 9.00 val., grąžinimas per 9 valandas)						M	4	
Mokėjimas	47.	Atsiskaitymas kortele			M	M	M	M	2	
Įvairūs	48.	Pagalba vidaus IT klausimais						M	2	
	49.	Skėtis registratūroje / kambaryje							1	
	50.	Naujausi žurnalai						M	1	
	51.	Dienraščiai (spausdinti ar skaitmeniniai)					M	M	2	
	52.	Siuvimo paslaugos					M	M	2	
	53.	Avalynės valymo paslaugos				M ⁹	M ¹⁰	M	2	
	54.	Maršrutinio autobuso arba limuzino paslaugos						M	2	
	55.	Higienos prekių pasiūla (pvz., dantų šepetėliai, dantų pasta, skutimosi reikmenys)			M	M	M	M	2	
	56.	Asmeninis kiekvieno atvykusio svečio pasveikinimas įteikiant gėlę ar kitą dovanėlę (ne tik sveikinimo žinutė televizoriaus ekrane)						M	6	
	57.	Atvykusių svečių palydėjimas į kambarį							2	

⁹ Vietoj avalynės valymo paslaugos gali būti siūlomas ir įrenginys batams blizginti / valyti viešbutyje (žr. Nr. 163). Avalynės valymo priemonės kambaryje taip pat atitinka šį kriterijų (žr. Nr. 161).

¹⁰ Vietoj avalynės valymo paslaugos gali būti siūlomas ir įrenginys batams blizginti / valyti viešbutyje (žr. Nr. 163).

	58.	Lovos klojimo paslauga vakare kaip papildomas kambario patikrinimas ¹¹						M	10	
III. KAMBARIAI										
Bendra kambarių informacija	59.	Kambarių plotas (su vonia) $\geq 14 \text{ m}^2$ ¹²							10	
	60.	Kambarių plotas (su vonia) $\geq 18 \text{ m}^2$ ¹²							15	
	61.	Kambarių plotas (su vonia) $\geq 22 \text{ m}^2$ ¹²							20	
	62.	Kambarių plotas (su vonia) $\geq 30 \text{ m}^2$ ¹²							25	
	63.	Liukso kambarių skaičius ¹³						bent 2	2 už vieną liukso kambarį, ne daugiau kaip 6	
	64.	Ne mažiau kaip 50 proc. kambarių nerūkantiems							3	
Miegamojo patogumai	65.	Lovos sistema su ne mažiau kaip 13 cm storio čiužiniu, kuris yra pagamintas pagal šiuolaikines technologijas ir tinkamai prižiūrimas		M	M				1	
	66.	Lovos sistema, apimanti elastinę atramos sistemą ir pagal šiuolaikines technologijas pagamintą ir tinkamai prižiūrimą čiužinį, kurių bendras storis turi būti ne mažesnis kaip 18 cm ¹⁴				M	M	M	5	
	67.	Lovos sistema, apimanti elastinę atramos sistemą ir pagal šiuolaikines technologijas pagamintą ir tinkamai prižiūrimą čiužinį, kurių bendras storis turi būti ne mažesnis kaip 22 cm ¹⁴							10	
	68.	Reguliuojama ergonominė miego sistema							5	
	69.	Viengulės lovos 0,80 m x 1,90 m (mažiausios), dvigulės lovos 1,60 m x 1,90 m (mažiausios) ¹⁵		M	M				1	
	70.	Viengulės lovos 0,90 m x 1,90 m (mažiausios), dvigulės lovos 1,80 m x 1,90 m (mažiausios) ¹⁵				M			5	
	71.	Viengulės lovos 0,90 m x 2,00 m (mažiausios), dvigulės lovos 1,80 m x 2,00 m (mažiausios) ¹⁵					M	M	15	

¹¹ Dar vadinama *papildoma paslauga*. Rankšluosčių keitimas, lovatiesės lankstymas, šiukšlių iš šiukšliadėžės išnešimas ir t. t.

¹² Jeigu viešbutyje yra mažesnio ploto kambarių (bet ne daugiau kaip 15 proc.), būtina apie tai informuoti svečią prieš sudarant apgyvendinimo sutartį.

¹³ „Mini liukso“ kambariai neatitinka šio reikalavimo. Liukso kambarius sudaro ne mažiau kaip du atskiri kambariai, iš kurių vienas įrengtas kaip miegamasis, o kitas – kaip svetainė. Kambarius nebūtinai skiria durys. Apartamentų viešbučio kambariai nelaikomi liukso kambariais. Siekiant užtikrinti viešbučio svečiams galimybę pasinaudoti visomis jame teikiamomis paslaugomis, liukso kambariai turi būti įrengti viešbučio pastate.

¹⁴ Sistemos pagrindą gali sudaryti spyruoklinis blokas, lovos grotelės (lanksčios lentjuostės) ar kita lygiavertė sistema.

¹⁵ Jeigu kambaryje yra dvi viengulės lovos arba viena plati lova (1,50 m x 2,00 m) vietoj vienos dvigulės lovos, būtina apie tai informuoti svečią prieš sudarant apgyvendinimo sutartį. Jeigu viešbutyje yra lovų (ne daugiau kaip 15 proc.), kurių dydis yra mažesnis, nei nustatytas atitinkamai viešbučio kategorijai, būtina apie tai informuoti svečią prieš sudarant apgyvendinimo sutartį.

72.	Viengulės lovos 1,00 m x 2,00 m (mažiausios), dvigulės lovos 2,00 m x 2,00 m (mažiausios) ¹⁶							25	
73.	10 proc. lovų, kurių ilgis ne mažesnis kaip 2,10 m							5	
74.	Papildoma vaiko lovelė							3	
75.	Higieniškai čiužinių užtiesalai (apvalkalai) ¹⁶							10	
76.	Naujų čiužinių įsigijimas, ne vėliau kaip prieš 3 metus (kartu su paraiška privaloma pateikti tai patvirtinančius dokumentus)							10	
77.	Kasmetinis kruopštus čiužinių skalbimas ar valymas ¹⁷ (kartu su paraiška privaloma pateikti tai patvirtinančius dokumentus)							10	
78.	Antialerginė patalynė pagal pageidavimą (kartu su paraiška privaloma pateikti tai patvirtinančius dokumentus)							2	
79.	Pagal šiuolaikines technologijas pagaminta ir tinkamai prižiūrima antklodė		M	M	M	M	M	1	
80.	Papildoma antklodė pagal pageidavimą				M	M	M	2	
81.	Pagal šiuolaikines technologijas pagaminta ir tinkamai prižiūrima pagalvė		M	M	M	M	M	1	
82.	Higieniškai užvalkalai pagalvėms							5	
83.	Kasmetinis pagalvių valymas arba naujų pagalvių įsigijimas ne vėliau kaip prieš 1 metus (kartu su paraiška privaloma pateikti tai patvirtinančius dokumentus)							8	
84.	Papildoma tinkama naudoti nedekoratyvinė pagalvė pagal pageidavimą				M	M	M	1	
85.	Dvi tinkamos naudoti nedekoratyvinės pagalvės asmeniui						M	4	
86.	Įvairių pagalvių pasirinkimas ¹⁸					M	M	4	
87.	Galimybė užtemdyti kambarį (pvz., užuolaida)		M	M	M	M		1	
88.	Galimybė visiškai užtemdyti kambarį (pvz., langinės, šviesos nepraleidžiančios užuolaidos)						M	5	
89.	Dieninės užuolaidos / širmos / žaliuzės							3	
90.	Skalbiamasis kilimėlis prie lovos							3	
91.	Žadinimo paslauga arba žadintuvas		M	M	M	M	M	1	

¹⁶ Paprasta antklodė nelaikoma tinkama, tačiau cheminiu / terminiu būdu plaunami, pralaidūs orui, be erkučių ir jų ekskrementų, pagaminti iš medvilnės ar sintetinių medžiagų, apatinėje pusėje atsegami lovos užtiesalai atitinka nustatytą kriterijų.

¹⁷ Terminis, be cheminių medžiagų, giluminis čiužinių valymas su impregnavimu atitinka šiuos kriterijus, jeigu nelieta drėgmės, erkučių, galimybės joms veistis.

¹⁸ Svečias gali rinktis įvairias pagalves.

Kambarių įrengimas	92.	Talpi drabužių spinta arba niša		M	M	M	M	M	1	
	93.	Baltinių lentynos			M	M	M	M	1	
	94.	Pakankamas skaičius drabužių pakabų ¹⁹		M	M	M			1	
	95.	Pakankamas skaičius įvairių rūšių drabužių pakabų					M	M	3	
	96.	Kabliukai drabužiams pakabinti		M	M	M	M	M	1	
	97.	Galimybė pakabinti kostiumo dėklą (ne drabužių spintoje)				M	M	M	1	
	98.	1 kėdė		M	M				1	
	99.	1 sėdimoji vieta prie kiekvienos lovos (mažiausias reikalavimas – kėdė)				M	M	M	2	
	100.	1 patogi sėdimoji vieta (minkšta kėdė / kušetė) su šoniniu staliuku / padėklu (stovu)					M	M	4	
	101.	1 patogi sėdimoji vieta (minkšta kėdė arba dvivietė kušetė) dviviečiuose kambariuose arba liukso kambariuose						M	4	
	102.	Stalas, rašomasis stalas arba darbo stalas		M	M				1	
	103.	Stalas, rašomasis stalas arba darbo stalas su ne mažesne negu 0,5 m ² vieta darbui ir tinkamu apšvietimu				M	M	M	5	
	104.	Staliukas / lentyna prie lovos				M	M	M	2	
	105.	Elektros lizdas kambariye		M	M	M	M	M	1	
	106.	Prieinamas papildomas elektros lizdas prie stalo, rašomojo stalo arba darbo stalo				M	M	M	2	
	107.	Prieinamas elektros lizdas prie lovos				M	M	M	1	
	108.	Bendras kambario šviesos jungiklis							3	
	109.	Kambario šviesos jungiklis prie lovos							2	
	110.	Viso kambario šviesos jungiklis prie lovos							4	
	111.	Naktinis kambario apšvietimas							1	
	112.	Tinkamas kambario apšvietimas		M	M	M	M	M	1	
	113.	Stalinė lempa (apšvietimas) prie lovos			M	M	M	M	2	
	114.	Didelis veidrodis				M	M	M	2	
	115.	Tinkama vieta arba stovas bagažui / lagaminams				M	M	M	1	
	116.	Šiukšliadėžė				M	M	M	2	
Daiktų saugojimas	117.	Saugojimo galimybė (pvz., registratūroje)		M	M				1	
	118.	Centrinis seifas (pvz., registratūroje)				M ²⁰	M ²⁰	M	3	
	119.	Seifas kambariye						M	8	
	120.	Seifas su integruotu elektros lizdu kambariye							10	
Triukšmo kontrolė / oro kondicionavimas	121.	Tinkama triukšmo pro langus kontrolė							8	
	122.	Garsą izoluojančios durys arba dvigubos durys							8	

¹⁹ Paprastos metalinės pakabos neatitinka šio kriterijaus.

²⁰ Arba seifas kambariye (žr. Nr. 119).

	123.	Kambariai su centrine reguliuojama oro kondicionavimo sistema							8	
	124.	Kambariai su individualiai reguliuojama oro kondicionavimo sistema							15	
	125.	Oro kondicionavimo sistema viešojoje svečiams skirtoje zonoje (restorane, vestibulyje, fojė, pusryčių kambaryje)							4	
	126.	Maloni ir darni atmosfera viešojoje zonoje (apšvietimas, kvapai, muzika, spalva)							4	
Elektroniniai pramogų įrenginiai	127.	Radio ²¹ programų transliavimo įrenginys				M	M	M	1	
	128.	Garso (audio) ar multimedijos grotuvas							2	
	129.	Vonioje įrengta garso sistema (kolonėlės)							5	
	130.	Televizorius su nuotoliniu valdymu		M	M				2	
	131.	Atitinkamai pagal kambarį pritaikyto dydžio televizorius su nuotoliniu valdymu ir programų sąrašu				M			4	
	132.	Modernus atitinkamai pagal kambarį pritaikyto dydžio televizorius su nuotoliniu valdymu, programų sąrašu ir televizijos programa					M	M	6	
	133.	Papildomas modernus pagal kambarį atitinkamai pritaikyto dydžio televizorius liukso kambariuose							2	
	134.	Nacionalinės ir tarptautinės televizijos programos							2	
	135.	Mokami kanalai, filmų kanalai arba vaizdo žaidimai su galimybe naudotis valdikliu „Tėvų kontrolė“							5	
	136.	Universalus elektros šakutės adapteris pagal pageidavimą							2	
Ryšiai	137.	Universalus įkroviklis (įvairiems elektroniniams įrenginiams) ir (arba) įvairūs adapteriai pagal pageidavimą							2	
	138.	Telefonas viešbučio svečiams (naudotis viešai)		M	M	M	M	M	1	
	139.	Pagal pageidavimą (mobilusis) telefonas kambaryje su įvairiakalbe instrukcija ²²				M			3	
	140.	Telefonas kambaryje su įvairiakalbe instrukcija					M	M	8	
	141.	Interneto prieiga viešojoje erdvėje (pvz., plačiajuostis belaidis ryšys (Wi-Fi))			M ²³	M	M	M	2	
	142.	Interneto prieiga kambaryje (pvz., plačiajuostis belaidis ryšys (Wi-Fi))				M	M	M	8	
	143.	Įrenginys su internetu ir spausdinimo galimybe viešojoje erdvėje					M	M	5	

²¹ Radijo programos gali būti transliuojamos ir per televizorių arba viešbučio centrinę ryšių sistemą.

²² Registracijos metu svečių būtina informuoti apie tokį pasiūlymą; informacija, pateikta ekrane, irgi laikoma tinkama.

²³ Arba interneto prieiga kambaryje (žr. Nr. 142).

	144.	Įrenginys su internetu kambaryje pagal pageidavimą						M	1	
	145.	Įrenginys su internetu kambaryje							3	
Įvairūs	146.	Viešbučio informacija ²⁴		M	M				1	
	147.	Išsami paslaugų rodyklė				M			2	
	148.	Išsami įvairiakalbė paslaugų rodyklė					M	M	3	
	149.	Vietos informacinė medžiaga viešojoje erdvėje		M	M	M	M	M	1	
	150.	Dienraštis kambaryje (spausdintas arba skaitmeninis)							2	
	151.	Žurnalas svečiams kambaryje						M	1	
	152.	Rašymo priemonės ir bloknoras				M	M	M	1	
	153.	Korespondencijos aplankas						M	3	
	154.	Kelnių lyginimo presas							3	
	155.	Skalbinių maišelis				M	M	M	1	
	156.	Lygintuvas ir lyginimo lenta pagal pageidavimą arba lyginimo kambarys							2	
	157.	Lygintuvas ir lyginimo lenta kambaryje							4	
	158.	Siuvimo reikmenų paketas pagal pageidavimą			M ²⁵	M ²⁵	M		1	
	159.	Siuvimo reikmenų paketas kambaryje						M	2	
	160.	Šaukštas avalynei kambaryje						M	1	
	161.	Avalynės valymo priemonės pagal pageidavimą			M ²⁶	M ²⁶			1	
	162.	Avalynės valymo priemonės kambaryje					M ²⁷	M	2	
	163.	Įrenginys batams blizginti / valyti viešbutyje				M ²⁸	M ²⁹	M	3	
	164.	Durų akutė							2	
	165.	Papildomas durų užrakinimo mechanizmas							3	
Bendra vonios kambarių informacija	166.	Vonios, sanitariniai įrenginiai $\geq 5 \text{ m}^2$ ³⁰							5	
	167.	Vonios, sanitariniai įrenginiai $\geq 7,5 \text{ m}^2$ ³⁰							10	
	168.	Visi (100 proc.) kambariai su dušu / tualetu arba vonia / tualetu		M ³¹	M ³¹	M	M	M	1	
	169.	Visi (100 proc.) kambariai su dušu / tualetu arba vonia / tualetu, iš jų 50 proc. kambarių – su vonia ir atskira dušo kabina							10	
	170.	30 proc. kambarių su atskiromis vonios ir tualetu patalpomis							5	

²⁴ Viešbučio informacijoje turi būti nurodytas bent pusryčių, išsiregistravimo laikas, taip pat viešbutyje paslaugas teikiančių įstaigų darbo pradžios laikas.

²⁵ Vietoj siuvimo reikmenų paketo pagal pageidavimą, gali būti siūloma ir siuvimo paslauga (žr. Nr. 52).

²⁶ Vietoj avalynės valymo priemonių pagal pageidavimą, gali būti siūloma avalynės valymo paslauga (žr. Nr. 53) arba avalynės valymo priemonės kambaryje (žr. Nr. 162). Įrenginys batams blizginti / valyti viešbutyje (žr. Nr. 163) taip pat atitinka šį kriterijų.

²⁷ Vietoj avalynės valymo priemonių kambaryje, gali būti siūloma ir avalynės valymo paslauga (žr. Nr. 53).

²⁸ Vietoj įrenginio batams blizginti / valyti viešbutyje, gali būti siūloma ir avalynės valymo paslauga (žr. Nr. 53). Avalynės valymo priemonės kambaryje (žr. Nr. 162) taip pat atitinka šį kriterijų.

²⁹ Vietoj įrenginio batams blizginti / valyti viešbutyje, gali būti siūloma ir avalynės valymo paslauga (žr. Nr. 53).

³⁰ Jeigu viešbutyje yra mažesnio ploto vonios kambarių (bet ne daugiau kaip 15 proc.), būtina apie tai informuoti svečių prieš sudarant apgyvendinimo sutartį.

³¹ Jeigu daugiau nei 15 proc. kambarių vietoj atskiro dušo / tualetu siūlomas bendras dušas / tualetas, prieš sudarant apgyvendinimo sutartį, būtina svečių informuoti apie prastesnes, nei standarte numatytos, sąlygas.

171.	Dušas su užuolaida ³²		M	M	M	M	M	1	
172.	Dušas su širma / pertvara ³²							5	
173.	Prausyklė		M	M	M	M	M	1	
174.	Dviguba prausyklė dviviečiuose ir liukso kambariuose							5	
175.	Skalbiamas vonios kilimėlis (kojų rankšluostis)			M	M	M	M	1	
176.	Tinkamas apšvietimas prie prausyklės		M	M	M	M	M	1	
177.	Neslidi vonios / dušo danga							3	
178.	Saugumo rankenos							1	
179.	Veidrodis		M	M	M	M	M	1	
180.	Prieinamas elektros lizdas prie veidrodžio		M	M	M	M	M	1	
181.	Kosmetinis veidrodis							1	
182.	Lankstomasis kosmetinis veidrodis					M	M	2	
183.	Apšviečiamas kosmetinis veidrodis							1	
184.	Skersiniai arba kabliukai rankšluosčiams pakabinti		M	M	M	M	M	1	
185.	Šildymo sistema (įrenginiai) vonios kambaryje ³³					M	M	5	
186.	Šildomi rankšluosčių skersiniai (laikikliai)							3	
187.	Vonios reikmenų lentynėlė		M	M	M			1	
188.	Talpi vonios reikmenų lentynėlė					M	M	3	
189.	Dantų šepetėlių stiklinė		M	M	M	M	M	1	
190.	Muilas arba kūno prausiklis prie prausyklės		M	M	M	M	M	1	
191.	Kūno prausiklis arba dušo gelis duše / vonioje			M	M	M	M	1	
192.	Šampūnas ³⁴			M	M	M	M	1	
193.	Asmens higienos priemonės buteliukuose / flakonuose						M	2	
194.	Papildomos kosmetikos priemonės (pvz., vonios ekstraktas, dušo kepuraitė, nagų dildė, vatos pagaliukai, vatos pagalvėlės, kūno losjonas)					M	M	Po 1 už kiekvieną, ne daugiau kaip 4	
195.	Kosmetinės valymo servetėlės (popierinės)				M	M	M	2	
196.	Tualetinis popierius (atsarginis)		M	M	M	M	M	1	
197.	Po vieną rankų rankšluostį kiekvienam asmeniui			M	M	M	M	1	
198.	Po vieną vonios rankšluostį kiekvienam asmeniui		M	M	M	M	M	2	
199.	Vonios chalatas pagal pageidavimą					M		2	
200.	Vonios chalatas						M	4	

³² Jeigu prausimosi patalpos atskirtos nuo tualetų, dušo užuolaida arba širma / pertvara nėra būtinos.

³³ Atitiks mažiausią kriterijų, jeigu atitiks reikalavimą „Šildomi rankšluosčių skersiniai (laikikliai)“ (žr. Nr. 186).

³⁴ Atitiks šį kriterijų, jeigu kūno prausiklis ar dušo gelis yra naudojami kaip šampūnas ir tai yra nurodyta ant buteliuko ar dalytuvo.

	201.	Šlepetės pagal pageidavimą					M		1	
	202.	Šlepetės						M	3	
	203.	Plaukų džiovintuvas pagal pageidavimą							1	
	204.	Plaukų džiovintuvas				M	M	M	2	
	205.	Suolelis vonioje pagal pageidavimą						M	3	
	206.	Svarstyklės							1	
	207.	Šiukšlių dėžė		M	M	M	M	M	1	
IV. MAITINIMAS										
Gėrimai	208.	Gėrimų pasiūla viešbutyje		M	M	M	M	M	1	
	209.	Gėrimų pasiūla kambaryje				M	M	M	2	
	210.	Gėrimai 16 valandų, naudojantis kambarių aptarnavimo paslauga					M ³⁵		2	
	211.	Gėrimai 24 valandas, naudojantis kambarių aptarnavimo paslauga						M	4	
	212.	Baras kiekviename aukšte ³⁶							2	
	213.	Šaldytuvas kambaryje							2	
	214.	Mini baras (su gėrimais ir užkandžiais)					M ³⁷	M	6	
	215.	Kavos aparatas arba virduklės arbatai paruošti kartu su reikalingais priedais kambaryje							4	
Baras	216.	Baras ³⁸ (veikiantis ne mažiau kaip 6 dienas per savaitę)					M		4	
	217.	Baras ³⁸ (veikiantis ne mažiau kaip 7 dienas per savaitę)						M	6	
Pusryčiai	218.	Pusryčių kambarys		M	M	M	M	M	3	
	219.	Platus pasirinkimo (asortimento) pusryčiai ³⁹		M					1	
	220.	Savitarnos (švediškas stalas) pusryčiai arba lygiavertė pusryčių meniu kortelė ⁴⁰			M	M			2	
	221.	Savitarnos (švediškas stalas) pusryčiai su aptarnavimu arba lygiavertė pusryčių meniu kortelė					M	M	8	
	222.	Pusryčių meniu kortelė, naudojantis kambarių aptarnavimo paslauga						M	5	
Maitinimas	223.	Maisto pasiūla viešbutyje		M	M	M	M	M	1	
	224.	14 val. per parą maitinimas, naudojantis kambarių aptarnavimo paslauga					M		5	
	225.	24 val. maitinimas, naudojantis kambarių aptarnavimo paslauga						M	10	

³⁵ Arba mini baras (žr. Nr. 214), arba didelis baras (žr. Nr. 212).

³⁶ Prekės gali būti įtrauktos į kambario sąskaitą.

³⁷ Arba gėrimai 16 valandų, naudojantis kambarių aptarnavimo paslauga (žr. Nr. 210), arba didelis baras kiekviename aukšte (žr. Nr. 212).

³⁸ „Baras“ reiškia ne įprastą gėrimų pasiūlos vietą. Ši zona turi būti atskirta nuo restorano zonos.

³⁹ Platus pasirinkimo (asortimento) pusryčių meniu siūlomas bent vienas karštas gėrimas (pvz., kava arba arbata), vaisių sultys, vaisiai arba vaisių salotos, galimybė rinktis duoną ir bandeles su sviestu, džemu, šalta mėsa, sūris.

⁴⁰ Galima savitarna; siūloma rinktis tuos pačius maisto produktus, kurie pateikiami plataus pasirinkimo (asortimento) pusryčių metu, be to, patiekiami virti arba kepti kiaušiniai ir dribsniai.

	226.	Restoranas ⁴¹ dirba 5 dienas per savaitę		M ⁴² (bent 1)	M ⁴² (bent 1)	M ⁴³ (bent 1)			5 už kiek- vieną, ne dau- giau kaip 10	
	227.	Restoranas ⁴¹ dirba 6 dienas per savaitę					M ⁴⁴ (bent 1)		8 už kiek- vieną, ne dau- giau kaip 16	
	228.	Restoranas ⁴¹ dirba 7 dienas per savaitę						M ⁴⁵ (bent 1)	10 už kiek- vieną, ne dau- giau kaip 20	
	229.	Dietinė virtuvė							2	
	230.	Tradiciniai lietuviški patiekalai ⁴⁶							4	
V. RENGINIAI										
Banketai	231.	Galimybė surengti banketą ne mažiau kaip 50 asmenų ⁴⁷							2	
	232.	Galimybė surengti banketą ne mažiau kaip 100 asmenų ⁴⁷							4	
	233.	Galimybė surengti banketą ne mažiau kaip 250 asmenų ⁴⁷							8	
Konferencijų salės	234.	Konferencijų salė(-s), kuri (-ios) ne mažesnė (-s) kaip 36 m ² –100 m ² , lubos – ne žemesnės kaip 2,5 m ⁴⁸							10	
	235.	Konferencijų salė(-s), kuri (-ios) didesnė(-s) kaip 100 m ² , lubos – ne žemesnės kaip 2,75 m ⁴⁸							15	
	236.	Konferencijų salė(-s), kuri (-ios) didesnė(-s) kaip 250 m ² , lubos – ne žemesnės kaip 3,50 m ⁴⁸							20	

⁴¹ Kiekvienam iš jų numatyta kitokia koncepcija, maisto pasirinkimas ir vieta.

⁴² Trijų patiekalų meniu arba meniu kortelė („a la carte“), arba savitarnos pusryčiai (švediškasis stalas).

⁴³ Trijų patiekalų meniu esant galimybei rinktis, arba meniu kortelė („a la carte“), arba savitarnos pusryčiai (švediškasis stalas).

⁴⁴ Trijų patiekalų meniu esant galimybei rinktis, arba meniu kortelė („a la carte“), arba savitarnos pusryčiai (švediškasis stalas), savitama vakarienės metu.

⁴⁵ Trijų patiekalų meniu esant galimybei rinktis, arba meniu kortelė („a la carte“), arba savitarnos pusryčiai (švediškasis stalas), savitama pietų ir vakarienės metu.

⁴⁶ Tradiciniai lietuviški patiekalai turi sudaryti didelę meniu dalį. Daugiausia naudojama vietinės gamybos produktų.

⁴⁷ Restorano erdvė neįskaitoma.

⁴⁸ Konferencijų salėje turi būti tinkamas ir pakankamas apšvietimas (su dirbtine šviesa 200 liuksų), telefonas, belaidis ryšys (Wi-Fi) ar kita atitinkama prieiga prie interneto, projektorius, projektoriaus ekranas (dydis turi atitikti lubų aukštį ir salės dydį), dvi pristatymo lentos su smeigtukais (magnetais), viena lenta su popieriumi, seminaro medžiaga, kablykla arba užrakinama spintelė, ne mažiau kaip 8 elektros lizdai, ilgutuvai ir elektros skirstytuvai.

	237.	Grupinio darbo kambariai / poilsio kambariai ⁴⁹							2 už kiekvieną, ne daugiau kaip 4	
	238.	Verslo centras (atskiras biuras, yra personalas)							3	
	239.	Konferencijų paslaugos (atskiras skyrius ir personalas) ⁴⁹							5	
	240.	Konferencijų kanceliarija / spausdinimo biuras ⁴⁹							1	
Konferencijų salių įranga / technologijos	241.	Pakankamas skaičius elektros lizdų, atsižvelgiant į vietų skaičių ^{49,50}							2	
	242.	Dienos šviesa konferencijų salėje ir galimybė užtamsinti salę ^{49,50}							3	
	243.	Atskiras reguliuojamas oro kondicionavimas konferencijų salėse ⁴⁹							3	
VI. LAISVALAIKIS										
Sportas	244.	Pakankama viešbučio valdoma poilsio infrastruktūra vietoje (viduje ar lauke) ⁵¹ (pvz., teniso kortai, paplūdimys, golfo laukai)							3 už kiekvieną, ne daugiau kaip 9	
	245.	Sporto įrangos nuoma (pvz., pačiūžų, valčių, dviračių)							2	
	246.	Sporto salė ⁵² su ne mažiau kaip 4 skirtingais treniruokliais (pvz., ergometras, svarmenys, svorių kilnojimo įrenginys, bėgtakis, „irklavimo“ tipo treniruoklis, „laipteliai“ / žingsniuoklis)							4	
SPA / Sveikatingumas ⁵³	247.	Masažai ⁵⁴ (pvz., viso kūno masažas, limfinis drenažas, šiatsu (shiatsu) / kojų refleksologija)							Po 2 už kiekvieną kabiną, ne daugiau kaip 6	
	248.	Atskiras relaksacijos kambarys ⁵⁵							3	
	249.	Sūkurinė vonia arba lygiavertė įranga							3	
	250.	Sauna (mažiausias dydis – 6 vietų)							Po 5 už	

⁴⁹ Priimtina, jeigu atitinka bent vieną iš 234–236 kriterijų.

⁵⁰ Mažiausias kriterijus kiekvienai konferencijų salei.

⁵¹ Poilsio infrastruktūra yra viešbučio teritorijoje; yra galimybė išlaidas už naudojimąsi paslaugomis įtraukti į kambario sąskaitą.

⁵² Sporto salė ne mažesnė kaip 20 m².

⁵³ SPA / sveikatingumo centras pasiekiamas ne per konferencijų salę arba restorano teritoriją.

⁵⁴ Kabinos ne mažesnės kaip 10 m².

⁵⁵ Relaksacijos kambarys ne mažesnis kaip 20 m².

									kiek- vieną saunos tipą ⁵⁶ , ne dau- giau kaip 10	
	251.	Kosmetikos kabinetas ⁵⁴ , jeigu siūlomos ne mažiau kaip 4 skirtingos grožio procedūros (pvz., veido procedūros, manikiūras, pedikiūras, odos šveitimas, atpalaiduojantis antistresinis masažas)							5	
	252.	SPA kompleksas ⁵⁴ , jeigu siūlomos ne mažiau kaip 4 skirtingos procedūros (pvz., vonia, Kneipo procedūra, vandens, purvo terapija, hamamas)							5	
	253.	Privati SPA kabina							2	
	254.	Baseinas (lauke) ⁵⁷ arba plaukykla ⁵⁸							10	
	255.	Baseinas (viduje) ⁵⁹							15	
Vaikai	256.	Kvalifikuoto personalo siūloma jaunesnių nei 3 metų vaikų priežiūra viešbutyje, ne mažiau kaip 3 valandas šokiadieniais							10	
	257.	Kvalifikuoto personalo siūloma vyresnių nei 3 metų vaikų priežiūra viešbutyje, ne mažiau kaip 3 valandas šokiadieniais							10	
	258.	Vaikų zona (žaidimų kambarys / žaidimų aikštelė)							4	
Kita	259.	Poilsio kambarys viešbučio svečiams (atskiras nuo pusryčių salės ar restorano)							2	
	260.	Skaitymo ir rašymo kambarys (atskira patalpa)							1	
	261.	Biblioteka (atskira patalpa)							2	
	262.	Svečių užimtumo / linksminimo programa							3	
VII. KOKYBĖS KONTROLĖ IR AKTYVUMAS INTERNETE										
Kokybės	263.	Sisteminga skundų valdymo sistema ⁶⁰				M	M	M	3	
valdymo	264.	Sisteminga svečių atsiliepimų analizė ⁶¹					M	M	5	
sistemos	265.	Kokybės kontrolė slaptos apklausos būdu (<i>Slaptas svečias</i>) ⁶²					(M) ⁶³	M	10	

⁵⁶ Saunos tipai: „karšta / sausa“ (pvz., suomiška pirtis), „šilta / vos drėgna“ (pvz., *tepidarium*), arba „šilta / labai drėgna“ (pvz., garinė).

⁵⁷ Lauko baseino, kurio dydis ne mažesnis kaip 60 m², vanduo šildomas.

⁵⁸ Plaukykla – specialiai svečiams plaukioti arba maudytis įrengtas netekančio vandens, be cheminių preparatų, telkinys.

⁵⁹ Viduje esančio baseino, kurio dydis ne mažesnis kaip 40 m², vanduo šildomas.

⁶⁰ Sisteminga skundų valdymo sistema apima struktūriškai apibrėžtą skundų priėmimą, vertinimą ir atsakymą į juos.

⁶¹ Aktyvus ir sisteminis svečių nuomonės apie viešbučio teikiamų paslaugų kokybę rinkimas ir vertinimas, trūkumų analizė ir patobulinimų / pasiūlymų įgyvendinimas.

⁶² *Slaptas svečio* vizitas (slapta apklausa), turi atitikti šias sąlygas: atliekama bent kartą per klasifikavimo laikotarpį, *Slaptas svečio* vaidmenį (slaptą apklausą) viešbučio iniciatyva ir sąskaita atlieka profesionalūs kviestiniai svečiai, gauta medžiaga analizuojama ir vertinama. Slapti (vidaus) patikrinimai, pvz., viešbučio tinklo arba kooperacijos, vienodai vertinami.

⁶³ *Slaptas svečio* vizitas (slapta apklausa) – mažiausias kriterijus vertinant „4* Plus“ viešbučius.

		(kartu su paraiška turi būti pateikti tai patvirtinantys dokumentai)								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	266.	Kokybės valdymo sistema pagal EHQ ⁶⁴ arba lygiavertė							10	
Aktyvumas internete	267.	Tinklapis ⁶⁵ su atnaujinama informacija, realiomis nuotraukomis ir viešbučio buvimo vietos nuorodomis		M	M	M ⁶⁶	M ⁶⁶	M ⁶⁶	5	
	268.	Tinklapis su tiesioginio užsakymo galimybe ir svečių atsiliepimais ⁶⁷							5	
	269.	Aktyvus kvietimas išvykstantiems / išvykusiems svečiams parašyti atsiliepimą viešbučio portale arba tinklalapyje					M	M	10	
Kita	270.	Ekologinis ženklas ⁶⁸							10	
VIII. MAŽIAUSIAS BALŲ SKAIČIUS⁶⁹										
Viešbučiai				90	170	260	400	600		
Papildomas įvertinimas „Plus“ ⁷⁰				170	260	400	600	680		

⁶⁴ Europos svetingumo vertinimo sistema / European Hospitality Quality (EHQ) – tai HOTREC (Europos Sąjungos viešbučių ir restoranų asociacijos) (žr. www.hotrec.eu) pateikta schema, kuri yra etalonas nacionalinėms ir regioninėms kokybės vertinimo struktūroms Europos lygmeniu.

⁶⁵ Nuotraukose turi būti bent išorinis vaizdas, vieša erdvė ir kambarys.

⁶⁶ Tinklapis turi būti pateiktas ne mažiau kaip dviem kalbomis.

⁶⁷ Paprastas elektroninis paštas nelaikomas tinkamu.

⁶⁸ Pavyzdžiui, Austrian Umweltzeichen, DEHOGA Umweltcheck, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Globe, Green Key, ISO 12001 arba Viabono.

⁶⁹ Viešbučiams, kuriuose pateikiami tik pusryčiai („garni“) – siekiamų taškų skaičius sumažinamas 20 taškų kiekvienai kategorijai.

Viešbučiui, kuriame pateikiami tik pusryčiai, negali būti suteiktos 5 žvaigždutės.

⁷⁰ „Plus“ reiškia aukštos kokybės (labai gerus) viešbučius, kurių balai gerokai viršija jų kategorijai nustatytą balų skaičių, tačiau neatitinka mažiausių kriterijų, reikalingų kitai aukštesnei kategorijai gauti. Tokie viešbučiai paprastai siūlo aukšto lygio paslaugas / aptarnavimą. Papildomas įvertinimas „plus“ galimas visiems viešbučiams, įskaitant viešbučius, kuriuose siūlomi tik pusryčiai.