VALSTYBINIO TURIZMO DEPARTAMENTO PRIE ŪKIO MINISTERIJOS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL SVEČIŲ NAMŲ IR MOTELIŲ KLASIFIKAVIMO REIKALAVIMŲ PATVIRTINIMO

2018 m. rugpjūčio 14 d. Nr. V-144
Vilnius

1. T v i r t i n u Svečių namų ir motelių klasifikavimo reikalavimus (pridedama).

2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2014 m. spalio 30 d. įsakymą Nr. V-229 „Dėl Svečių namų klasifikavimo reikalavimų patvirtinimo“.

3. P a v e d u Turizmo veiklos priežiūros skyriui paskelbti šį įsakymą Teisės aktų registre.

Turizmo plėtros skyriaus
Vietinio turizmo poskyrio vedėja,
atliekanti direktoriaus funkcijas — Indrė Trakimaitė-Šeškuvienė

PATVIRTINTA
Valstybinio turizmo departamento prie
Ūkio ministerijos direktoriaus
2018 m. rugpjūčio 14 d. įsakymu Nr. V-144

SVEČIŲ NAMŲ IR MOTELIŲ KLASIFIKAVIMO REIKALAVIMAI

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Svečių namų ir motelių klasifikavimo reikalavimai (toliau –Reikalavimai) reglamentuoja klasifikuojamųjų apgyvendinimo paslaugų teikėjų, t.y. svečių namų ir motelių, kurių klasifikavimas yra privalomas, klasifikavimo sistemą ir klasifikavimo sistemos taikymą.

2. Vartojamos sąvokos:

2.1. **Klasifikuojamas objektas** – klasifikuojamųjų apgyvendinimo paslaugų objektas, dėl kurio apgyvendinimo paslaugų teikėjas yra pateikęs paraišką klasifikuoti.

2.2. **Klasifikavimas** – teisės aktais įtvirtinta procedūra, siekiant nustatyti svečių namų ir motelių paslaugų atitikimą nustatytiems klasifikavimo reikalavimams ir, įvertinant paslaugų kokybę, informuoti apie tai turistus (paslaugų vartotojus).

2.3. **Minimalūs kriterijai** – reikalavimai, kurie keliami tam tikro žvaigždučių skaičiaus svečių namams ir moteliams. Svečių namų ir motelių klasifikavimo reikalavimų sąraše minimalūs kriterijai žymimi ženklu „X“.

2.4. **Paraiška** - nustatytos formos prašymas išduoti klasifikavimo pažymėjimą bei Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos (toliau – Departamentas) patvirtintos formos klasifikuojamo objekto anketa.

Kitos Reikalavimuose vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos turizmo įstatyme (toliau – Turizmo įstatymas) vartojamas sąvokas.

3. Svečių namų ir motelių klasifikavimo pažymėjimo išdavimo ir galiojimo panaikinimo tvarką nustato Departamento direktoriaus įsakymu patvirtintas Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo tvarkos aprašas.

4. Klasifikavimas pradedamas svečių namų ir motelių atstovui pateikus paraišką Departamentui. Paraiška pateikiama Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo tvarkos aprašo nustatyta tvarka.

5. Svečių namai ir moteliai gali teikti ir reklamuoti savo teikiamas apgyvendinimo paslaugas tik tada, kai atitinka Turizmo įstatymo nuostatas bei šiuos klasifikavimo reikalavimus ir turi galiojančius dokumentus dėl atitinkamų higienos normų ir kitais teisės aktais nustatytų reikalavimų įvykdymo.

6. Už paslaugų kokybę atsako paslaugų teikėjas.

7. Klasifikavimo pažymėjimas turi būti laikomas turistų priėmimo patalpoje, turistams matomoje vietoje.

II. KLASIFIKAVIMO SISTEMA

8. Klasifikuojami objektai yra veikiantys svečių namai ir moteliai. Klasifikavimo reikalavimų sistemoje svečių namams ir moteliams naudojama 4* žvaigždučių vertinimo skalė – 4*, 3*, 2*, 1*. Aukščiausias svečių namų įvertinimas yra 4* žvaigždutės, o žemiausias įvertinimas – 1* žvaigždutė.

9. Klasifikavimo reikalavimų sistemą sudaro atitinkami reikalavimai (kriterijai), nustatyti pagal žvaigždučių skaičių, patalpų suplanavimui, turistų priėmimo (registravimo-išleidimo) sąlygoms, svečių kambariams (numeriams), higienos ir bendro naudojimo patalpoms, taip pat atitinkamos įrangos kiekis ir įrangos kokybė. Reikalavimuose nustatomi minimalūs kriterijai, vertinant

svečių namuose ir moteliuose teikiamas paslaugas priklausomai nuo žvaigždučių skaičiaus. Vykdant klasifikavimą vadovaujamasi detaliu Reikalavimų sąrašu, pateiktu Reikalavimų priede.

10. Klasifikavimą vykdo Departamentas kartu su Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo komisija ir Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo ekspertais, vadovaudamiesi Turizmo įstatymu, Reikalavimais ir kitais teisės aktais.

_____

Svečių namų ir motelių klasifikavimo
reikalavimų
priedas

SVEČIŲ NAMŲ IR MOTELIŲ KLASIFIKAVIMO REIKALAVIMŲ SĄRAŠAS

Šiuo „X“ ženklu pažymėta įranga ar paslaugos yra privalomi atitinkamam žvaigždučių skaičiui gauti.

Nr.	Vertinimo kriterijus	1*	2*	3*	4*
I. BENDRA INFORMACIJA					
1.	Nepriekaištinga švara ir higiena yra esminės visiems objektams keliamos sąlygos	X	X	X	X
2.	Visi mechanizmai ir įrengimai veikia ir yra nepriekaištingos būklės	X	X	X	X
3.	Visos paslaugos turi būti teikiamos kompetentingų, susipažinusių su vidaus tvarkos ir darbo taisyklėmis personalo darbuotojų	X	X	X	X
II. REGISTRATŪRA IR PASLAUGOS					
4.	Vizualiai atskirta erdvė arba priimamasis, patogus svečių priėmimui, su įranga atvykstančių ir išvykstančių svečių aptarnavimui organizuoti	X	X	X	X
5.	Trijų dalių baldų komplektas	X	X	X	
6.	Poilsio baldų komplektas				X
7.	Telefonas svečiams (viešam naudojimui)	X	X	X	X
8.	Bagažo saugojimo patalpa, įranga laikinam svečių daiktų saugojimui	X	X	X	X
9.	Liftas (privalomas, kai pastatas yra 3 ir daugiau aukštų)				X
10.	Bagažo paslaugos pagal pageidavimą			X	X
11.	Galimybė naudotis registratūros paslaugomis (susisiekti) telefonu iš vidaus ir išorės visą parą	X	X		
12.	Registratūra veikia 14 valandų, personalas budi registratūroje visą parą, yra galimybė naudotis registratūros paslaugomis ir susisiekti su personalu telefonu ar asmeniškai iš vidaus ir išorės visą parą			X	X
13.	Personalas moka ne mažiau kaip 2 užsienio kalbas		X	X	
14.	Personalas moka ne mažiau kaip 3 užsienio kalbas				X
15.	Higienos prekių pasiūla (pvz., dantų šepetėliai, dantų pasta, skutimosi reikmenys)		X	X	X
16.	Batų valymo įrenginys arba priemonės avalynei valyti kambariuose				X
17.	Seifas registratūroje arba seifas kambaryje			X	X
18.	Saugojimo galimybė registratūroje	X	X		
19.	Atsiskaitymas mokėjimo kortelėmis			X	X
20.	Transporto paslaugos			X	X
21.	Vietos informacinė medžiaga registratūroje			X	X

22.	Interneto prieiga viešoje erdvėje (pvz., plačiajuostis, „Wi-Fi“)			X	X
23.	Kopijavimo/ skenavimo paslauga registratūroje				X
24.	Skalbimo, lyginimo, cheminio valymo paslaugos				X
25.	Skalbimo, lyginimo priemonės pagal pageidavimą		X	X	
26.	Kasdienis kambarių valymas	X	X	X	X
27.	Kasdienis rankšluosčių keitimas pagal pageidavimą	X	X	X	X
28.	Patalynės keitimas ne rečiau kaip kartą per savaitę	X	X	X	
29.	Patalynės keitimas ne rečiau kaip du kartus per savaitę				X
30.	Kasdienis patalynės keitimas pagal pageidavimą				X
31.	Automobilių serviso paslauga (taikoma tik moteliams)	X	X	X	X
III. KAMBARIAI					
32.	Visi kambariai su higienos patalpa (prausykle, tualetu, vonia ar dušu)			X	X
33.	Kambariai su higienos patalpa (prausykle, tualetu, vonia ar dušu) Ne daugiau kaip 30 proc. kambarių gali būti be tualeto ar vonios (dušo) patalpos, kai higienos patogumai tik aukštui.		X		
34.	Kambariai su higienos patalpa (prausykle, tualetu, vonia ar dušu) Ne daugiau kaip 50 proc. kambarių gali būti be tualeto ar vonios (dušo) patalpos, kai higienos patogumai tik aukštui.	X			
35.	Galimybė užtemdyti kambarį (pvz., užuolaida)	X	X	X	X
36.	Tinkamas kambario apšvietimas	X	X	X	X
37.	Lempa prie lovos		X	X	X
38.	Staliukas/lentyna prie lovos			X	X
39.	Kištukinis lizdas kambaryje	X	X	X	X
40.	Kištukinis lizdas prie lovos			X	X
41.	Stalas, rašomasis stalas arba darbo stalas			X	X
42.	Kėdė kiekvienam svečiui atsisėsti	X	X	X	X
43.	1 patogi vieta atsisėsti (minkšta kėdė/ kušetė)			X	X
44.	Šiukšliadėžė	X	X	X	X
45.	Veidrodis	X	X	X	X
46.	Telefonas kambaryje su instrukcija valstybine ir bent viena užsienio kalba				X
47.	Telefonas (mobilusis) su instrukcija valstybine ir bent viena užsienio kalba kambaryje pagal pageidavimą			X	
48.	Televizorius su distanciniu valdymu			X	X
49.	Televizorius pagal pageidavimą		X		
50.	Interneto prieiga kambaryje (pvz., plačiajuostis, „Wi-Fi“)				X
51.	Rašymo priemonės ir bloknotas			X	X
52.	Svečių namų informacija (nurodytas bent pusryčių, išsiregistravimo laikas, informacija apie teikiamas paslaugas)	X	X	X	X
53.	Lygintuvas su lyginimo lenta pagal pageidavimą			X	X
54.	Viengulės lovos 0,80 m x 1,90 m (mažiausios), dvigulės lovos 1,60 m x 1,90 m (mažiausios)	X	X	X	X

55.	Pagal šiuolaikines technologijas pagaminti ir tinkamai prižiūrimi čiužiniai	X	X	X	X
56.	Pagal šiuolaikines technologijas pagaminta ir tinkamai prižiūrima antklodė kiekvienam svečiui	X	X	X	X
57.	Pagal šiuolaikines technologijas pagaminta ir tinkamai prižiūrima pagalvė kiekvienam svečiui	X	X	X	X
58.	Papildoma pagalvė pagal pageidavimą			X	X
59.	Papildoma antklodė pagal pageidavimą			X	X
60.	Kabliukai drabužiams pakabinti	X	X	X	X
61.	Talpi drabužių spinta arba niša			X	X
62.	Speciali drabužių kabykla arba spinta	X	X		
63.	Pakabos (mažiausiai 4 kiekvienam svečiui)			X	X
IV. VONIOS PATALPOS					
64.	Dušas/ vonia su užuolaida/širma (pertvara)	X	X	X	X
65.	Prausyklė		X	X	X
66.	Veidrodis	X	X	X	X
67.	Plaukų džiovintuvas			X	X
68.	Tualetinis popierius (atsarginis)	X	X	X	X
69.	Vonios reikmenų lentynėlė	X	X	X	X
70.	Dantų šepetėlių stiklinė	X	X	X	X
71.	Muilas prie prausyklės	X	X	X	X
72.	Kūno prausiklis arba dušo gelis vonioje (duše)		X	X	X
73.	Šampūnas		X	X	X
74.	Kosmetinės valymo servetėlės (popierinės)			X	X
75.	Po vieną vonios rankšluostį kiekvienam svečiui	X	X	X	X
76.	Po vieną rankų rankšluostį kiekvienam svečiui		X	X	X
77.	Skalbiamas vonios kilimėlis (kojų rankšluostis)				X
78.	Tinkamas apšvietimas prie prausyklės	X	X	X	X
79.	Kištukinis lizdas prie veidrodžio			X	X
80.	Skersiniai arba kabliukai rankšluosčiams pakabinti	X	X	X	X
81.	Šildymo sistema arba šildomi rankšluosčių skersiniai (laikikliai)				X
82.	Šiukšliadėžė	X	X	X	X
V. MAITINIMAS					
83.	Restoranas arba kavinė			X	X
84.	Valgomasis/ pusryčių kambarys	X	X		
85.	Kontinentiniai pusryčiai kiekvieną dieną (šviežia duona, sviestas (margarinas), džemas, virtas kiaušinis arba kiaušinienė, kava ir arbata, sultys**)**	X	X	X	X
86.	Švediškas stalas per pusryčius arba lygiavertė pusryčių meniu kortelė				X
87.	Pietūs ir vakarienė: kiekvieną dieną *d'hote* (kompleksas) ar *a la carte* (meniu)				X
88.	Maitinimo paslaugos į kambarius (restorano ar kavinės darbo laiku)				X

_____