



**VALSTYBINIO TURIZMO DEPARTAMENTO
PRIE ŪKIO MINISTERIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL VIEŠBUČIŲ KLASIFIKAVIMO REIKALAVIMŲ PATVIRTINIMO**

2018 m. rugpjūčio 10 d. Nr. V-137
Vilnius

1. T v i r t i n u Viešbučių klasifikavimo reikalavimus (pridedama).
2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2013 m. vasario 28 d. įsakymą Nr. V-50 „Dėl viešbučių ir motelių 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

VIEŠBUČIŲ KLASIFIKAVIMO REIKALAVIMAI

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešbučių klasifikavimo reikalavimai (toliau – Reikalavimai) reglamentuoja klasifikuojamųjų apgyvendinimo paslaugų teikėjų, t.y. viešbučių, 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 viešbučio paslaugų atitikimą nustatytiems klasifikavimo reikalavimams ir, įvertinant paslaugų kokybę, informuoti apie tai turistus (paslaugų vartotojus).

2.3. **Minimalūs kriterijai** – reikalavimai, keliami tam tikro žvaigždučių skaičiaus viešbučiams. Viešbučių klasifikavimo reikalavimų sąrašė minimalūs kriterijai žymimi ženklu „M“.

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

2.5. **Papildomi kriterijai** – neprivalomi reikalavimai, bet suteikiantys papildomų balų, kurie būtini norint surinkti reikiamą balų skaičių atitinkamo žvaigždučių skaičiaus viešbučiams.

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

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

4. Klasifikavimas pradedamas viešbučio atstovui pateikus paraišką Departamentui. Paraiška pateikiama Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo tvarkos aprašo nustatyta tvarka.

5. Viešbutis 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 priėmimo patalpoje, turistams matomoje vietoje.

II. KLASIFIKAVIMO SISTEMA

8. Klasifikuojami objektai yra veikiantys viešbučiai. Klasifikavimo reikalavimų sistemoje naudojama penkių žvaigždučių vertinimo skalė – 5*, 4*, 3*, 2*, 1* viešbučiams. Papildomai prie kiekvieno įvertinimo gali būti pridedamas ženklas „+“ („Plius“), reiškiantis aukštesnės kokybės (labai gerus) viešbučius, kurių įvertinimas viršija jų kategorijai nustatytą reikiamą įvertinimą. Aukščiausias viešbučio įvertinimas yra „5* Plius“ žvaigždutės, o žemiausias įvertinimas – 1* žvaigždutė. Viešbučių klasifikavimo vertinimo skalė pateikta Reikalavimų 2 priede.

9. Klasifikavimo reikalavimų sistemą sudaro atitinkami reikalavimai (kriterijai), nustatyti pagal žvaigždučių skaičių, statinių architektūrai, patalpų suplanavimui, priėmimo (registravimo-išleidimo) sąlygoms, svečių kambariams (numeriams), higienos ir bendro naudojimo patalpoms, taip pat atitinkamos įrangos kiekis ir įrangos kokybė, teikiamų paslaugų įvairovė. Reikalavimuose nustatomi minimalūs ir papildomi kriterijai, vertinant viešbutyje teikiamas paslaugas priklausomai nuo viešbučio žvaigždučių skaičiaus. Vykdamas klasifikavimą vadovaujasi detaliu viešbučių klasifikavimo reikalavimų sąrašu, pateiktu Reikalavimų 1 priede.

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

Viešbučių klasifikavimo reikalavimų
1 priedas

**KLASIFIKAVIMO REIKALAVIMŲ
SĄRAŠAS**

Sritis	Nr.	Vertinimo kriterijus		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 įrengimai veikia ir yra nepriekaištingos būklės		-	M	M	M	M	M
Bendras įspūdis	3.	Bendras viešbučio įspūdis atitinka numatytus 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		15				M	M
Patogumai neįgaliesiems ⁷	11.	Be kliūčių  Neįgaliojo vežimėlis arba reikalingas palydovas		5					
	12.	Be kliūčių  Elektrinis neįgaliojo vežimėlis		8					

¹ Apstatymas baldais ir įrengimas yra tinkami ir prižiūrimi.

² Apstatymas baldais ir įrengimas yra prižiūrimi ir suderinti.

³ Apstatymas baldais ir įrengimas yra nuolat derinami pagal formą ir spalvą. Bendras įspūdis – atitinka aukštesnio lygio svečių komfortui/patogumams numatytas sąlygas.

⁴ Apstatymas baldais ir įrengimas yra aukštos kokybės ir siūlo svečiams pirmos klasės komfortą. Bendras vaizdinis įspūdis nuolat derinamas pagal formą, spalvą ir medžiagas.

⁵ Apstatymas baldais ir įrengimas yra prabangūs ir siūlo aukščiausios klasės komfortą. 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 		5					

II. Registratūra ir paslaugos

16.	Vizualiai atskirta zona arba priimamasis, ir užtikrinamas asmens privatumas (galima naudotis stalu arba rašomuoju stalu)		1	M	M	M		
17.	Visiškai atskira registratūra ar priimamasis, ir užtikrinamas asmens privatumas		6				M	M
18.	Poilsio baldų komplektas registratūroje		1			M		
19.	Vestibiulis su sėdėjimo vietomis ir gėrimų pasiūla		5				M	
20.	Registratūros salė su atskiromis vietomis atsisėsti ir gėrimų pasiūla		10					M
21.	Galimybė naudotis registratūros paslaugomis (susisiekti) telefonu iš vidaus ir išorės visą parą		1	M	M			
22.	Registratūra veikia 14 valandų, galimybė naudotis registratūros paslaugomis (susisiekti) telefonu iš vidaus ir išorės visą parą		3			M		
23.	Registratūra veikia 16 valandų, galimybė naudotis registratūros paslaugomis (susisiekti) telefonu iš vidaus ir išorės visą parą, personalas budi registratūroje visą parą ⁸		4				M	
24.	Registratūra veikia 24 valandas, galimybė naudotis registratūros paslaugomis (susisiekti) telefonu iš vidaus ir išorės visą parą, personalas budi registratūroje visą parą		6					M
25.	Greitas išsiregistravimas		3					
26.	Dvikalbis personalas		2			M	M	
27.	Daugiakalbis personalas		4					M
28.	Kopijavimo/skenavimo paslauga		2				M	M
29.	Patarnautojas automobilių aikštelėje		10					M
30.	Durininkas (atskiras darbuotojas)		15					
31.	Šveicorius (atskiras darbuotojas)		15					M
32.	Patarnautojai		15					M

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

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

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).

		televizoriaus ekrane)							
	57.	Svečių palydėjimas į kambarį jiems atvykus		2					
	58.	Lovos klojimo paslauga vakare kaip papildomas kambario patikrinimas ¹¹		10					M
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		2 už vieną liukso kambarį, ne daugiau kaip 6					mažiau nei 2
	64.	Ne mažiau kaip 50 proc. kambarių nerūkantiems		3					
Miegamojo patogumai	65.	Lovos sistema su 13 cm (mažiausiai) storio čiužiniu, kuris yra pagamintas pagal šiuolaikines technologijas ir tinkamai prižiūrimas		1	M	M			
	66.	Lovos sistema, apimanti elastinę atramos sistemą bei pagal šiuolaikines technologijas pagamintą ir tinkamai prižiūrimą čiužinį, kurių bendras storis yra ne mažesnis kaip 18 cm ¹⁴		5			M	M	M
	67.	Lovos sistema, apimanti elastinę atramos sistemą bei pagal šiuolaikines technologijas pagamintą ir tinkamai prižiūrimą čiužinį, kurių bendras storis yra ne mažesnis kaip 22 cm ¹⁴		10					
	68.	Reguliuojama ergonominė miego sistema		5					

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

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

¹³ „Mini liukso“ kambariai netenkina 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.

69.	Viengulės lovos 0,80 m x 1,90 m (mažiausios), dvigulės lovos 1,60 m x 1,90 m (mažiausios) ¹⁵	1	M	M			
70.	Viengulės lovos 0,90 m x 1,90 m (mažiausios), dvigulės lovos 1,80 m x 1,90 m (mažiausios) ¹⁵	5			M		
71.	Viengulės lovos 0,90 m x 2,00 m (mažiausios), dvigulės lovos 1,80 m x 2,00 m (mažiausios) ¹⁵	15				M	M
72.	Viengulės lovos 1,00 m x 2,00 m (mažiausios), dvigulės lovos 2,00 m x 2,00 m (mažiausios) ¹⁵	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 seniau 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.	Priešalerginė patalynė pagal pageidavimą (kartu su paraiška privaloma pateikti tai patvirtinančius dokumentus)	2					
79.	Pagal šiuolaikines technologijas pagaminta ir tinkamai prižiūrima antklodė	1	M	M	M	M	M
80.	Papildoma antklodė pagal pageidavimą	2			M	M	M
81.	Pagal šiuolaikines technologijas pagaminta ir tinkamai prižiūrima pagalvė	1	M	M	M	M	M
82.	Higieniškai užvalkalai pagalvėms	5					
83.	Kasmetinis pagalvių valymas arba naujų pagalvių įsigijimas ne seniau kaip prieš 1 metus (kartu su paraiška privaloma pateikti tai patvirtinančius dokumentus)	8					
84.	Papildoma, tinkama naudoti, nedekoratyvinė pagalvė pagal pageidavimą	1			M	M	M
85.	Dvi tinkamos naudoti,	4					M

¹⁵ Jeigu kambaryje yra dvi viengulės lovos arba viena plati lova (1,50 m x 2,00 m) vietoje vienos dvigulės lovos, būtina apie tai informuoti svečių 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 svečių prieš sudarant apgyvendinimo sutartį.

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.

		nedekoratyvinės pagalvės asmeniui							
	86.	Įvairių pagalvių pasirinkimas ¹⁸		4				M	M
	87.	Galimybė užtemdyti kambarį (pvz., užuolaida)		1	M	M	M	M	
	88.	Galimybė visiškai užtemdyti kambarį (pvz., langinės, šviesos nepraleidžiančios užuolaidos)		5					M
	89.	Dieninės užuolaidos/ širmos/ žaliuzės		3					
	90.	Skalbiamas kilimėlis prie lovos		3					
	91.	Žadinimo paslauga arba žadintuvas		1	M	M	M	M	M
Kambarių įrengimas	92.	Talpi drabužių spinta arba niša		1	M	M	M	M	M
	93.	Baltinių lentynos		1		M	M	M	M
	94.	Pakankamas drabužių pakabų kiekis ¹⁹		1	M	M	M		
	95.	Pakankamas įvairių rūšių drabužių pakabų kiekis		3				M	M
	96.	Kabliukai drabužiams pakabinti		1	M	M	M	M	M
	97.	Galimybė pakabinti kostiumo dėklą (ne drabužių spintoje)		1			M	M	M
	98.	1 kėdė		1	M	M			
	99.	1 vieta prie kiekvienos lovos atsisėsti (minimalus reikalavimas – kėdė)		2			M	M	M
	100.	1 patogی vieta atsisėsti (minkšta kėdė/kušėtė) su šoniniu staliuku/padėklu (stovu)		4				M	M
	101.	1 patogی vieta atsisėsti (minkšta kėdė arba dvivietė kušėtė) dviviečiuose kambariuose arba liukso kambariuose		4					M
	102.	Stalas, rašomasis stalas arba darbo stalas		1	M	M			
	103.	Stalas, rašomasis stalas arba darbo stalas su ne mažesne negu 0,5 m ² vieta darbui ir tinkamu apšvietimu		5			M	M	M
	104.	Staliukas/lentyna prie lovos		2			M	M	M
	105.	Prieinamas elektros lizdas kambaryje		1	M	M	M	M	M
	106.	Prieinamas papildomas elektros lizdas prie stalo, rašomojo stalo arba darbo stalo		2			M	M	M
	107.	Prieinamas elektros lizdas prie lovos		1			M	M	M
	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		1	M	M	M	M	M
	113.	Stalinė lempa (apšvietimas) prie lovos		2		M	M	M	M

¹⁸ Svečias gali rinktis įvairias pagalves.

¹⁹ Paprastos metalinės pakabos neatitinka šio kriterijaus.

	114.	Didelis veidrodis		2			M	M	M
	115.	Tinkama vieta arba stovas bagažui/lagaminams		1			M	M	M
	116.	Šiukšliadėžė		2			M	M	M
Daiktų saugojimas	117.	Saugojimo galimybė (pvz., registratūroje)		1	M	M			
	118.	Centrinis seifas (pvz., registratūroje)		3			M ²⁰	M ²⁰	M
	119.	Seifas kambaryje		8					M
	120.	Seifas su integruotu elektros lizdu kambaryje		10					
Triukšmo kontrolė/ oro kondicionavimas	121.	Tinkama langų triukšmo kontrolė		8					
	122.	Garsą izoliuojančios durys arba dvigubos durys		8					
	123.	Kambariai su centrine reguliuojama oro kondicionavimo sistema		8					
	124.	Kambariai su individualiai reguliuojama oro kondicionavimo sistema		15					
	125.	Oro kondicionavimo sistema viešoje, svečiams skirtoje zonoje (restorane, vestibulyje, fojė, pusryčių kambaryje)		4					
	126.	Maloni ir darni atmosfera viešoje zonoje (apšvietimas, kvapai, muzika, spalva)		4					
Elektroniniai pramogų įrenginiai	127.	Radijo ²¹ transliavimo įrenginys		1			M	M	M
	128.	Garso (audio) ar multimedijos grotuvas		2					
	129.	Vonioje įrengta garso sistema (kolonėlės)		5					
	130.	Televizorius su distanciniu valdymu		2	M	M			
	131.	Pagal kambarį atitinkamai pritaikyto dydžio televizorius su distanciniu valdymu ir programų sąrašu		4			M		
	132.	Modernus, pagal kambarį atitinkamai pritaikyto dydžio televizorius su distanciniu valdymu, programų sąrašu ir televizijos programa		6				M	M
	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 video žaidimai su galimybe naudotis valdikliu „Tėvų kontrolė“		5					
	136.	Universalus elektros šakutės adapteris pagal pageidavimą		2					
	137.	Universalus įkroviklis (įvairiems elektroniniams įrenginiams) ir/arba		2					

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

²¹ Radijas gali būti transliuojamas ir per televizorių arba viešbučio centrinę ryšių sistemą.

		įvairūs adapteriai pagal pageidavimą							
Ryšiai	138.	Telefonas viešbučio svečiams (viešam naudojimui)		1	M	M	M	M	M
	139.	Pagal pageidavimą (mobiliusis) telefonas kambaryje su įvairiakalbe instrukcija ²²		3			M		
	140.	Telefonas kambaryje su įvairiakalbe instrukcija		8				M	M
	141.	Interneto prieiga viešoje erdvėje (pvz., plačiajuostis, WIFI)		2		M ²³	M	M	M
	142.	Interneto prieiga kambaryje (pvz., plačiajuostis, WIFI)		8			M	M	M
	143.	Įrenginys su internetu bei spausdinimo galimybe viešoje erdvėje		5				M	M
	144.	Įrenginys su internetu kambaryje pagal pageidavimą		1					M
	145.	Įrenginys su internetu kambaryje		3					
Įvairūs	146.	Viešbučio informacija ²⁴		1	M	M			
	147.	Išsami paslaugų rodyklė (Paslaugų rodyklė pridedama prie klasifikavimo paraiškos)		2			M		
	148.	Išsami įvairiakalbė paslaugų rodyklė (Paslaugų rodyklė pridedama prie klasifikavimo paraiškos)		3				M	M
	149.	Vietos informacinė medžiaga viešoje erdvėje		1	M	M	M	M	M
	150.	Dienraštis kambaryje (spausdintas arba skaitmeninis)		2					
	151.	Žurnalas svečiams kambaryje		1					M
	152.	Rašymo priemonės ir bloknotas		1			M	M	M
	153.	Korespondencijos aplankas		3					M
	154.	Kelnių lyginimo presas		3					
	155.	Skalbinių maišelis		1			M	M	M
	156.	Lygintuvas ir lyginimo lenta pagal pageidavimą arba lyginimo kambarys		2					
	157.	Lygintuvas ir lyginimo lenta kambaryje		4					
	158.	Siuvimo reikmenų paketas pagal pageidavimą		1		M ²⁵	M ²⁵	M	
	159.	Siuvimo reikmenų paketas kambaryje		2					M
	160.	Šaukštas avalynei kambaryje		1					M
	161.	Avalynės valymo priemonės pagal pageidavimą		1		M ²⁶	M ²⁶		

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

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

²⁴ Viešbučio informacijoje turi būti nurodytas bent pusryčių, išregistravimo 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.

	162.	Avalynės valymo priemonės kambaryje		2				M ²⁷	M
	163.	Įrenginys batams blizginti/valyti viešbutyje		3			M ²⁸	M ²⁹	M
	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		1	M ³¹	M ³¹	M	M	M
	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					
	171.	Dušas su užuolaida ³²		1	M	M	M	M	M
	172.	Dušas su širma/pertvara ³²		5					
	173.	Prausyklė		1	M	M	M	M	M
	174.	Dviguba prausyklė dviviečiuose ir liukso kambariuose		5					
	175.	Skalbiamas vonios kilimėlis (kojų rankšluostis)		1		M	M	M	M
	176.	Tinkamas apšvietimas prie prausyklės		1	M	M	M	M	M
	177.	Neslidi vonios/ dušo danga		3					
	178.	Saugumo rankenos		1					
	179.	Veidrodis		1	M	M	M	M	M
	180.	Prieinamas elektros lizdas prie veidrodžio		1	M	M	M	M	M
	181.	Kosmetinis veidrodis		1					
	182.	Lankstomas kosmetinis veidrodis		2				M	M
	183.	Apšviečiamas kosmetinis veidrodis		1					
	184.	Skersiniai arba kabliukai rankšluosčiams pakabinti		1	M	M	M	M	M
	185.	Šildymo sistema (įrengimai) vonios kambaryje ³³		5				M	M
	186.	Šildomi rankšluosčių skersiniai (laikikliai)		3					
	187.	Vonios reikmenų lentynėlė		1	M	M	M		
	188.	Talpi vonios reikmenų lentynėlė		3				M	M

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 numatytas sąlygas.

³² Jeigu patalpos praustis atskirtos nuo tualetu, dušo užuolaida arba širma/pertvara nėra būtina.

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

	189.	Dantų šepetėlių stiklinė		1	M	M	M	M	M
	190.	Muilas arba kūno prausiklis prie prausyklės		1	M	M	M	M	M
	191.	Kūno prausiklis arba dušo gelis duše/vonioje		1		M	M	M	M
	192.	Šampūnas ³⁴		1		M	M	M	M
	193.	Asmens higienos priemonės buteliukuose/flakonuose		2					M
	194.	Papildomos kosmetikos priemonės (pvz., vonios ekstraktas, dušo kepuraitė, nagų dildė, vatos pagaliukai, vatos pagalvėlės, kūno losjonas)		Po 1 už kiekvieną, ne daugiau kaip 4				M	M
	195.	Kosmetinės valymo servetėlės (popierinės)		2			M	M	M
	196.	Tualetinis popierius (atsarginis)		1	M	M	M	M	M
	197.	Po vieną rankų rankšluostį kiekvienam asmeniui		1		M	M	M	M
	198.	Po vieną vonios rankšluostį kiekvienam asmeniui		2	M	M	M	M	M
	199.	Vonios chalatas pagal pageidavimą		2				M	
	200.	Vonios chalatas		4					M
	201.	Šlepetės pagal pageidavimą		1				M	
	202.	Šlepetės		3					M
	203.	Plaukų džiovintuvas pagal pageidavimą		1					
	204.	Plaukų džiovintuvas		2			M	M	M
	205.	Suolelis vonioje pagal pageidavimą		3					M
	206.	Svarstyklės		1					
	207.	Šiukšlių dėžė		1	M	M	M	M	M
IV. Maitinimas									
Gėrimai	208.	Gėrimų pasiūla viešbutyje		1	M	M	M	M	M
	209.	Gėrimų pasiūla kambaryje		2			M	M	M
	210.	Gėrimai 16 valandų naudojantis <i>kambarių aptarnavimo</i> paslauga		2				M ³⁵	
	211.	Gėrimai 24 valandas naudojantis <i>kambarių aptarnavimo</i> paslauga		4					M
	212.	Maksi baras kiekviename aukšte ³⁶		2					
	213.	Šaldytuvas kambaryje		2					
	214.	Mini baras (su gėrimais ir užkandžiais)		6				M ³⁷	M

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

³⁵ Arba mini baras (žr. Nr. 214), arba maksi 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 maksi baras kiekviename aukšte (žr. Nr. 212).

	215.	Kavos aparatas arba virdulys arbatai paruošti kartu su reikalingais priedais kambaryje		4					
Baras	216.	Baras ³⁸ (veikiantis ne mažiau kaip 6 dienas per savaitę)		4				M	
	217.	Baras ³⁸ (veikiantis ne mažiau kaip 7 dienas per savaitę)		6					M
Pusryčiai	218.	Pusryčių kambarys		3	M	M	M	M	M
	219.	Plataus asortimento pusryčiai ³⁹		1	M				
	220.	Švedišką stalą per pusryčius arba lygiavertę pusryčių meniu kortelę ⁴⁰		2		M	M		
	221.	Švedišką stalą per pusryčius su aptarnavimu arba lygiavertę pusryčių meniu kortelę		8				M	M
	222.	Pusryčių meniu kortelę naudojantis <i>kambarių aptarnavimo</i> paslauga		5					M
Maitinimas	223.	Maisto pasiūla viešbutyje		1	M	M	M	M	M
	224.	14 val. maitinimas naudojantis <i>kambarių aptarnavimo</i> paslauga		5				M	
	225.	24 val. maitinimas naudojantis <i>kambarių aptarnavimo</i> paslauga		10					M
	226.	Restoranas ⁴¹ dirba 5 dienas per savaitę		5 už kiekvieną, ne daugiau kaip 10	M ⁴² (mažiau nei 1)	M ⁴² (mažiau nei 1)	M ⁴³ (mažiau nei 1)		
	227.	Restoranas ⁴¹ dirba 6 dienas per savaitę		8 už kiekvieną, ne daugiau kaip 16				M ⁴⁴ (mažiau nei 1)	
	228.	Restoranas ⁴¹ dirba 7 dienas per savaitę		10 už kiekvieną, ne daugiau kaip					M ⁴⁵ (mažiau nei 1)

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

³⁹ Plataus 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 asortimento pusryčių metu, be to pateikiami virti arba kepti kiaušiniai ir dribsniai.

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

⁴² Trijų patiekalų meniu, arba „a la carte“, arba Švedišką stalą.

⁴³ Trijų patiekalų meniu esant galimybei rinktis, arba „a la carte“, arba Švedišką stalą.

⁴⁴ Trijų patiekalų meniu esant galimybei rinktis, arba „a la carte“, arba Švedišką stalą, vakarienės metu.

⁴⁵ Trijų patiekalų meniu esant galimybei rinktis, arba „a la carte“, arba Švedišką stalą, pietų ir vakarienės metu.

			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(-ės) kaip 36 m ² – 100 m ² , lubos – ne žemesnės kaip 2,5 m ⁴⁸	10					
	235.	Konferencijų salė(-s), kuri(-ios) didesnė(-ės) kaip 100 m ² , lubos – ne žemesnės kaip 2,75 m ⁴⁸	15					
	236.	Konferencijų salė(-s), kuri(-ios) didesnė(-ės) kaip 250 m ² , lubos – ne žemesnės kaip 3,50 m ⁴⁸	20					
	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	3 už					

⁴⁶ Tradiciniai lietuviški patiekalai turi sudaryti didelę meniu dalį. Didžioji dalis naudojamų produktų vietinės gamybos.

⁴⁷ Restorano erdvė neįskaitoma.

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

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

⁵⁰ Minimalus kriterijus kiekvienai konferencijų salei.

		poilsio infrastruktūra vietoje (viduje ar lauke) ⁵¹ (pvz., teniso kortai, paplūdimys, golfo laukai)	kiekvieną, ne daugiau kaip 9					
	245.	Sporto įrangos nuoma (pvz., pačiūžų, valčių, dviračių)	2					
	246.	Sporto salė ⁵² su mažiausiai 4 skirtingais treniruokliais (pvz., ergometras, svarmenys, svorių kilnojimo įrenginys, bėgtakis, „irklavimo“ tipo treniruoklis, „laipteliai“ / <i>steperis</i>)	4					
SPA/ Sveikatingumas ⁵³	247.	Masažai ⁵⁴ (pvz., viso kūno masažas, limfinis drenažas, <i>Shiatsu</i> /šiatsu/, kojų refleksologija)	Po 2 už kiekvieną kabinetą, 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 kiekvieną saunos tipą ⁵⁶ , ne daugiau kaip 10					
	251.	Kosmetikos kabinetas ⁵⁴ , jeigu siūlomos ne mažiau kaip 4 skirtingos grožio procedūros (pvz., procedūros veidui, manikiūras, pedikiūras, odos šveitimas, atpalaiduojantis antistresinis masažas)	5					
	252.	SPA kompleksas ⁵⁴ , jeigu siūlomos ne mažiau kaip 4 skirtingos procedūros (pvz., vonia, Knaipo procedūra,	5					

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

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

		vandens, purvo terapija, Hamamas)							
	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, mažiausiai 3 valandas šiokiadieniais		10					
	257.	Kvalifikuoto personalo siūloma vyresnių nei 3 metų vaikų priežiūra viešbutyje, mažiausiai 3 valandas šiokiadieniais		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 valdymo sistemos	263.	Sisteminga skundų valdymo sistema ⁶⁰		3			M	M	M
	264.	Sisteminga svečių atsiliepimų analizė ⁶¹		5				M	M
	265.	Kokybės kontrolė slaptos apklausos būdu („Slaptas svečias“) ⁶² (kartu su paraiška turi būti pateikti tai patvirtinantys dokumentai)		10				(M) ⁶³	M
	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		5	M	M	M ⁶⁶	M ⁶⁶	M ⁶⁶
	268.	Tinklapis su tiesioginės rezervacijos galimybe ir svečių		5					

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

⁵⁸ Plaukykla – specialiai svečiams įrengtas netekančio vandens, be cheminių preparatų, telkinys plaukiojimui arba maudymuisi.

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

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

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

⁶² Slapto svečio vizitas (slapta apklausa), turi atitikti šias sąlygas: atliekama bent kartą per klasifikavimo laikotarpį, Slapto 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 Slapto svečio vizitas (slapta apklausa) – minimalus kriterijus vertinant „4* Plus“ viešbučius.

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

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

⁶⁶ Tinklapis turi būti pateiktas bent dviem kalbomis.

		atsiliepimais ⁶⁷							
	269.	Aktyvus kvietimas išvykstantiems/išvykusiems svečiams parašyti atsiliepimą viešbučio portale arba tinklalapyje		10				M	M
Kita	270.	Eko ženklas ⁶⁸		10					
VIII. Minimalus balų skaičius⁶⁹									
Viešbučiai					90	170	260	400	600
Papildomas įvertinimas „Plus“ ⁷⁰					170	260	400	600	680

⁶⁷ Paprastas elektroninis paštas nelaikomas tinkamu.

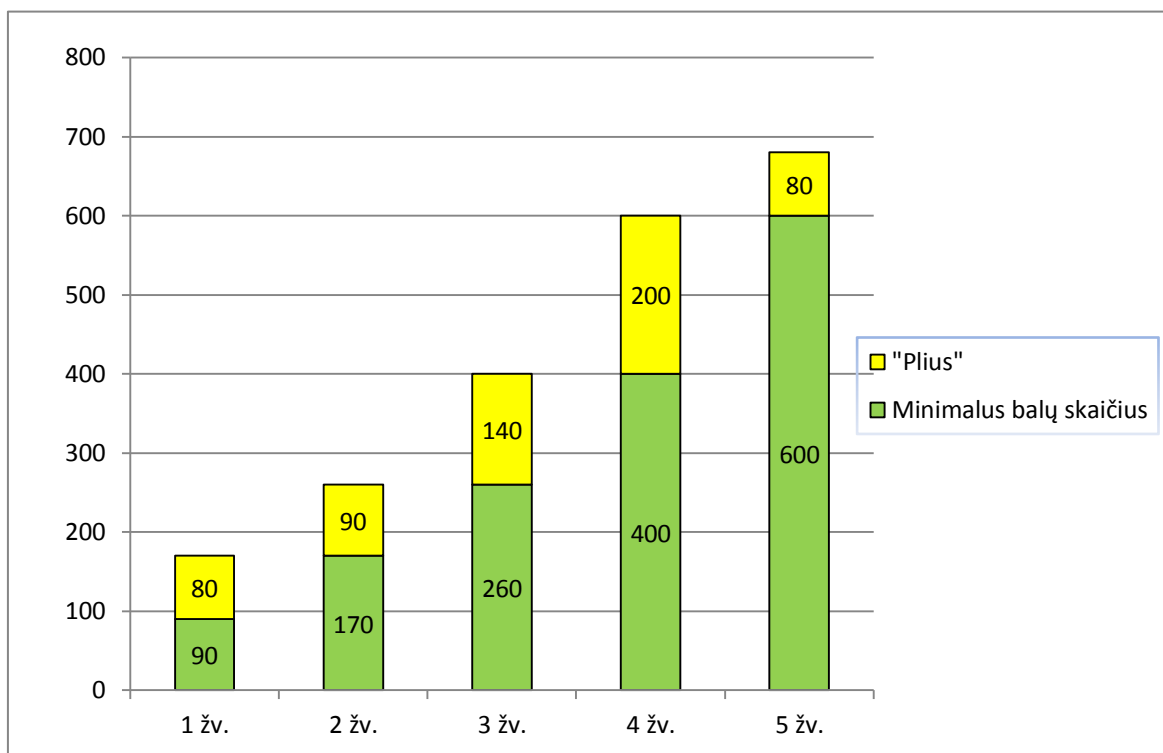
⁶⁸ Pavyzdžiui, Austrian Umweltzeichen, DEHOGA Umweltcheck, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Globe, Green Key, ISO 12001 arba Viabono.

⁶⁹ Viešbučiams „garni“ – tai yra viešbučiams, kur teikiami tik pusryčiai – siekiamų taškų skaičius sumažinamas 20 taškų kiekvienai kategorijai. Viešbučiui „garni“ negali būti suteiktos 5 žvaigždutės.

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

VIEŠBUČIŲ KLASIFIKAVIMO VERTINIMO SKALĖ

Maksimalus balų skaičius: 1071



59

75

143

265

420

Minimalūs kriterijai