

PRAVILNIK

O STANDARDIMA ZA KATEGORIZACIJU UGOSTITELJSKIH OBJEKATA ZA S

("Sl. glasnik RS", br. 41/2010, 103/2010 i 99/2012)

I UVODNE ODREDBE

Član 1

Ovim pravilnikom propisuju se standardi za kategorizaciju ugostiteljskog objekta za smeštaj vrste hotel, motel, turističko naselje, kamp, pansion, kuća, apartman, soba i seosko turističko domaćinstvo i to: standardi za pojedine vrste objekta, posebni standardi, kategorije kao i način sticanja i promene kategorije ugostiteljskog objekta.

Član 2

Standardi za kategorizaciju ugostiteljskog objekta sadrže obavezne elemente označene znakom "M" i izborne elemente utvrđene za određenu kategoriju na osnovu kojih se određuje broj dodatnih bodova, u skladu sa ovim pravilnikom.

II STANDARDI ZA POJEDINE VRSTE UGOSTITELJSKIH OBJEKATA

Hotel

Član 3

Ugostiteljski objekat za smeštaj vrste hotel razvrstava se u kategoriju u skladu sa standardima utvrđenim u Prilogu 1 Standardi za razvrstavanje hotela u kategorije, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

Hotel iz stava 1. ovog člana može da se razvrsta u kategoriju ako ima najmanje 10 smeštajnih jedinica.

Ugostiteljski objekat podvrste garni hotel razvrstava se u kategoriju u skladu sa standardima utvrđenim u Prilogu 2 Standardi za razvrstavanje garni hotela u kategorije, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

Garni hotel iz stava 3. ovog člana može da se razvrsta u kategoriju ako ima najmanje 7 smeštajnih jedinica.

Ugostiteljski objekat podvrste apart hotel razvrstava se u kategoriju u skladu sa standardima utvrđenim u Prilogu 3 Standardi za razvrstavanje apart hotela u kategorije, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

Apart hotel iz stava 3. ovog člana može da se razvrsta u kategoriju ako ima najmanje 7 smeštajnih jedinica.

Motel

Član 4

Ugostiteljski objekat za smeštaj vrste motel razvrstava se u kategorije u skladu sa standardima utvrđenim u Prilogu 4 Standardi za razvrstavanje motela u kategorije, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

Motel iz stava 1. ovog člana može da se razvrsta u kategoriju ako ima najmanje 7 smeštajnih jedinica.

Turističko naselje

Član 5

Ugostiteljski objekat za smeštaj vrste turističko naselje razvrstava se u kategoriju u skladu sa standardima utvrđenim u Prilogu 5 Standardi za razvrstavanje turističkog naselja u kategorije, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

Turističko naselje iz stava 1. ovog člana može da se razvrsta u kategoriju ako ima najmanje 25 smeštajnih jedinica.

Kamp

Član 6

Ugostiteljski objekat za smeštaj vrste kamp razvrstava se u kategoriju u skladu sa standardima utvrđenim u Prilogu 6 Standardi za razvrstavanje kampa u kategorije, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.
Kamp iz stava 1. ovog člana može da se razvrsta u kategoriju ako ima najmanje 15 kamp jedinica.

Pansion

Član 7

Ugostiteljski objekat za smeštaj vrste pansion razvrstava se u kategoriju u skladu sa standardima utvrđenim u Prilogu 7 Standardi za razvrstavanje pansiona u kategorije, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.
Pansion iz stava 1. ovog člana može da se razvrsta u kategoriju ako ima najmanje 5 smeštajnih jedinica.

Kuća

Član 8

Ugostiteljski objekat za smeštaj vrste kuća razvrstava se u kategoriju u skladu sa standardima utvrđenim u Prilogu 8 Standardi za razvrstavanje kuće u kategorije, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

Apartman

Član 9

Ugostiteljski objekat za smeštaj vrste apartman razvrstava se u kategoriju u skladu sa standardima utvrđenim u Prilogu 9 Standardi za razvrstavanje apartmana u kategorije, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

Soba

Član 10

Ugostiteljski objekat za smeštaj vrste soba razvrstava se u kategoriju u skladu sa standardima utvrđenim u Prilogu 10 Standardi za razvrstavanje soba u kategorije, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

Seosko turističko domaćinstvo

Član 10a

Ugostiteljski objekat za smeštaj vrste seosko turističko domaćinstvo razvrstava se u kategoriju u skladu sa standardima utvrđenim u prilogu 10a Standardi za razvrstavanje seoskog turističkog domaćinstva u kategorije, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

Depandans

Član 11

Depandans u sastavu ugostiteljskog objekta vrste hotel, motel i pansion razvrstava se u istu ili u jednu kategoriju niže u odnosu na glavni objekat, o čemu gost mora da bude obavešten u skladu sa standardima koji važe za glavni objekat.

Depandans može da se razvrsta u kategoriju ako ima najmanje 5 smeštajnih jedinica.

III POSEBNI STANDARDI ZA POJEDINE VRSTE UGOSTITELJSKIH OBJEKATA

Član 12

Ugostiteljski objekat vrste hotel koji je kategorisan sa 3 i više zvezdica može da se razvrsta i po posebnim standardima za specijalizaciju hotela u zavisnosti od usluga koje pruža.

Ugostiteljski objekat iz stava 1. razvrstava se u hotele specijalizovane kao: poslovni hotel, kongresni hotel, porodični hotel, sportski hotel i *spa-wellness* hotel u skladu sa standardima utvrđenim u Prilogu 11 Standardi za specijalizaciju hotela koja je odštampana uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

IV KATEGORIJA UGOSTITELJSKOG OBJEKTA

Član 13

Kategorija ugostiteljskog objekta označava se odgovarajućim brojem zvezdica na sledeći način:

- 1) kategorija 5 zvezdica;
- 2) kategorija 4 zvezdice;
- 3) kategorija 3 zvezdice;
- 4) kategorija 2 zvezdice;
- 5) kategorija 1 zvezdica.

Član 14

Ugostiteljski objekat vrste hotel razvrstava se u kategorije na sledeći način:

- 1) kategoriju 5 zvezdica ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 110 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 2) kategoriju 4 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 90 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 3) kategoriju 3 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 70 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 4) kategoriju 2 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 50 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 5) kategoriju 1 zvezdica ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 30 bodova po osnovu izbornih elemenata.

Član 15

Ugostiteljski objekat podvrste garni hotel razvrstava se u kategorije na sledeći način:

- 1) kategoriju 5 zvezdica ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 100 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 2) kategoriju 4 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 80 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 3) kategoriju 3 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 60 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 4) kategoriju 2 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 45 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 5) kategoriju 1 zvezdica ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 25 bodova po osnovu izbornih elemenata.

Član 16

Ugostiteljski objekat podvrste apart hotel razvrstava se u kategorije na sledeći način:

- 1) kategoriju 5 zvezdica ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 90 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 2) kategoriju 4 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 70 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 3) kategoriju 3 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 60 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 4) kategoriju 2 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 45 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 5) kategoriju 1 zvezdica ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 25 bodova po osnovu izbornih elemenata.

Član 17

Ugostiteljski objekat vrste motel razvrstava se u kategorije na sledeći način:

- 1) kategoriju 4 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 90 bodova po osnovu izbornih elemenata;

- 2) kategoriju 3 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 70 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 3) kategoriju 2 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 50 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 4) kategoriju 1 zvezdica ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 30 bodova po osnovu izbornih elemenata.

Član 18

Ugostiteljski objekat vrste turističko naselje razvrstava se u kategorije na sledeći način:

- 1) kategoriju 5 zvezdica ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 110 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 2) kategoriju 4 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 90 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 3) kategoriju 3 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 70 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 4) kategoriju 2 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 50 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 5) kategoriju 1 zvezdica ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 30 bodova po osnovu izbornih elemenata.

Član 19

Ugostiteljski objekat vrste kamp razvrstava se u kategorije na sledeći način:

- 1) kategoriju 4 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 40 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 2) kategoriju 3 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 35 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 3) kategoriju 2 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 30 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 4) kategoriju 1 zvezdica ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 25 bodova po osnovu izbornih elemenata.

Član 20

Ugostiteljski objekat vrste pansion razvrstava se u kategorije na sledeći način:

- 1) kategoriju 3 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 70 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 2) kategoriju 2 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 50 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 3) kategoriju 1 zvezdica ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 30 bodova po osnovu izbornih elemenata.

Član 21

Ugostiteljski objekat vrste kuća razvrstava se u kategorije na sledeći način:

- 1) kategoriju 4 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 50 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 2) kategoriju 3 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 40 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 3) kategoriju 2 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 30 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 4) kategoriju 1 zvezdica ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 20 bodova po osnovu izbornih elemenata.

Član 22

Ugostiteljski objekat vrste apartman razvrstava se u kategorije na sledeći način:

- 1) kategoriju 4 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 45 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 2) kategoriju 3 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 35 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 3) kategoriju 2 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 25 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 4) kategoriju 1 zvezdica ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 15 bodova po osnovu izbornih elemenata.

Član 23

Ugostiteljski objekat vrste soba razvrstava se u kategorije na sledeći način:

- 1) kategoriju 3 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 30 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 2) kategoriju 2 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 20 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 3) kategoriju 1 zvezdica ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 10 bodova po osnovu izbornih elemenata.

Član 23a

Ugostiteljski objekat vrste seosko turističko domaćinstvo razvrstava se u kategorije na sledeći način:

- 1) kategoriju 4 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 50 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 2) kategoriju 3 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 40 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 3) kategoriju 2 zvezdice ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 30 bodova po osnovu izbornih elemenata;
- 4) kategoriju 1 zvezdica ako ispunjava obavezne elemente za ovu kategoriju označene znakom "M" i ima najmanje 20 bodova po osnovu izbornih elemenata.

Oznaka vrste i kategorije ugostiteljskog objekta

Član 24

Kategorija ugostiteljskog objekta vrste hotel, garni hotel, apart hotel, motel, turističko naselje, kamp i pension označava se tablom petougaoanog oblika sa zaobljenim uglovima koja sadrži u gornjem delu ucrtane šestokrake zvezde, čiji broj označava kategoriju objekta, a u donjem delu ispisan naziv vrste objekta na srpskom jeziku, ćirilčnim pismom i na engleskom jeziku.

Kategorija ugostiteljskog objekta vrste kuća, apartman i soba označava se nalepnicom petougaoanog oblika sa zaobljenim uglovima koja sadrži u gornjem delu ucrtane šestokrake zvezde, čiji broj označava kategoriju objekta, a u donjem delu ispisan naziv vrste objekta na srpskom jeziku, ćirilčnim pismom i na engleskom jeziku.

Kategorija ugostiteljskog objekta vrste seosko turističkog domaćinstvo označava se nalepnicom petougaoanog oblika sa zaobljenim uglovima koja sadrži u gornjem delu ucrtane šestokrake zvezde, čiji broj označava kategoriju objekta, a u donjem delu ispisan naziv vrste objekta na srpskom jeziku ćirilčnim pismom.

Tabla iz stava 1. ovog člana ima dimenzije širine 30 centimetara i visine 28 centimetara

Nalepnica iz st. 2. i 3 ovog člana ima dimenzije širine 16 centimetara i visine 15 centimetara.

Specijalizacija hotela označava se na pravougaonoj tabli sa zaobljenim uglovima. u gornjem delu table ispisana je vrsta specijalizacije hotela na srpskom jeziku, ćirilčnim pismom, a u donjem delu na engleskom jeziku.

Specijalizacija vrste spa - wellness hotela ispisana je na sredini table samo na engleskom jeziku.

Tabla za označavanje vrste specijalizacije ima dimenzije širine 30 centimetara i visine 15 centimetara.

Podloga oznake vrste i kategorije ugostiteljskog objekta je tamno plave boje, a okvirna linija, zvezde, slova i simboli su žute boje.

Oznaka kategorije za hotel, garni hotel, apart hotel, motel, kamp, pension, turističko naselje, apartmansko naselje postavlja se sa spoljne strane na glavnom ulazu u objekat, osim u slučaju kada se objekat nalazi u zgradi pod zaštitom kao kulturno dobro, gde se oznaka može postaviti unutar glavnog ulaza u objekat.

Oznaka specijalizacije hotela postavlja se neposredno ispod oznake kategorije hotela.

Oznaka za kuću, apartman, sobu i seosko turističko domaćinstvo postavlja se na vratima sa spoljne strane vrata ili na drugom vidnom mestu unutar objekata.

Izgled oznake vrste i kategorije ugostiteljskog objekta sadržani su u Prilogu 12 Izgled oznake vrste i kategorije ugostiteljskih objekata, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

Izgled oznake specijalizacije hotela sadržani su u Prilogu 13 Izgled oznake specijalizacije hotela, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

Član 25

Oznaku kategorije hotela, garni hotela, apart hotela, motela, turističkog naselja, kampa, pansiona i specijalizacije hotela, izdaje ministarstvo nadležno za poslove turizma (u daljem tekstu: ministarstvo).

Oznaku iz stava 1. ovog člana, ugostitelj preuzima od izabranog proizvođača na osnovu rešenja ministra o razvrstavanju ugostiteljskog objekta u kategoriju.

Na osnovu javnog poziva, izbor proizvođača oznaka iz stava 1. ovog člana vrši ministarstvo.

Oznaku kategorije (nalepnice) iz člana 24. st. 2. i 3. izdaje nadležni organ jedinice lokalne samouprave.

Troškove izdavanja oznake iz st. 1. i 4. ovog člana snosi podnosilac zahteva za određivanje kategorije objekta.

V NAČIN STICANJA I PROMENE KATEGORIJE UGOSTITELJSKOG OBJEKTA

Član 26

Ugostitelj podnosi zahtev za razvrstavanje ugostiteljskog objekta za smeštaj u kategoriju.

Zahtev iz stava 1. ovog člana sadrži:

1) podatke o ugostitelju (poslovno ime odnosno naziv za pravna lica - ime i prezime za fizička lica, skraćeno poslovno ime, odnosno naziv - samo za pravna lica, adresu sedišta, poslovne jedinice ili ogranka, matični broj - za pravna lica, jedinstveni matični broj - za fizička lica, PIB, registracioni broj, podatke o direktoru, podatke o licu ovlašćenom za zastupanje, podatke o kontaktu);

2) podatke o ugostiteljskom objektu (naziv ugostiteljskog objekta, vrsta ugostiteljskog objekta, vrsta specijalizacije za hotel, godina izgradnje, godina poslednje adaptacije odnosno rekonstrukcije, vremenski okvir poslovanja - tokom cele godine ili sezonski, kapacitet objekta, vrsta i broj smeštajnih jedinica).

Uz zahtev iz stava 1. ovog člana podnose se dokazi kojima se potvrđuju određeni podaci sadržani u zahtevu, kao i izjava sa podacima o ispunjenosti standarda propisanih za određenu vrstu i kategoriju ugostiteljskog objekata, izjava o ispunjenosti minimalno tehničkih uslova i izjava o ispunjenosti sanitarno-higijenskih uslova.

Član 27

Zahtev za određivanje kategorije hotela, motela, turističkog naselja, kampa i pansiona kao i za određivanje specijalizacije hotela (u daljem tekstu: zahtev) ugostitelj podnosi ministarstvu nadležnom za poslove turizma (u daljem tekstu: ministarstvo), u skladu sa Zakonom.

Zahtev za određivanje kategorije kuće, apartmana, sobe i seoskog turističkog domaćinstva ugostitelj odnosno fizičko lice podnosi nadležnom organu jedinice lokalne samouprave, za svaki objekat pojedinačno, u skladu sa Zakonom.

Član 28

Ako u toku perioda za koji je izdato rešenje o razvrstavanju ugostiteljskog objekta za smeštaj u određenu kategoriju, ugostiteljski objekat ispuni uslove za višu kategoriju ili odstupi od propisanih standarda za kategoriju koja mu je određena, ministarstvo odnosno nadležni organ jedinice lokalne samouprave, na zahtev ugostitelja donosi rešenje o promeni kategorije, u skladu sa Zakonom.

Postupak promene kategorije isti je kao i za njeno određivanje.

Ugostitelj 60 dana pre isteka roka utvrđenog rešenjem iz stava 1. ovog člana podnosi zahtev za ponovno određivanje kategorije.

Nadležni organ iz stava 1. ovog člana rešenje o promeni kategorije dostavlja Agenciji za privredne registre - Registru turizma u roku od 15 dana od dana donošenja rešenja, u skladu sa Zakonom.

VI PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 29

Danom stupanja na snagu ovog pravilnika prestaje da važi Pravilnik o razvrstavanju, minimalnim uslovima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata ("Službeni glasnik RS", br. 66/94, 3/95 i 31/05).

Član 30

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku Republike Srbije", s tim što će se odredbe ovog pravilnika za ugostiteljske objekte za koje je do dana stupanja na snagu ovog pravilnika izdat akt o kategorizaciji primenjivati od dana isteka roka važnosti akta o određivanju kategorizacije.

**Samostalni član Pravilnika o izmenama i dopunama
Pravilnika o standardima za kategorizaciju ugostiteljskih objekata za smeštaj**
(*"Sl. glasnik RS", br. 103/2010*)

Član 19

Ovaj pravilnik stupa na snagu narednog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku Republike Srbije".

**Samostalni član Pravilnika o izmenama i dopunama
Pravilnika o standardima za kategorizaciju ugostiteljskih objekata za smeštaj**
(*"Sl. glasnik RS", br. 99/2012*)

Član 5

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku Republike Srbije".

Prilog 1 STANDARDI ZA RAZVRSTAVANJE HOTELA¹ U KATEGORIJE

Oblast Elementi	Red. br.	Kriterijum	Bodovi za izborne elemente	Obavezni elementi po kategorijama ² znak "M" ³ znak "/" ⁴					
				1*	2*	3*	4*	5*	
SPOLJNI IZGLED OBJEKTA I HORTIKULTURNO UREĐENJE									
Hortikulturno uređenje	1	Uređene i održavane postojeće zelene površine sa uređenim pešačkim komunikacijama i platoima od čvrstog materijala		1	M	M	M	M	M
Standardan izgled	2	Materijali korišćeni u obradi površina standardnog kvaliteta, opšti utisak odaje:	jednostavan izgled	-	M	/	/	/	/
			dobar izgled	1		M	/	/	/
			izgled višeg kvaliteta	2			M	/	/
Prvoklasan izgled	3	Materijali korišćeni u obradi površina visokog kvaliteta, opšti utisak odaje usklađenost u obliku, boji i materijalu		3				M	/
Ekskluzivan izgled	4	Materijali korišćeni u obradi površina najvišeg kvaliteta, opšti utisak odaje ekskluzivnost		4					M

PARKING I GARAŽE⁵

5	Odnos broja parking mesta uz hotel i broja smeštajnih jedinica	1:5	1	M	/	/	/
		1:4	2		M	/	/

		1:3	3			M	/
		1:2	4				M
		1:1	5				
6	Odnos broja garažnih mesta i broja smeštajnih jedinica 1:5	do 300 m od hotela	3				
		uz hotel	4				
7	Uslužna služba parkiranja sa obezbeđenim čuvanjem vozila		2				M
8	Natkriven pristup za vozila ispred glavnog ulaza za goste ⁶	/	2				M
		Uključujući mogućnost pristupa i turističkim autobusima do glavnog ulaza objekta	3				

ULAZI							
9	Glavni ulaz za goste odvojen od ulaza za robu i osoblje ⁷	1		M	M	M	M
10	Natkriven glavni ulaz za goste ili ulaz sa vetrobranom ⁸	1				M	M
PRIJEMNI HOL							
11	Garnitura za sedenje	1		M	M	M	M
12	Vidno istaknute oznake za komunikacije i sadržaje hotela (ulaz, recepcija, restoran, toaleti, informacije...)	-	M	M	M	M	M
13	Vidno istaknuto vreme usluživanja obroka i službi u hotelu	1		M	M	M	M
14	Usluga pića u prijemnom holu - lobiju	2					
15	Prostorija za privremeno odlaganje prtljaga	2				M	M
16	Kišobran na recepciji	1					

RECEPCIJA							
	17	Deo prostora prijemnog hola (sto je prihvatljiv umesto recepcijskog pulta)		-	M	M	/ / /
	18	Odvojen, nezavisan prostor recepcije sa recepcijskim pultom		1		M	M
	19	Kompjuterizovano recepcijsko poslovanje		2		M	M
Usluge recepcije	20	Recepcija radi	12 sati	-	M	M	/ / /
			18 sati	1		M	M
			24 sata	2			M
	21	Osoblje u smeni govori	jedan strani jezik	-	M	M	/ / /
			dva strana jezika	1		M	M
			više od dva strana jezika	2			M
	22	Faks na raspolaganju gostima		1		M	M
	23	Fotokopir aparat ili skener na raspolaganju gostima		1		M	M

	24	Prihvatanje kreditnih kartica	1	M	M	M	M	
	25	Mogućnost zamene strane valute ⁹	3					M
	26	Mogućnost rezervacije putem elektronskih rezervacionih sistema ¹⁰	3					

LIFT¹¹								
		5 nivoa ¹³ i više	-	M	M	/	/	/
27	Lift za goste ¹² za:	4 nivoa	1			M	/	/
		3 nivoa	2			M	M	
		2 nivoa	3					
28	Dodatni lift za goste iznad minimuma	5						
29	Lift za osoblje ili teretni lift za više od 3 nivoa	4						M
30	Lift za hranu ¹⁴ za više od 3 nivoa	4						

RESTORAN SALA								
		2 sata	-	M	M	/	/	/
	31	Vreme usluživanja obroka	3 sata	1			M	M
		na zahtev gosta	2				M	M
Usluživanje doručka	32	Prošireni doručak ¹⁵	-	M	M	/	/	/
	33	Švedski sto ¹⁶	1			M	/	/
		sa <i>room service</i> uslugom	2				M	M
Usluživanje jela	34	Jela u <i>room service</i> ponudi	16 sati	1			M	/
			24 sata	2				M
	35	Najmanje dva meni-a po izboru	-	M	M			
	36	Najmanje tri meni-a po izboru i jela po porudžbini	1			M	M	M
	37	Ponuda jela pripremljenih po posebnim standardima (internacionalni, verski, dijetalni, vegetarijanski i dr.)	2					M
	38	Dečji meni	2					M
Usluživanje pića	39	Ponuda pića u restoranu sali	16 sati	-	M	M	M	M
			24 sata	1				
	40	Pića i napitaka u <i>room service</i> ponudi	16 sati	1			M	M
			24 sata	2				M
	41	Aperitiv bar ¹⁷ : radno vreme	12 sati	1			M	/
			16 sati	2			M	M

		24 sata	3						
--	--	---------	---	--	--	--	--	--	--

SMEŠTAJNA JEDINICA ¹⁸									
Minimalna površina ¹⁹	42	sobe ²⁰	jednokrevetne	-	10 m ²	12 m ²	14 m ²	16m ²	18m ²
			dvokrevetne	-	14m ²	16 m ²	18 m ²	20m ²	22m ²
	43	porodične sobe ²¹		2 boda za svaku porodičnu sobu, a najviše 8	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24m ²	26m ²
	44	apartmana ²² tipa	"studio" ²³	2 boda za svaki apartman, a najviše 8	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24m ²	26m ²
			apartman bez kuhinje ²⁴	3 boda za svaki apartman, a najviše 9	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24m ²	26m ²
			apartman sa kuhinjom ²⁵	4 boda za svaki apartman, a najviše 12	21 m ²	23 m ²	25 m ²	27m ²	29m ²
	45	Krevet minimalnih dimenzija 100x200cm ili francuski krevet minimalnih dimenzija 140x200cm za jednu osobu		1				M	M
	46	Francuski krevet ²⁶ minimalnih dimenzija 180x200cm za dve osobe ²⁷		1				M	M
	47	Krevet minimalnih dimenzija 100x240 cm za jednu osobu ili dodatak za produženje kreveta na zahtev gosta za 5% ukupnog broja kreveta		1					M
	48	Higijenski umetak za zaštitu madraca		1			M	M	M
Opremljenost smeštajne jedinice	49	Dečji krevet na zahtev gosta		2			M	M	M
	50	Dodatni jastuk na zahtev gosta		1		M	M	M	M
	51	Dva jastuka za svaki krevet odnosno gosta		2					M
	52	Izbor jastuka od različitih materijala		3					M
	53	Dodatni pokrivač na zahtev gosta		-	M	M	M	M	M
	54	Prekrivač za svaki krevet		1			M	M	M
	55	Usluga buđenja		1				M	M

56	Budilnik u svim smeštajnim jedinicama	1						
57	Dodatno pospremanje smeštajne jedinice uveče	1						M
58	Promena posteljine na zahtev gosta	1					M	M
59	Čiviluk za garderobu	1					M	M
60	Stalak za kofere	1				M	M	M
61	Garnitura za sedenje u sobi	2					M	M
62	Broj slobodnih utikača u smeštajnoj jedinici	jedan	-	M	M	M	/	/
		dva	1				M	M
63	Najmanje jedan slobodan utikač sa stalnim napajanjem koji nije povezan sa električnim sistemom u smeštajnoj jedinici ²⁸	1						M
64	Prekidač pored kreveta za regulisanje kompletnog osvetljenja u smeštajnoj jedinici	2						M
65	Dodatno osvetljenje nad sobnim stolom	1					M	M
66	Ogledalo za celu figuru	1				M	M	M
67	Dekoracija zidova	1			M	M	M	M
68	Inventarska lista, cenovnik usluga i kućni red ispisani na srpskom i najmanje jednom stranom jeziku	-	M	M	M	M	M	M
69	Štampana obaveštenja na srpskom i najmanje jednom stranom jeziku o sadržajima i uslugama koje se nude gostu ²⁹	1			M	M	M	M
70	Prospekt hotela	1				M	M	M
71	Informacije o turističkim sadržajima regiona	1						
72	Štampana obaveštenja "Ne uznemiravati" "Molimo, pospremite" ispisana na srpskom i najmanje jednom stranom jeziku	1				M	M	M
73	Pribor za pisanje	na zahtev gosta	1			M	M	/ /
		u svakoj smeštajnoj jedinici	2					M M
74	Pribor za šivenje	na zahtev gosta	1			M	M	/ /
		u svakoj smeštajnoj jedinici	2					M M
75	Pribor za čišćenje obuće i kašika za cipele	na zahtev gosta	1			M	M	/ /
		u svakoj smeštajnoj jedinici	2					M M
76	Dnevne novine na zahtev gosta	1						M

	77	Časopisi na zahtev gosta		2						M
	78	Oprema za peglanje		2						
	79	Vreća za veš		1					M	M
	80	Električni aparat za grejanje vode (za pravljenje kafe, čaja) sa priborom		2						
	81	Bešumni minibar u:	50% soba	2				M	/	/
			svakoj sobi	3					M	M
	82	Vrata sa zvučnom izolacijom ili dupla vrata u:	50% smeštajnih jedinica	3						
			svakoj smeštajnoj jedinici	4						
	83	Špijunka		2						
	84	Dodatna oprema za zaključavanje vrata		2						
	85	Prozori sa zvučnom izolacijom u:	50% smeštajnih jedinica	3						
			svakoj smeštajnoj jedinici	4						
Klimatizacija ³⁰	86	Klimatizacija sa mogućnošću individualnog podešavanja u:	25% smeštajnih jedinica	1			M	/	/	/
			50% smeštajnih jedinica	2				M	M	/
			svakoj smeštajnoj jedinici	3						M
Telekomunikacije u smeštajnoj jedinici	87	Telefon ³¹	u sobi	-	M	M	/	/	/	
			sa mogućnošću uspostavljanja direktnih telefonskih veza iz svake smeštajne jedinice	1				M	M	M
	88	Pristup internetu		2					M	M
	89	Računar	na zahtev gosta	3						M
u svakoj smeštajnoj jedinici			4							
Audio i video sistem u smeštajnoj jedinici	90	Radio ³²		1					M	M
	91	CD-Plejer, I-POD na zahtev gosta		2						
	92	DVD-Plejer na zahtev gosta		2						
	93	Televizor sa daljinskim	25% soba	1			M	/	/	/

		upravljačem u:	50% soba	2			M	/	/
			svakoj sobi	3				M	M
	94	Uputstvo za programe i aktuelni TV program		1				M	M
	95	Satelitska antena ³³		2				M	M
	96	Kablovska antena ³⁴		2				M	M
	97	Plaćeni kanali uz mogućnost blokiranja kanala sa cenovnikom usluga		2					
Sigurnosni standardi u smeštajnoj jedinici	98	SOS poziv ili telefon u kupatilu smeštajne jedinice		-			M	M	M
	99	Protivpožarni plan na vratima ili u blizini vrata smeštajne jedinice		-	M	M	M	M	M
	100	Odnos broja smeštajnih jedinica sa terasom (balkonom) u odnosu na ukupan broj smeštajnih jedinica	1:20	1					
			1:10	2					
			1:5	3					
	101	Najmanje 30% smeštajnih jedinica vidno obeleženih za nepušače		2					




KUPATILO U SASTAVU SMEŠTAJNE JEDINICE									
	102	Najmanje 30% smeštajnih jedinica opremljeno odvojenim toaletom		3					
	103	Površina 80% kupatila $\geq 5 \text{ m}^2$		2					
Opremljenost kupatila	104	Tuš kabina ili kada	sa zaštitom od prskanja vode	-		M	M	M	/ /
			sa paravanom	2				M	M
	105	Prostirka za noge		1			M	M	M
	106	Bide		2					
	107	Adapter za struju 220/110V		1				M	M
	108	Kozmetičko ogledalo		1					M
	109	Sušaći peškira		2					
	110	Pena za kupanje ili gel za tuširanje		1		M	M	M	M
	111	Šampon		1		M	M	M	M
	112	Kozmetički artikli (npr. kapa za tuširanje, turpija za nokte, pribor za brijanje, četkica za zube, pasta za zube, vlažne maramice)		1 bod za svaki artikal, a najviše 3				M	M
	113	Sredstvo za neutralisanje mirisa		1			M	M	M
	114	Rezervni toalet papir		1				M	M
	115	Higijenske vrećice		1			M	M	M

	116	Dodatni peškir		1				M	M
	117	Dnevna promena peškira na zahtev gosta		1					M
	118	Bade mantil	na zahtev gosta	2				M	/
			u svakoj smeštajnoj jedinici	3					M
	119	Papuč	na zahtev gosta	2				M	/
			u svakoj smeštajnoj jedinici	3					M
	120	Fen za kosu	na zahtev gosta	1		M	/	/	/
			u svakoj sobi ili kupatilu	2			M	M	M
	121	Vaga		1					
	122	Stolica u kupatilu		2					
	123	Radio ozvučenje u kupatilu		2					

KVALITET UREĐENJA I OPREME									
Standardno uređenje i tipska oprema	124	Nameštaj iz velikih serija	jednostavnog kvaliteta	-	M	/	/	/	/
			srednjeg kvaliteta	1	M	/	/	/	/
			višeg kvaliteta i komfora	2		M	/	/	/
Prvoklasno uređenje i oprema	125	Nameštaj iz manjih serija visokog kvaliteta Enterijer usklađen u obliku, boji i materijalu.		3				M	/
Ekskluzivno uređenje i oprema	126	Nameštaj jedinstvenog dizajna (stilski ili moderan) najvišeg kvaliteta (luksuzan) i komfora Enterijer usklađen u obliku, boji i materijalu.		4					M

ČUVANJE VREDNOSTI									
127	Mogućnost čuvanja vrednosti gostiju u hotelskom sefu			1	M				
128	Centralni sef sa pojedinačnim kasetama za čuvanje vrednosti gostiju za najmanje 30% smeštajnih jedinica ³⁵			2		M	M	M	M
129	Pojedinačni sef za čuvanje vrednosti u:	najmanje 20% smeštajnih jedinica ³⁶		2		M	/	/	/
		najmanje 30% smeštajnih jedinica ³⁷		3			M	/	/
		svakoj smeštajnoj jedinici		4				M	/

POGODNOSTI ZA OSOBE SA UMANJENIM TELESNIM SPOSOBNOSTIMA ³⁸									
130	Bez prepreka	Kategorija  A ³⁹	5						
		Kategorija  B ⁴⁰	6						

	Kategorija  C ⁴¹	5					
	Kategorija  D ⁴²	5					
	Kategorija  E ⁴³	5					

OSTALI SADRŽAJI, USLUGE I POGODNOSTI							
131	Klimatizacija ⁴⁴ u zajedničkim prostorijama za goste	-	M	M	M	M	M
132	Internet u najmanje jednoj pristupnoj tački u objektu u okviru javnih prostorija	2			M	M	M
133	Širokopojasni internet u najmanje jednoj pristupnoj tački u objektu u okviru javnih prostorija	3					
134	Dodatni televizor sa daljinskim upravljačem u apartmanu	2					
135	Vratar	2					M
136	Domaćin hotela	3					M
137	Nošenje prtljaga gosta	2			M	M	M
138	Aparat za čišćenje obuće u prijemnom holu ili u okviru smeštajnog dela objekta	1					
139	Čišćenje obuće gostiju	3					M
140	Pranje i peglanje rublja gostiju	3			M	M	
141	Hemijsko čišćenje	3					
142	Usluge šivenja	2					
143	Prevoz gostiju	3					
144	Prodaja karata ili biletarnica na recepciji (za pozorište, koncerte, javni prevoz, itd)	2					
145	Prostorija u hotelu opremljen TV-om sa daljinskim upravljačem	-	M	M	M	M	M
146	Dodatni ugostiteljski sadržaji (salon, nacionalni restoran, specijalizovani restoran, picerija, poslastičarnica, snek bar, pivnica, internet kafe i sl.)	2 boda za svaki sadržaj, a najviše 6					
147	Bašta ili terasa	2 boda za svaki sadržaj, a najviše 6					
148	Sala za sastanke (poslovni salon)	3					
149	Prostorija za banket	3					
150	Sala za konferencije	5					
151	Animacija i zabava (diskoteka, noćni klub, kazino i sl.)	3 boda za svaki sadržaj, a najviše 6					
152	Butici i trgovine	2 boda za svaki					

		sadržaj, a najviše 6				
153	Biblioteka (izdvojena prostorija)	3				
154	Turistička agencija	3				
155	Banka	3				
156	Pošta	3				
157	Prostorija za igru dece	3				
158	Igralište za decu ⁴⁵	3				
159	Obezbeđeno profesionalno osoblje za čuvanje dece	2				
160	Animator	2				
161	Obezbeđene lekarske usluge	2				
162	Sportsko-rekreativni sadržaji (bilijar, stoni tenis, kuglana,...)	2 boda za svaki sadržaj, a najviše 6				
163	Kapaciteti za sport i rekreaciju ⁴⁶ (tereni, sportske sale i sl.)	3 boda za svaki sadržaj, a najviše 9				
164	Fitnes prostorija sa najmanje četiri različite sprave	4				
165	Solarijum	3				
166	Masaža	2				
167	Bazen za masažu (đakuzi)	3				
168	Parno kupatilo	4				
169	Sauna	4				
170	Kozmetički salon	3				
171	Frizerski salon	3				
172	Odeljenje za vodu terapiju	5				
173	Bazen za plivanje	otvoren	8			
		zatvoren	10			
174	Bazen za plivanje za decu	otvoren	4			
		zatvoren	6			
175	Iznajmljivanje sportske opreme (npr. ski oprema, bicikl, kajak i dr.)	2				
176	Uređena plaža ili travnjak (park) za goste hotela	3				
177	Mogućnost smeštaja kućnih ljubimaca	3				
178	Poseban ulaz za prtljag	2				
179	Sistematično anketiranje gostiju ⁴⁷	2				
180	Sistematično upravljanje žalbama ⁴⁸	2				

181	Pristup i saobraćajna povezanost	dobar	1						
		odličan	2						
182	Položaj objekta na lokaciji	dobar	1						
		odličan	2						
		ekskluzivan	3						

Obaveze po osnovu izbornih elemenata				Minimalni broj bodova				
Hotel				30	50	70	90	110

¹ Hotel je ugostiteljski objekat za smeštaj u kojem se pružaju usluge smeštaja, ishrane i pića i druge usluge uobičajene u ugostiteljstvu, sa najmanje 10 smeštajnih jedinica.

Hotel je funkcionalna celina koju čini jedna građevina, deo građevine sa odvojenim pristupom i posebnim ulazom, horizontalnim i vertikalnim komunikacijama ili više prostorno odvojenih, ali funkcionalno povezanih građevina.

Depandans je odvojeni deo hotela, koji nije spojen toplom vezom sa osnovnim objektom u kojem se pružaju usluge smeštaja, a usluge ishrane i druge usluge pružaju se u hotelu kao osnovnom objektu.

² Kategorije izražene brojem zvezdica.

³ Znak "M" - obavezni element za naznačenu kategoriju.

⁴ Znak " / " - element se ne odnosi na naznačenu kategoriju.

⁵ Obaveza postojanja parkinga i garaža, kao i natkrivenog pristupa za vozila ne odnosi se na objekte locirane na području užeg gradskog jezgra ili u okviru prirodnog dobra ili nepokretnog kulturnog dobra i njegove zaštićene okoline.

⁶ Kod hotela koji posluje na području užeg gradskog jezgra ili u okviru nepokretnog kulturnog dobra, može da dođe do odstupanja u odnosu na propisani standard.

⁷ Kod hotela koji posluje u okviru nepokretnog kulturnog dobra, može da dođe do odstupanja u odnosu na propisani standard.

⁸ Kod hotela koji posluje na području užeg gradskog jezgra ili u okviru nepokretnog kulturnog dobra, može da dođe do odstupanja u odnosu na propisani standard.

⁹ Služba menjačkih poslova ili elektronska menjačnica sa vidno istaknutom kursnom listom.

¹⁰ Jednostavan e-mail kontakt nije dovoljan.

¹¹ Kod hotela koji posluje u okviru nepokretnog kulturnog dobra, može da dođe do odstupanja u odnosu na propisane standarde za liftove.

¹² Najmanje jedan lift, a za hotele kapaciteta više od 60 smeštajnih jedinica najmanje dva lifta za goste.

¹³ Lift za goste ima stanicu na svakom nivou koji koriste gosti. Pod nivoom se podrazumevaju: podrum, suteran, prizemlje, polusprat, sprat i potkrovlje-mansarda. Međusprat (mezanin) se ne uzima u obzir. Ukoliko tehničke mogućnosti ne dozvoljavaju (premala svetla visina prostorije u kojoj bi trebala da bude stanica lifta), ne uzima se u obzir ni potkrovlje (mansarda). Ako se podrum sastoji od više nivoa, uzimaju se u obzir svi nivoi koje koriste gosti. Dva polusprata smatraju se jednim spratom (nivoom). Na svakom drugom poluspratu je neophodna stanica lifta.

¹⁴ Lift za hranu je namenjen usluživanju jela u room service ponudi i povezuje kuhinju i spratove na kojima se nalaze smeštajne jedinice.

¹⁵ Izbor mlečnih i suhomesnatih proizvoda i jela od jaja, žitarica, napitak (kafa, čaj i sl.), voćni sok, voće ili voćna salata. Doručak poslužuje konobar.

¹⁶ Samoposluživanje sa najmanje istim izborom proizvoda kao i prošireni doručak.

¹⁷ Aperitiv bar je izdvojen od restorana sale.

¹⁸ U hotelu postojanje smeštajne jedinice "porodična soba" i "apartman" nije obaveza.

¹⁹ Minimalna površina smeštajne jedinice obuhvata površine svih prostorija u okviru smeštajne jedinice. Najmanje 80% od ukupnog broja soba ima minimalnu površinu za određenu kategoriju. 20% soba može da ima površinu propisanu za jednu kategoriju niže (osim sobe u hotelu sa jednom zvezdicom), o čemu gost mora da bude obavešten. Kod hotela koji posluje u okviru nepokretnog kulturnog dobra, može da dođe do odstupanja u odnosu na propisane standarde za minimalne površine smeštajnih jedinica.

²⁰ Soba: spavaća soba sa ili bez predsoblja (predprostora) i kupatilo.

²¹ Porodična soba: dve spavaće sobe sa ili bez predsoblja (predprostora) i kupatilo (kupačila).

²² Apartman je opremljen garniturom za sedenje, televizorom, telefonom i bežumnim mini barom. Apartman tipa "studio" kao i apartman sa kuhinjom ne moraju da imaju bežumni mini bar.

²³ Apartman tipa "studio": prostorija za dnevni boravak, spavanje, pripremanje hrane i ručavanje i kupatilo. Oprema radne celine za pripremanje hrane i ručavanje: termički uređaj sa najmanje dve ploče, sudopera sa hladnom i toplom vodom, frižider, kuhinjski ormarić, sto i stolice prema broju kreveta. Opremanje posuđem za pripremanje i priborom za

konzumiranje hrane, pića i napitaka vrši se na zahtev gosta.

²⁴ Apartman bez kuhinje: prostorija za dnevni boravak, jedna ili više prostorija za spavanje (spavaća soba) i kupatilo (kupać). Za svaku dodatnu spavaću sobu, minimalna površina apartmana se povećava za 5 m².

²⁵ Apartman sa kuhinjom: prostorija za dnevni boravak, jedna ili više prostorija za spavanje (spavaća soba), prostorija ili deo prostorije u okviru dnevnog boravka za pripremanje hrane i ručavanje i kupatilo (kupać). Oprema radne celine za pripremanje hrane i ručavanje: termički uređaj s najmanje dve ploče, sudopera sa hladnom i toplom vodom, frižider, kuhinjski ormarić, sto i stolice prema broju kreveta. Opremanje posuđem za pripremanje i priborom za konzumiranje hrane, pića i napitaka vrši se na zahtev gosta. Za svaku dodatnu spavaću sobu, minimalna površina apartmana se povećava za 5 m².

²⁶ Pristup francuskom krevetu je omogućen sa obe strane kreveta.

²⁷ Smeštajna jedinica ima površinu dvokrevetne sobe.

²⁸ Ako se isti aktivira karticom.

²⁹ Obaveštenja se odnose na radno vreme službi u hotelu, cenovnik usluga i sl.

³⁰ Centralna klimatizacija ili klima uređaji. U objektima koji su zaštićena kulturna dobra, a ne postoji mogućnost postavljanja klima uređaja sa individualnim podešavanjem, smeštajna jedinica ima ventilator. Obaveza se ne odnosi na objekat koji se nalaze na nadmorskoj visini preko 1000 m.

³¹ Uz telefon se nalazi uputstvo za korišćenje telefona, imenik usluga i SOS brojevi telefona u slučaju opasnosti na srpskom i najmanje jednom stranom jeziku

³² Prijem radio programa može biti organizovan i putem TV prijemnika ili hotelskog centralnog telekomunikacionog sistema.

³³ Ili kablovska antena

³⁴ Ili satelitska antena

³⁵ Ili pojedinačni sef za čuvanje vrednosti u smeštajnoj jedinici.

³⁶ Ili centralni sef

³⁷ Ili centralni sef

³⁸ Pravila su bazirana na sporazumu sa nacionalnim udruženjem za zaštitu osoba sa invaliditetom.

³⁹ Osobe sa invaliditetom koje su delimično zavisne od motorizovanih invalidskih kolica ili pratioca.

⁴⁰ Osobe sa otežanim kretanjem kojima su stalno potrebna invalidskih kolica.

⁴¹ Osobe sa delimično ili potpuno oštećenim vidom.

⁴² Osobe sa delimično ili potpuno oštećenim sluhom.

⁴³ Ispunjava uslove B, C, i D.

⁴⁴ Centralna klimatizacija ili pojedinačni klima uređaji.

⁴⁵ Opremljeno sa najmanje 4 različite vrste sprava za igranje (klackalice, ljućlaške, tobogani, vrteške i sl.) i zaštićeno od saobraćaja.

⁴⁶ Raznovrsnost sportskih i rekreacionih kapaciteta i usluga zavisi od lokacije hotela i pretežne vrste sporta (teniski, golf, mini golf, skvoš, odbojkaški, fudbalski, skijaški, tereni za jahanje, biciklističke staze itd.).

⁴⁷ Aktivno i sistematično praćenje mišljenja gostiju u vezi sa kvalitetom usluga podrazumeva analizu nedostataka i unapređenje usluga.

⁴⁸ Sistematično upravljanje žalbama uključuje strukturisan prijam žalbi, evaluaciju i adekvatan odgovor.

Prilog 2

STANDARDI ZA RAZVRSTAVANJE GARNI HOTELA¹ U KATEGORIJE

Oblast Elementi	Red. br.	Kriterijum	Bodovi za izborne elemente	Obavezni elementi po kategorijama ² znak "M" ³ znak "/" ⁴					
				1*	2*	3*	4*	5*	
SPOLJNI IZGLED OBJEKTA I HORTIKULTURNO UREĐENJE									
Hortikulturno uređenje	1	Uređene i održavane zelene parkovske površine sa uređenim pešačkim komunikacijama i platoima od čvrstog materijala	1	M	M	M	M	M	
Standardan izgled	2	Materijali korišćeni u obradi površina standardnog kvaliteta, opšti utisak odaje:	jednostavan izgled	-	M	/	/	/	/
			dobar izgled	1		M	/	/	/

			izgled višeg kvaliteta	2			M	/	/
Prvoklasan izgled	3	Materijali korišćeni u obradi površina visokog kvaliteta, opšti utisak odaje usklađenost u obliku, boji i materijalu		3				M	/
Ekskluzivan izgled	4	Materijali korišćeni u obradi površina najvišeg kvaliteta, opšti utisak odaje ekskluzivnost		4					M

PARKING I GARAŽE⁵

5	Odnos broja parking mesta uz hotel i broja smeštajnih jedinica	1:5	1	M	/	/	/
		1:4	2		M	/	/
		1:3	3			M	/
		1:2	4				M
		1:1	5				
6	Odnos broja garažnih mesta i broja smeštajnih jedinica 1:5	do 300 m od hotela	3				
		uz hotel	4				
7	Uslužna služba parkiranja sa obezbeđenim čuvanjem vozila		2				M
8	Natkriven pristup za vozila ispred glavnog ulaza za goste ⁶	/	2				M
		Uključujući mogućnost pristupa i turističkim autobusima do glavnog ulaza objekta	3				

ULAZI

	9	Glavni ulaz za goste odvojen od ulaza za robu i osoblje ⁷	1	M	M	M	M
	10	Natkriven glavni ulaz za goste ili ulaz sa vetrobranom ⁸	1			M	M

PRIJEMNI HOL

	11	Garnitura za sedenje	1	M	M	M	M
	12	Vidno istaknute oznake za komunikacije i sadržaje hotela (ulaz, recepcija, restoran, toaleti, informacije...)	-	M	M	M	M
	13	Vidno istaknuto vreme usluživanja obroka i službi u hotelu	1	M	M	M	M
	14	Usluga pića u prijemnom holu - lobiju	2				
	15	Prostorija za privremeno odlaganje prtljaga	2			M	M
	16	Kišobran na recepciji	1				

RECEPCIJA

	17	Deo prostora prijemnog hola (sto je prihvatljiv umesto recepcijskog pulta)	-	M	M	/	/	/
	18	Odvojen, nezavisan prostor recepcije sa recepcijskim pultom	1		M	M	M	

	19	Kompjuterizovano recepcijsko poslovanje			2	M	M	M	M	
Usluge receptije	20	Recepcija radi	12 sati	-	M	M	/	/	/	
			18 sati	1			M	M	/	
			24 sata	2					M	
	21	Osoblje u smeni govori	jedan strani jezik	-	M	M	/	/	/	
			dva strana jezika	1			M	M	/	
			više od dva strana jezika	2					M	
	22	Faks na raspolaganju gostima			1		M	M	M	M
	23	Fotokopir aparat ili skener na raspolaganju gostima			1			M	M	M
	24	Prihvatanje kreditnih kartica			1		M	M	M	M
	25	Mogućnost zamene strane valute ⁹			3					M
26	Mogućnost rezervacije putem elektronskih rezervacionih sistema ¹⁰			3						

LIFT ¹¹									
27	Lift za goste ¹² za:	5 nivoa ¹³ i više	-	M	M	/	/	/	/
		4 nivoa	1			M	/	/	/
		3 nivoa	2				M	M	
		2 nivoa	3						
28	Dodatni lift za goste iznad minimuma		5						
29	Lift za osoblje ili teretni lift za više od 3 nivoa		4						M
30	Lift za hranu ¹⁴ za više od 3 nivoa		4						

DORUČKOVAONICA									
Usluživanje doručka	31	Vreme usluživanja doručka	2 sata	-	M	M	/	/	/
			3 sata	1			M	M	M
			na zahtev gosta	2				M	M
	32	Prošireni doručak ¹⁵	-	M	M	/	/	/	/
	33	Švedski sto ¹⁶		1			M	/	/
			sa room service uslugom	2				M	M
	34	Ponuda jela pripremljenih po posebnim standardima (internacionalni, verski, dijetalni, vegeterijanski i dr.)	2						
Usluživanje pića	35	Ponuda pića u doručkovaonici	16 sati	-	M	M	M	M	M
			24 sata	1					

	36	Pića i napitaka u <i>room service</i> ponudi	16 sati	1		M	M	/
			24 sata	2				M
	37	Aperitiv bar ¹⁷ : radno vreme	12 sati	1		M	/	/
			16 sati	2		M	M	
			24 sata	3				

SMEŠTAJNA JEDINICA ¹⁸									
Minimalna površina ¹⁹	38	sobe ²⁰	jednokrevetne	-	10 m ²	12 m ²	14 m ²	16m ²	18m ²
			dvokrevetne	-	14m ²	16 m ²	18 m ²	20m ²	22m ²
	39	porodične sobe ²¹		2 boda za svaku porodičnu sobu, a najviše 8	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24m ²	26m ²
	40	apartmana ²² tipa	"studio" ²³	2 boda za svaki apartman, a najviše 8	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24m ²	26m ²
			apartman bez kuhinje ²⁴	3 boda za svaki apartman, a najviše 9	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24m ²	26m ²
			apartman sa kuhinjom ²⁵	4 boda za svaki apartman, a najviše 12	21 m ²	23 m ²	25 m ²	27m ²	29m ²
Opremljenost smeštajne jedinice	41	Krevet minimalnih dimenzija 100x200cm ili francuski krevet minimalnih dimenzija 140x200cm za jednu osobu		1				M	M
	42	Francuski krevet ²⁶ minimalnih dimenzija 180x200cm za dve osobe ²⁷		1				M	M
	43	Krevet minimalnih dimenzija 100x240 cm za jednu osobu ili dodatak za produženje kreveta na zahtev gosta za 5% ukupnog broja kreveta		1					M
	44	Higijenski umetak za zaštitu madraca		1			M	M	M
	45	Dečji krevet na zahtev gosta		2			M	M	M
	46	Dodatni jastuk na zahtev gosta		1		M	M	M	M
	47	Dva jastuka za svaki krevet odnosno gosta		2					M

	48	Izbor jastuka od različitih materijala	3						M
	49	Dodatni pokrivač na zahtev gosta	-	M	M	M	M	M	M
	50	Prekrivač za svaki krevet	1			M	M	M	
	51	Usluga buđenja	1				M	M	
	52	Budilnik u svim smeštajnim jedinicama	1						
	53	Dodatno pospremanje smeštajne jedinice uveče	1						M
	54	Promena posteljine na zahtev gosta	1				M	M	
	55	Čiviluk za garderobu	1				M	M	
	56	Stalak za kofer	1			M	M	M	
	57	Garnitura za sedenje u sobi	2				M	M	
	58	Broj slobodnih utikača u smeštajnoj jedinici	jedan	-	M	M	M	/	/
		dva	1				M	M	
	59	Najmanje jedan slobodan utikač sa stalnim napajanjem koji nije povezan sa električnim sistemom u smeštajnoj jedinici ²⁸	1						M
	60	Prekidač pored kreveta za regulisanje kompletnog osvetljenje u smeštajnoj jedinici	2						M
	61	Dodatno osvetljenje nad sobnim stolom	1				M	M	
	62	Ogledalo za celu figuru	1			M	M	M	
	63	Dekoracija zidova	1		M	M	M	M	
	64	Inventarska lista, cenovnik usluga i kućni red ispisani na srpskom i najmanje jednom stranom jeziku	-	M	M	M	M	M	
	65	Štampana obaveštenja na srpskom i najmanje jednom stranom jeziku o sadržajima i uslugama koje se nude gostu ²⁹	1		M	M	M	M	
	66	Prospekt hotela	1			M	M	M	
	67	Informacije o turističkim sadržajima regiona	1						
	68	Štampana obaveštenja "Ne uznemiravati" "Molimo, pospremite" ispisana na srpskom i najmanje jednom stranom jeziku	1			M	M	M	
	69	Pribor za pisanje	na zahtev gosta	1		M	M	/	/
			u svakoj smeštajnoj jedinici	2				M	M
	70	Pribor za šivenje	na zahtev gosta	1		M	M	/	/
			u svakoj smeštajnoj jedinici	2				M	M

	71	Pribor za čišćenje obuće i kašika za cipele	na zahtev gosta	1		M	M	/	/
			u svakoj smeštajnoj jedinici	2				M	M
	72	Dnevne novine na zahtev gosta		1					M
	73	Časopisi na zahtev gosta		2					M
	74	Oprema za peglanje		2					
	75	Vreća za veš		1				M	M
	76	Električni aparat za grejanje vode (za pravljenje kafe, čaja) sa priborom		2					
	77	Bežumni minibar u:	50% soba	2			M	/	/
			svakoj sobi	3				M	M
	78	Vrata sa zvučnom izolacijom ili dupla vrata u:	50% smeštajnih jedinica	3					
			svakoj smeštajnoj jedinici	4					
	79	Špijunka		2					
	80	Dodatna oprema za zaključavanje vrata		2					
	81	Prozori sa zvučnom izolacijom u:	50% smeštajnih jedinica	3					
			svakoj smeštajnoj jedinici	4					
Klimatizacija ³⁰	82	Klimatizacija sa mogućnošću individualnog podešavanja u:	25% smeštajnih jedinica	1		M	/	/	/
			50% smeštajnih jedinica	2			M	M	/
			svakoj smeštajnoj jedinici	3					M
Telekomunikacije u smeštajnoj jedinici	83	Telefon ³¹	u sobi	-	M	M	/	/	/
			sa mogućnošću uspostavljanja direktnih telefonskih veza iz svake smeštajne jedinice	1			M	M	M
	84	Pristup internetu		2				M	M
	85	Računar	na zahtev gosta	3					M
			u svakoj smeštajnoj jedinici	4					
Audio i video sistem	86	Radio ³²		1				M	M

u smeštajnoj jedinici	87	CD-Plejer, I-POD na zahtev gosta	2					M
	88	DVD-Plejer na zahtev gosta	2					M
	89	Televizor sa daljinskim upravljačem u:	25% soba	1		M	/	/
			50% soba	2		M	/	/
			svakoj sobi	3			M	M
	90	Uputstvo za programe i aktuelni TV program	1				M	M
	91	Satelitska antena ³³	2				M	M
	92	Kablovska antena ³⁴	2				M	M
	93	Plaćeni kanali uz mogućnost blokiranja kanala sa cenovnikom usluga	2					
Sigurnosni standardi u smeštajnoj jedinici	94	SOS poziv ili telefon u kupatilu smeštajne jedinice	1			M	M	M
	95	Protivpožarni plan na vratima ili u blizini vrata smeštajne jedinice	-	M	M	M	M	M
	96	Odnos broja smeštajnih jedinica sa terasom (balkonom) u odnosu na ukupan broj smeštajnih jedinica	1:20	1				
			1: 10	2				
			1: 5	3				
	97	Najmanje 30 % smeštajnih jedinica vidno obeleženih za nepušače	2					

KUPATILO U SASTAVU SMEŠTAJNE JEDINICE								
98	Najmanje 30% smeštajnih jedinica opremljeno odvojenim toaletom	3						
99	Površina 80% kupatila $\geq 5 \text{ m}^2$	2						



Opremljenost kupatila	100	Tuš kabina ili kada	sa zaštitom od prskanja vode	-	M	M	M	/	/
			sa paravanom	2				M	M
	101	Prostirka za noge		1			M	M	M
	102	Bide		2					
	103	Adapter za struju 220/110V		1				M	M
	104	Kozmetičko ogledalo		1					M
	105	Sušači peškira		2					
	106	Pena za kupanje ili gel za tuširanje		1			M	M	M
	107	Šampon		1			M	M	M
	108	Kozmetički artikli (npr. kapa za tuširanje, turpija za nokte, pribor za brijanje, četkica za zube, pasta za zube, vlažne		1 bod za svaki artikal, a najviše				M	M

	maramice)	3						
109	Sredstvo za neutralisanje mirisa	1			M	M	M	
110	Rezervni toalet papir	1				M	M	
111	Higijenske vrećice	1			M	M	M	
112	Dodatni peškir	1				M	M	
113	Dnevna promena peškira na zahtev gosta	1						M
114	Bade mantil	na zahtev gosta	2				M	/
		u svakoj smeštajnoj jedinici	3					M
115	Papuče	na zahtev gosta	2				M	/
		u svakoj smeštajnoj jedinici	3					M
116	Fen za kosu	na zahtev gosta	1		M	/	/	/
		u svakoj sobi ili kupatilu	2			M	M	M
117	Vaga	1						
118	Stolica u kupatilu	2						
119	Radio ozvučenje u kupatilu	2						

KVALITET UREĐENJA I OPREME								
Standardno uređenje i tipska oprema	120	Nameštaj iz velikih serija	jednostavnog kvaliteta	-	M	/	/	/
			srednjeg kvaliteta	1		M	/	/
			višeg kvaliteta i komfora	2			M	/
Prvoklasno uređenje i oprema	121	Nameštaj iz manjih serija visokog kvaliteta Enterijer usklađen u obliku, boji i materijalu.	3				M	/
Ekskluzivno uređenje i oprema	122	Nameštaj jedinstvenog dizajna (stilski ili moderan) najvišeg kvaliteta (luksuzan) i komfora Enterijer usklađen u obliku, boji i materijalu.	4					M

ČUVANJE VREDNOSTI								
123	Mogućnost čuvanja vrednosti gostiju u hotelskom sefu			1		M		
124	Centralni sef sa pojedinačnim kasetama za čuvanje vrednosti gostiju za najmanje 30% smeštajnih jedinica ³⁵			2			M	M
125	Pojedinačni sef za čuvanje vrednosti u:	najmanje 20% smeštajnih jedinica ³⁶	2			M	/	/
		najmanje 30% smeštajnih jedinica ³⁷	3				M	/
		svakoj smeštajnoj jedinici	4					M

POGODNOSTI ZA OSOBE SA UMANJENIM TELESNIM SPOSOBNOSTIMA³⁸

126	Bez prepreka	Kategorija  A ³⁹	5					
		Kategorija  B ⁴⁰	6					
		Kategorija  C ⁴¹	5					
		Kategorija  D ⁴²	5					
		Kategorija  E ⁴³	5					

OSTALI SADRŽAJI, USLUGE I POGODNOSTI								
127	Klimatizacija ⁴⁴ u zajedničkim prostorijama za goste	-	M	M	M	M	M	
128	Internet u najmanje jednoj pristupnoj tački u objektu u okviru javnih prostorija	2			M	M	M	
129	Širokopojasni internet u najmanje jednoj pristupnoj tački u objektu u okviru javnih prostorija	3						
130	Dodatni televizor sa daljinskim upravljačem u apartmanu	2						
131	Vratar	2						M
132	Domaćin hotela	3						M
133	Nošenje prtljaga gosta	2			M	M	M	
134	Aparat za čišćenje obuće u prijemnom holu ili u okviru smeštajnog dela objekta	2			M	M	M	
135	Čišćenje obuće gostiju	3						M
136	Pranje i peglanje rublja gostiju	3				M	M	
137	Hemijsko čišćenje	3						
138	Usluge šivenja	2						
139	Prevoz gostiju	3						
140	Prodaja karata ili biletarnica na recepciji (za pozorište, koncerte, javni prevoz, itd)	2						
141	Prostorija u hotelu opremljen TV-om sa daljinskim upravljačem	-	M	M	M	M	M	
142	Dodatni ugostiteljski sadržaji (salon, nacionalni restoran, specijalizovani restoran, picerija, poslastičarnica, snek bar, pivnica, internet kafe i sl.)	2 boda za svaki sadržaj, a najviše 6						
143	Bašta ili terasa	2 boda za svaki sadržaj, a najviše 6						
144	Sala za sastanke (poslovni salon)	3						

145	Prostorija za banket		3					
146	Sala za konferencije		5					
147	Animacija i zabava (diskoteka, noćni klub, kazino i sl.)		3 boda za svaki sadržaj, a najviše 6					
148	Butici i trgovine		2 boda za svaki sadržaj, a najviše 6					
149	Biblioteka (izdvojena prostorija)		3					
150	Turistička agencija		3					
151	Banka		3					
152	Pošta		3					
153	Prostorija za igru dece		3					
154	Igralište za decu ⁴⁵		3					
155	Obezbeđeno profesionalno osoblje za čuvanje dece		2					
156	Animator		2					
157	Obezbeđene lekarske usluge		2					
158	Sportsko-rekreativni sadržaji (bilijar, stoni tenis, kuglana,...)		2 boda za svaki sadržaj, a najviše 6					
159	Kapaciteti za sport i rekreaciju ⁴⁶ (tereni, sportske sale i sl.)		3 boda za svaki sadržaj, a najviše 9					
160	Fitnes prostorija sa najmanje četiri različite sprave		4					
161	Solarijum		3					
162	Masaža		2					
163	Bazen za masažu (đakuzi)		3					
164	Parno kupatilo		4					
165	Sauna		4					
166	Kozmetički salon		3					
167	Frizerski salon		3					
168	Odeljenje za vodenu terapiju		5					
169	Bazen za plivanje	otvoren	8					
		zatvoren	10					
170	Bazen za plivanje za decu	otvoren	4					
		zatvoren	6					
171	Iznajmljivanje sportske opreme (npr. ski oprema, bicikl, kajak i dr.)		2					
172	Uređena plaža ili travnjak (park) za goste hotela		3					

173	Mogućnost smještaja kućnih ljubimaca		3					
174	Poseban ulaz za prtljag		2					
175	Sistematično anketiranje gostiju ⁴⁷		2					
176	Sistematično upravljanje žalbama ⁴⁸		2					
177	Pristup i saobraćajna povezanost	dobar	1					
		odličan	2					
178	Položaj objekta na lokaciji	dobar	1					
		odličan	2					
		ekskluzivan	3					

Obaveze po osnovu izbornih elemenata			Minimalni broj bodova				
Garni hotel			25	45	60	80	100

¹ Garni hotel je podvrsta hotela minimalnog kapaciteta 7 smještajnih jedinica u kojem se pružaju usluge noćenja i doručka.

² Kategorije izražene brojem zvjezdica.

³ Znak "M" - obavezni element za naznačenu kategoriju.

⁴ Znak "/" - element se ne odnosi na naznačenu kategoriju.

⁵ Obaveza postojanja parkinga i garaža, kao i natkrivenog pristupa za vozila ne odnosi se na objekte locirane na području užeg gradskog jezgra ili u okviru prirodnog dobra ili nepokretnog kulturnog dobra i njegove zaštićene okoline.

⁶ Kod hotela koji posluje na području užeg gradskog jezgra ili u okviru nepokretnog kulturnog dobra, može da dođe do odstupanja u odnosu na propisani standard.

⁷ Kod hotela koji posluje u okviru nepokretnog kulturnog dobra, može da dođe do odstupanja u odnosu na propisani standard.

⁸ Kod hotela koji posluje na području užeg gradskog jezgra ili u okviru nepokretnog kulturnog dobra, može da dođe do odstupanja u odnosu na propisani standard.

⁹ Služba menjačkih poslova ili elektronska menjačnica sa vidno istaknutom kursnom listom.

¹⁰ Jednostavan e-mail kontakt nije dovoljan.

¹¹ Kod hotela koji posluje u okviru nepokretnog kulturnog dobra, može da dođe do odstupanja u odnosu na propisane standarde za liftove.

¹² Najmanje jedan lift, a za hotele i hotele kapaciteta više od 60 smještajnih jedinica najmanje dva lifta za goste.

¹³ Lift za goste ima stanicu na svakom nivou koji koriste gosti. Pod nivoom se podrazumevaju: podrum, suteran, prizemlje, polusprat, sprat i potkrovlje-mansarda. Međusprat (mezanin) se ne uzima u obzir. Ukoliko tehničke mogućnosti ne dozvoljavaju (premala svetla visina prostorije u kojoj bi trebala da bude stanica lifta), ne uzima se u obzir ni potkrovlje (mansarda). Ako se podrum sastoji od više nivoa, uzimaju se u obzir svi nivoi koje koriste gosti. Dva polusprata smatraju se jednim spratom (nivoom). Na svakom drugom poluspratu je neophodna stanica lifta.

¹⁴ Lift za hranu je namenjen usluživanju jela u room service ponudi i povezuje kuhinju i spratove na kojima se nalaze smještajne jedinice.

¹⁵ Izbor mlečnih i suhomesnatih proizvoda i jela od jaja, žitarica, napitak (kafa, čaj i sl.), voćni sok, voće ili voćna salata. Doručak poslužuje konobar.

¹⁶ Samoposluživanje sa najmanje istim izborom proizvoda kao i prošireni doručak.

¹⁷ Aperitiv bar je izdvojen od doručkovaonice. Hotel može da koristi doručkovaonicu za pružanje usluga pića.

¹⁸ U hotelu postojanje smještajne jedinice "porodična soba" i "apartman" nije obaveza.

¹⁹ Minimalna površina smještajne jedinice obuhvata površine svih prostorija u okviru smještajne jedinice. Najmanje 80% od ukupnog broja soba ima minimalnu površinu za određenu kategoriju. 20% soba može da ima površinu propisanu za jednu kategoriju niže (osim sobe u hotelu sa jednom zvjezdicom), o čemu gost mora da bude obavešten. Kod hotela koji posluje u okviru nepokretnog kulturnog dobra, može da dođe do odstupanja u odnosu na propisane standarde za minimalne površine smještajnih jedinica.

²⁰ Soba: spavaća soba sa ili bez predsoblja (predprostora) i kupatilo.

²¹ Porodična soba: dve spavaće sobe sa ili bez predsoblja (predprostora) i kupatilo (kupatila).

²² Apartman je opremljen garniturom za sedenje, televizorom, telefonom i bežumnim mini barom. Apartman tipa "studio" kao i apartman sa kuhinjom ne moraju da imaju bežumni mini bar.

²³ Apartman tipa "studio": prostorija za dnevni boravak, spavanje, pripremanje hrane i ručavanje i kupatilo. Oprema radne celine za pripremanje hrane i ručavanje: termički uređaj s najmanje dve ploče, sudopera sa hladnom i toplom vodom, frižider, kuhinjski ormarić, sto i stolice prema broju kreveta. Opremanje posuđem za pripremanje i priborom za konzumiranje hrane, pića i napitaka vrši se na zahtev gosta.

²⁴ Apartman bez kuhinje: prostorija za dnevni boravak, jedna ili više prostorija za spavanje (spavaća soba) i kupatilo (kupaćica). Za svaku dodatnu spavaću sobu, minimalna površina apartmana se povećava za 5 m².

²⁵ Apartman sa kuhinjom: prostorija za dnevni boravak, jedna ili više prostorija za spavanje (spavaća soba), prostorija ili deo prostorije u okviru dnevnog boravka za pripremanje hrane i ručavanje i kupatilo (kupaćica). Oprema radne celine za pripremanje hrane i ručavanje: termički uređaj s najmanje dve ploče, sudopera sa hladnom i toplom vodom, frižider, kuhinjski ormarić, sto i stolice prema broju kreveta. Opremanje posuđem za pripremanje i priborom za konzumiranje hrane, pića i napitaka vrši se na zahtev gosta. Za svaku dodatnu spavaću sobu, minimalna površina apartmana se povećava za 5 m².

²⁶ Pristup francuskom krevetu je omogućen sa obe strane kreveta.

²⁷ Smeštajna jedinica ima površinu dvokrevetne sobe.

²⁸ Ako se isti aktivira karticom.

²⁹ Obaveštenja se odnose na radno vreme službi u hotelu, cenovnik usluga i sl.

³⁰ Centralna klimatizacija ili klima uređaji. U objektima koji su zaštićena kulturna dobra, a ne postoji mogućnost postavljanja klima uređaja sa individualnim podešavanjem, smeštajna jedinica ima ventilator. Obaveza se ne odnosi na objekat koji se nalaze na nadmorskoj visini preko 1000 m.

³¹ Uz telefon se nalazi uputstvo za korišćenje telefona, imenik usluga i SOS brojevi telefona u slučaju opasnosti na srpskom i najmanje jednom stranom jeziku.

³² Prijem radio programa može biti organizovan i putem TV prijemnika ili hotelskog centralnog telekomunikacionog sistema.

³³ Ili kablovska antena.

³⁴ Ili satelitska antena.

³⁵ Ili pojedinačni sef za čuvanje vrednosti u smeštajnoj jedinici.

³⁶ Ili centralni sef.

³⁷ Ili centralni sef.

³⁸ Pravila su bazirana na sporazumu sa nacionalnim udruženjem za zaštitu osoba sa invaliditetom.

³⁹ Osobe sa invaliditetom koje su delimično zavisne od motorizovanih invalidskih kolica ili pratioca.

⁴⁰ Osobe sa otežanim kretanjem kojima su stalno potrebna invalidskih kolica.

⁴¹ Osobe sa delimično ili potpuno oštećenim vidom.

⁴² Osobe sa delimično ili potpuno oštećenim sluhom.

⁴³ Ispunjava uslove B, C, i D.

⁴⁴ Centralna klimatizacija ili pojedinačni klima uređaji.

⁴⁵ Opremljeno sa najmanje 4 različite vrste sprava za igranje (klackalice, lulaške, tobogani, vrteške i sl.) i zaštićeno od saobraćaja.

⁴⁶ Raznovrsnost sportskih i rekreacionih kapaciteta i usluga zavisi od lokacije hotela i pretežne vrste sporta (teniski, golf, mini golf, skvoš, odbojkaški, fudbalski, skijaški, tereni za jahanje, biciklističke staze itd.).

⁴⁷ Aktivno i sistematično praćenje mišljenja gostiju u vezi sa kvalitetom usluga podrazumeva analizu nedostataka i unapređenje usluga.

⁴⁸ Sistematično upravljanje žalbama uključuje strukturisan prijam žalbi, evaluaciju i adekvatan odgovor.

Sledeći