

Családbarát Hely Szolgáltatóhely

tanúsító védjegy

Szabálykönyv 2.1. sz. melléklet

Szálláshely jellegű szolgáltató hely kérdőív

Szempont	Kritérium sorszáma	A családbarát szálláshelyek kritériumai	Pontszám	Minimum kritérium
<u>Minden szolgáltató helyre vonatkozó általános feltételek</u>	1	A bejárat babakocsival megközelíthető, akadálymentes	-	M
	2	Rendelkezésre áll családoknak kijelölt parkolóhely a ki-bepakolás idejére (legalább 3 m széles) vagy ennek megfelelő lehetőség biztosítása (50 szobánként legalább egy)	1	
	3	Az épületen belül akadálymentesen megoldható a közlekedés gyerekkocsival	1	
	4	Amennyiben a szolgáltató hely területén engedélyezett az autós közlekedés, közlekedési táblával felhívják a figyelmet a gyerekekre és a sebességhatár max. 10 km/h.	-	
	5	Baleset, rosszullét esetén mindenki számára jól látható információ az egészségügyi ellátásról (orvosi-gyerekorvosi ügyelet és gyógyszertár: cím, telefonszám, nyitva tartás, szolgáltató helytől való távolság, web infó). Lehetőség biztosítása hozzátartozó értesítésére.	-	M

	6	Gyermekek számára kialakított és jelölt WC (WC szűkítő, fellépő) vagy a férfi és női WC-ben is külön gyermek WC a közös vendégtérben	1	
	7	Kijelölt pelenkázó hely a közös vendégtérben	1	
	8	A kijelölt pelenkázó helyen szagtalan tárolást biztosító pelenkaszemetes a közös vendégtérben	2	
	9	Diszkrét, elkülönített vagy jelölt szoptatási lehetőség a közös vendégtérben	1	
	10	A szolgáltató hely a gyermekek számára biztonságosan került kialakításra (pl.: a gyermekek közlekedését, tájékozódását segítő orientációs piktogramok, jelek, kapaszkodók, korlátok, rámpák, üvegfalakon gyermekmagasságban matrica, biztonságos önműködő ajtók, megfelelően elzárt veszélyzónák, ablakok - teraszok kiesés elleni védelemmel ellátva)	2	
	11	A szolgáltató helyen a konnektorok a gyermekek számára biztonságosak a közösségi terekben	1	
	12	Panaszok kezelése és írásos megválaszolása	-	M
	13	Családbarát intézkedésekkel kapcsolatos ügyfél vélemények felmérése és kiértékelése (min. évente egyszer) dokumentáltan igazolva	1	
	14	A szolgáltató hely figyelembe veszi az ügyfelektől beérkező, családbarát intézkedéssel kapcsolatos kéréseket, javaslatokat és ez alapján bővíti a családbarát intézkedési körét (a folyamat dokumentáltan alátámasztható).	1	

<u>Szolgáltató helyre vonatkozó tárgyi feltételek</u>	1	A szolgáltató hely parkja/kertje a főúttól biztonságosan elkerített	-	M
	2	A kertben vagy annak egy kijelölt részén akadálymentesen lehet közlekedni, babakocsival.	1	
	3	A környezet alkalmas a biztonságos tartózkodásra. Környezetében nincs nagy zajjal járó üzem, környezetszennyező létesítmény.	-	M
	4	A szolgáltató hely, amennyiben a lehetőség adott, rendelkezik kültéri játszótérrel, ami megfelel a 78/2003 (XI.27) GKM rendeletnek (játszótéri eszközök biztonságáról), és az ide vonatkozó tanúsítvánnyal (Játszóterek ICS száma: 97.200.40)	2	
	5	A recepció közelében található gyerek foglalkoztató sarok a check in/out idejére	2	
	6	Érkezéskor/távozáskor külön köszöntik a gyerekeket (pl. apró ajándék, melyet a gyermek a helyszínen elfogyaszthat vagy hazavihet)	2	
	7	Beltéri játszószoza/sarok <u>felügyelet nélkül</u> (feltételek: biztonságos játékok; természetes szellőzés biztosított vagy klimatizált) min. 3 óra/nap	2	
	8	Beltéri játszószoza/sarok <u>gyermekfelügyelettel</u> (feltételek: biztonságos játékok; természetes szellőzés biztosított vagy klimatizál) min. 3 óra/nap	3	
	9	Játszószoza kertkapcsolattal, biztonságosan elkerítve	2	
	10	Egyértelmű jelöléssel leválasztott játszósarok 3 év alatti gyermekeknek, <u>felügyelet nélkül</u>	2	
	11	Egyértelmű jelöléssel leválasztott játszósarok 3 év alatti gyermekeknek, <u>felügyelettel</u>	3	
	12	Az animációra és játszószoza/sarok használatára vonatkozó házirend kifüggesztés jól látható módon	1	

	13	Kérésre elérhető babaápolási szerek, kiegészítők (akár térítés ellenében is): pl. pelenka különböző méretben, popsi törölő, éjjeli-fény, babaőr	1	
	14	Kérésre ingyenes babakocsi használat biztosítása	2	
	15	Kérésre orrszívó-porszívózásra alkalmas porszívó rendelkezésre áll	1	
	16	Kölcsönözhető gyermekjátékok min. 3 féle (pl. társasjáték, kártya, egyéb játék, mesekönyv)	1	
	17	Kölcsönözhető ingyenes vagy kedvezményes sporteszközök gyermekeknek (pl. bicikli, kerékpár utánfutó, kerékpáros gyerekülés, fejtámlás biciklizéshez, háti hordozó, labda, ping-pong, csocsó, tenisz, tollas, billiárd, darts stb)	2	
	18	Kerékpárok számára tárolási/parkolási lehetőség biztosítása	1	
	19	Étel-ital melegítési lehetőség a nyitvatartási idő alatt. (jól látható módon jelölve)	1	
Étkeztetés esetére vonatkozó feltételek (amennyiben a szolgáltató hely maga üzemelteti, vagy szerződés feltételként előírja)	1	Az étterem/büfé/étkezőhelyiség esetén az asztalok babakocsival megközelíthetők és/vagy rendelkezik babakocsi parkolóval az étterem bejáratánál	1	
	2	Megfelelő, biztonságos gyermek etetőszék 6 hónapos kortól vagy ülésmagasító	1	M
	3	Külön, jelzéssel feltüntetett gyermek menü a főétkezéseknél az a'la carte étlapon vagy a felnőtt ételekből a gyerekek számára csökkentett mennyiséget is lehet rendelni, ennek arányában csökkentett az ár is.	1	
	4	Diákoknak étkezési kedvezmény biztosítása (a napi menü nem számít kedvezménynek)	1	
	5	Megfelelő, biztonságos gyermek étkezészet (gyermek méret és törhetetlen)	1	

	6	Ételintolerancia/diéta figyelembevétele (pl. tej, tojás, szója és búza). Ezt az információ jól látható módon feltüntetik.	2	
	7	Bébiétel biztosítása (házi készítés vagy üveges) az étkezéseknél (akár térítés ellenében is). Az erről szóló információ az étlapon fel van tüntetve.	1	
	8	Előke a gyermekeknek (mosható vagy eldobható)	1	
<u>Szolgáltató helyre vonatkozó intézkedések</u>	1	Gyermek animátor biztosítása (legalább hétvégén és a kiemelt időszakok esetében)	2	
	2	Mindenki számára elérhető online és offline anyagokon feltüntetik a családi programokat és a családbarát intézkedéseket.	1	M
	3	Lehetőség van családi rendezvények számára a szolgáltató helyhez tartozó közösségi helyiség(ek) ingyenes vagy kedvezményes igénybevételére	1	
	4	A nyitvatartási időben jelen van elsősegély-nyújtásra kiképzett személy	1	
	5	Min. egy hétre előre meghirdetett családi és gyerek programok. Legalább heti 4 program, melyből legalább 2 alkalom péntek-szombat- vasárnapokra essen.	2	
	6	A szolgáltató helyen belül a családbarát intézkedéseknek kiemelt felelőse van	1	
	7	A családi programokról, kirándulási lehetőségekről mindenki számára elérhető információs anyag (nyomtatott vagy digitális formában)	1	M
	8	Amennyiben tömegközlekedéssel érkezik a család, kérésre segítik a transzfer szervezését	1	
	9	Egy hétre előre meghirdetett csoportos babafelügyelet, akár térítés ellenében is, heti min. 5 óra (1 - 3 éves kor között)	2	

	10	Egyedi gyermekfelügyelet kérésre biztosított (térítés ellenében)	2	
	11	A születésnapos gyermekeket apró ajándékkal köszöntik	1	
	12	Gyermekek számára 16 éves korig kedvezményt biztosítanak és ezt az árlistában feltüntetik	2	
	13	Speciális ajánlatok "Egy felnőtt +1 gyermek" számára, ami az év min. 60 napján elérhető (akkor is érvényes a gyermek kedvezmény, ha csak 1 fizető felnőtt van a szobában)	2	
	14	Speciális ajánlatok nagycsaládoknak, "2 felnőtt +3 vagy több gyermek" esetén, minden gyermekre azonos kedvezmény jár	1	
	15	A szálláshely kisgyermekkel érkezők számára biztosítja csomagjai ki és berakodását	1	
	16	A szolgáltató hely az összes szolgáltatásából kedvezményt nyújt a kísérő személy részére, amennyiben kísérő személyt igénylő, fogyatékkal élő veszi igénybe a szolgáltatást	2	
	17	A szálláshelyen lévő elektronikus szórakozási lehetőségek (kábel tv., internet) szobánként korlátozhatók a gyermekek védelmében	1	
	18	Előre egyeztetés esetén lehetőséget biztosít a korai bejelentkezésre (early check in) gyermekekkel érkezők számára	2	
Szobai kritériumok	1	A szállodai kétágyas szobák legalább 20%-a, de (100 szoba felett) minimum 10 db szoba alkalmas, minimum 2 felnőtt és 1 gyermek kényelmes elhelyezésére; 1 db babaágy vagy 1 db pótágy elhelyezhető	2	M
	2	Min. a szobák 10 %-a alkalmas legalább 4 fős család elhelyezésére: 1db kétágyas kialakítás és további két pótágy elhelyezésére alkalmas vagy összenyitható 2 db 2 ágyas szoba	2	

	3	Az alább felsorolt szobai felszerelések, a gyermek életkorának megfelelően rendelkezésre állnak és azokat kérésre a családok számára a szobában biztosítják: babaágy ágyneművel, gyermekágy, fürdetőkád, pelenkázó állvány vagy lap, bili, fellépő	2	
	4	Leesésgátló vagy leesésgátlóval ellátott ágy	2	
	5	A szálláshely teljes területén működő bébiőr (mobil applikációval is megoldható, ehhez ingyenes wifit kell biztosítani)	3	
	6	Szobaajtón gyerekek szökését megakadályozó zár	1	
	7	Gyermekszobában éjjeli-fény kérésre	1	
	8	Szobában cumisüveg melegítő kérésre	1	
	9	Családi apartman(ok)ban melegítési lehetőség, minibár vagy mini hűtő, pohár, tányér, evőeszközök (biztonságos tárolás =gyermek számára veszélyes eszközök, mint pl. kés, olló nem elérhető)	1	
	10	Legalább 1 db gyermek mesecsatorna	-	M
	11	Kérésre baba/gyermek köntös bekészítése	2	
	12	Amennyiben a szobához terasz, erkély tartozik, megfelelő kiesés elleni védelemmel van ellátva.	1	
Uszoda/Strandfürdő / Wellness (Amennyiben a szolgáltató hely rendelkezik fürdő részleggel)	1	Egész évben elérhető gyermek medence - vízmélység max.120 cm, víz hőfok min. 30°C	1	
	2	Egész évben elérhető baba medence - vízmélység max. 40 cm, víz hőfok min. 30°C	1	
	3	Gyermekek számára kialakított csúszda	2	
	4	A medencék környéke a gyermekek számára biztonságosan, csúszásmentesen van kialakítva	1	
	5	Vizesblokk családok számára (pelenkázó - fertőtlenítő lehetőséggel, gyermek WC, öltöző, gyermek	1	

		magassághoz igazított mosdó vagy fellépő)		
	6	Kölcsönözhető vizes kiegészítők, játékok (pl. úszópelenka, úszógumi, karúszó, úszódeszka, vízi játékok stb. akár térítés ellenében)	1	
	7	Az úszó/pancsoló medence mellett úszómesteri felügyelet biztosított a nyitvatartási időben	2	
	8	Az úszó/pancsoló medence kizárólag lábmosón keresztül közelíthető meg	1	
Értékelés		Elérhető összpontszám:	104	
		"M" kritériumok száma:		10
		Minimum kritériumok összpontszáma:		5
		Minimum pontszám:	104	31
		Minimum pontszám <u>étkeztetési szolgáltatás nélkül:</u>	95	29
		Minimum pontszám <u>fürdő/wellness szolgáltatás nélkül:</u>	94	28
		Minimum pontszám <u>étkeztetési és fürdő/wellness szolgáltatás nélkül:</u>	85	26
		Minimum pontszám százalékban:		30%