

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΞΕΕΔΔ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ: S-KAN02.2. HOTEL</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 7</b>	<b>Σελίδα 1 από 11</b>
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	<b>ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ</b>	<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b>	<b>03/05/2022</b>

## ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

για την κατάταξη των ξενοδοχείων και ενοικιαζόμενων επιπλωμένων διαμερισμάτων – δωματίων (ΞΕΕΔΔ)

ως προς τις απαιτήσεις της κείμενης εθνικής νομοθεσίας Υ.Α. 4418/2019 (ΦΕΚ 972/Β/21.03.2019)



<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΞΕΕΔΑ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ: S-KAN02.2. HOTEL</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 7</b>	<b>Σελίδα 2 από 11</b>
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	<b>ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ</b>	<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b>	<b>03/05/2022</b>

	<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</b>	<b>ΣΕΛΙΔΑ</b>
	Εισαγωγή	3
1.	Διάγραμμα ροής για τη διαδικασία αξιολόγησης	5
2.	Επίπεδα συμμόρφωσης	6
3.	Υποχρεώσεις και Δικαιώματα των πελατών που αιτούνται αξιολόγηση	7
4.	Διαδικασία ένταξης	8
5.	Ενέργειες πριν την αυτοψία σχετικά με την Ηλεκτρονική Πλατφόρμα του ΞΕΕ	8
6.	Επιθεώρηση	9
7.	Χορήγηση βεβαίωσης	11
8.	Αναθεωρήσεις παρόντος κανονισμού	11

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΞΕΕΔΔ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ: S-KAN02.2. HOTEL</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 7</b>	<b>Σελίδα 3 από 11</b>
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	<b>ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ</b>	<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b>	<b>03/05/2022</b>

## Εισαγωγή

Ο παρών Ειδικός Κανονισμός Υπηρεσιών Αξιολόγησης παρουσιάζει τις ειδικές απαιτήσεις για την κατάταξη των ξενοδοχείων και ενοικιαζόμενων επιπλωμένων διαμερισμάτων – δωματίων (ΞΕΕΔΔ).

Οι ειδικές απαιτήσεις του **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** στηρίζονται στα παρακάτω έγγραφα αναφοράς (στο εξής Κανονισμοί):

- Νόμος 4276/2014 - ΦΕΚ 155/Α/30-7-2014
- ΥΑ 216/2015 (ΦΕΚ 10/Β/9-1-2015)
- Νόμος 4442 (ΦΕΚ 230/7-12-2016)
- ΥΑ 19102/2016 (ΦΕΚ 3387/Β/20-10-2016)
- Κανονισμός κατάταξης ΞΕΕ (25/05/2017)
- ΥΑ 21654/2017 (ΦΕΚ 4242/Β/05-12-2017)
- ΥΑ 12868/2018 (ΦΕΚ 3119/Β/31-7-2018)
- ΥΑ 17352/2018 (ΦΕΚ 4822/Β/30-10-2018)
- ΥΑ 4418/2019 (ΦΕΚ 972/Β/21.03.2019)
- ΥΑ 1142/2021 (ΦΕΚ 365/Β/02-02-2021)
- Νόμος 4875/2021 (ΦΕΚ 250/Α/23-12-2021)
- Εγχειρίδιο χρήσης για ΦΔΔΕ: Διαδικτυακός τόπος κατάταξης των καταλυμάτων σε αστέρια & κλειδιά <http://cert.grhotels.gr>
- Κατευθυντήριες Οδηγίες του ΕΣΥΔ σχετικά με την κατάταξη των ΞΕΕΔΔ
- στις απαιτήσεις του ISO 17065

όπως τροποποιούνται και ισχύουν.

Οι σύνδεσμοι παρακολούθησης της νομοθεσίας είναι οι παρακάτω:

- Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (Ξ.Ε.Ε.) <http://www.grhotels.gr>
- Υπουργείο Τουρισμού <http://www.mintour.gov.gr/>
- Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.) <http://www.gnto.gov.gr/>
- Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων <http://www.hhf.gr/>
- Συνομοσπονδία Επιχειρηματιών Τουριστικών Καταλυμάτων Ελλάδος <http://www.setke.gr/>
- Ε.ΣΥ.Δ. <http://www.esyd.gr>
- Διαύγεια <https://diavgeia.gov.gr/>

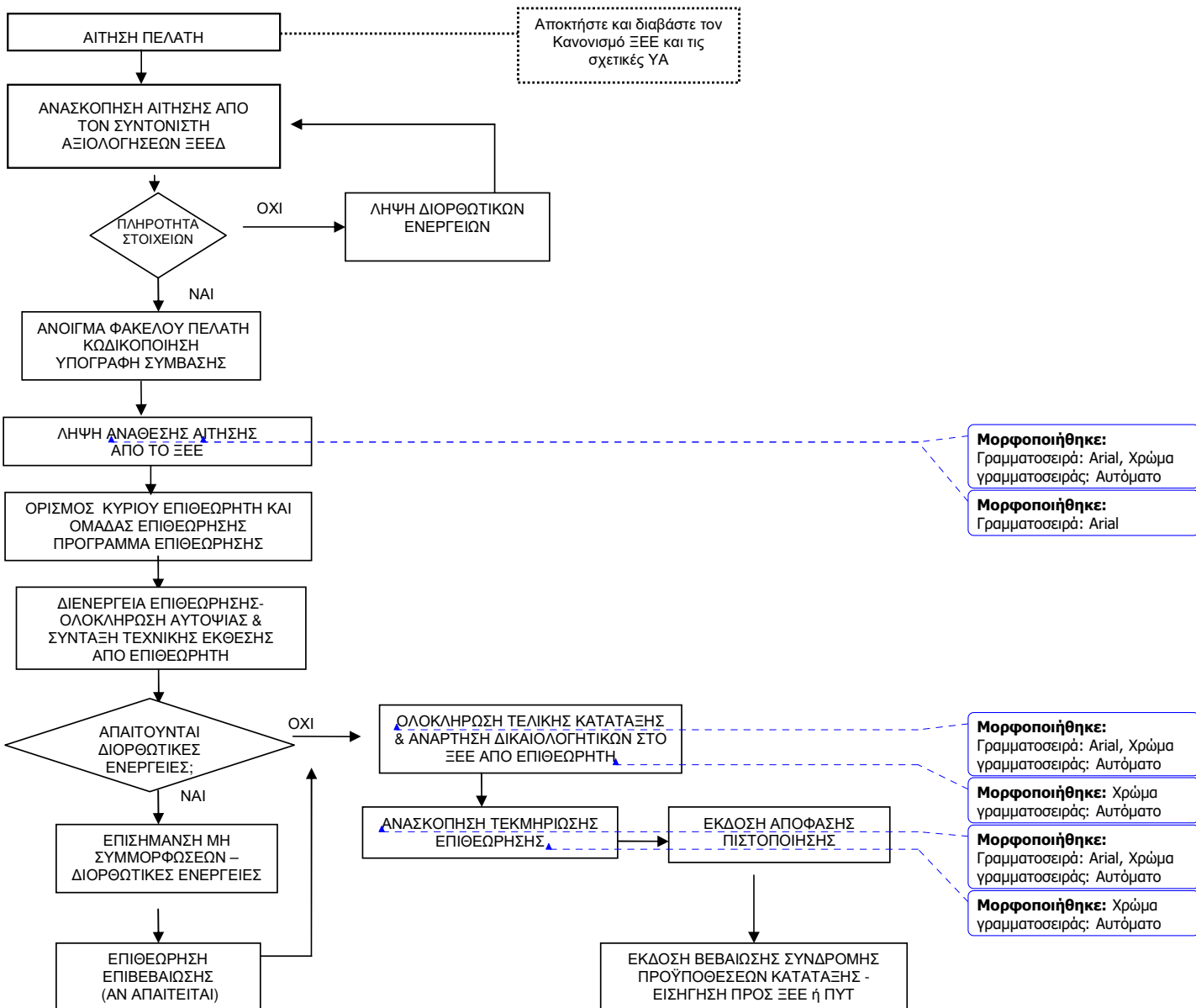
Ο παρών Ειδικός Κανονισμός αποτελεί έγγραφο τεκμηρίωσης για την επιχείρηση ΞΕΕΔΔ προς την οποία διεξάγεται αξιολόγηση για την κατάταξη της και **δεν υποκαθιστά** τις απαιτήσεις της κείμενης εθνικής νομοθεσίας.

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΞΕΕΔΔ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ: S-KAN02.2. HOTEL</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 7</b>	<b>Σελίδα 4 από 11</b>
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	<b>ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ</b>	<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b>	<b>03/05/2022</b>

Η αξιολόγηση της επιχείρησης από το **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** για την κατάταξη του ΞΕΕΔΔ, βασίζεται σε δειγματοληπτική εξέταση. Αυτό σημαίνει ότι όπου δεν εντοπίζονται κατά τον έλεγχο μη συμμορφώσεις δε σημαίνει απαραίτητα ότι δεν υφίστανται τέτοιες.

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΞΕΕΔΔ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ: S-KAN02.2. HOTEL</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 7</b>	<b>Σελίδα 5 από 11</b>
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	<b>ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ</b>	<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b>	<b>03/05/2022</b>

### 1. Διάγραμμα ροής για τη διαδικασία αξιολόγησης κατάταξης ΞΕΕΔΔ



<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΞΕΕΔΑ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ: S-KAN02.2. HOTEL</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 7</b>	<b>Σελίδα 6 από 11</b>
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	<b>ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ</b>	<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b>	<b>03/05/2022</b>

## 2. Μη Συμμόρφωση σύμφωνα με τους Κανονισμούς

2.1 Η συμμόρφωση στις απαιτήσεις των Κανονισμών ελέγχεται κατά την επιθεώρηση προκειμένου η αιτούσα επιχείρηση να καταταχθεί.

2.1.1 **Μη Συμμόρφωση:** Η μη εφαρμογή ή η σοβαρή απόκλιση από την εφαρμογή μιας απαίτησης των Κανονισμών ή της νομοθεσίας που σχετίζεται με την εφαρμογή των Κανονισμών.

2.1.2 Όλες οι απαιτήσεις των Κανονισμών πρέπει να επιθεωρηθούν.

## 3. Υποχρεώσεις και Δικαιώματα των πελατών που αιτούνται επιθεώρηση κατάταξης ΞΕΕΔ

### 3.1 Υποχρεώσεις των πελατών

- (i) Ο πελάτης είναι υπεύθυνος να εφαρμόζει τις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών καταλύματος συνεχώς και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του συστήματος κατάταξης και να γνωρίζει την σχετική νομοθεσία,
- (ii) να δέχεται την διεξαγωγή της επιθεώρησης και να παρέχει πρόσβαση στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης που αφορούν στο πεδίο αξιολόγησης,
- (iii) να εφαρμόζει εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος και με αποτελεσματικό τρόπο τις κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες για την άρση των μη συμμορφώσεων που εντοπίζονται και να παρέχει τη σχετική πληροφόρηση στο **ΒΙΟΕΛΛΑΣ**,
- (iv) να μη χρησιμοποιεί τα αποτελέσματα της αξιολόγησης και να μην κάνει οποιαδήποτε δήλωση που αφορά την αξιολόγηση με τρόπο που μπορεί να εκληφθεί από το **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** ως παραπλανητικός,
- (v) εφόσον εφαρμόζει σύστημα ποιότητας να τηρεί αντίγραφο του, το οποίο θα επιδεικνύει στον επιθεωρητή κατά την επιθεώρηση και όποτε του ζητηθεί σε εξουσιοδοτημένο από το **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** πρόσωπο,
- (vi) να πληροφορεί τους επιθεωρητές του **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** με ακρίβεια και κατ' αληθή τρόπο για όλα τα στοιχεία που αφορούν την επιχείρησή του και να διευκολύνει τις διαδικασίες επιθεώρησης λαμβάνοντας τα κατάλληλα οργανωτικά μέτρα και επιτρέποντας στους επιθεωρητές να επιθεωρούν όλες τις εγκαταστάσεις που αφορούν στο πεδίο αξιολόγησης και να παρακολουθούν τις απαραίτητες διεργασίες της επιχείρησης, θέτοντας στη διάθεση των επιθεωρητών όλα τα σχετικά με την επιθεώρηση έγγραφα και έντυπα καθώς και το υπεύθυνο προσωπικό,
- (vii) να τηρεί αρχείο παραπόνων των πελατών του, καθώς και των αντίστοιχων διορθωτικών ενεργειών που έχουν υλοποιηθεί,
- (viii) να τηρεί τις απαιτήσεις του παρόντος Κανονισμού, συμπεριλαμβανομένης της πληρωμής του κόστους αξιολόγησης που ορίζονται από το **ΒΙΟΕΛΛΑΣ**.
- (ix) τηρεί τους όρους της συναφθείσας σύμβασης.
- (x) φέρει ευθύνη για όλα τα θέματα ασφαλείας και νομιμότητας των εγκαταστάσεών του, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΞΕΕΔΔ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ: S-KAN02.2. HOTEL</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 7</b>	<b>Σελίδα 7 από 11</b>
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	<b>ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ</b>	<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b>	<b>03/05/2022</b>

### 3.2 Υποχρεώσεις – Ευθύνες ΒΙΟΕΛΛΑΣ

- (i) Το **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** πραγματοποιεί τις αξιολογήσεις και επιθεωρήσεις με τρόπο αντικειμενικό, εχέμυθο και αμερόληπτο.
- (ii) Το προσωπικό, το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης, οι επιθεωρητές και οι εμπειρογνώμονες και όλοι οι συνεργάτες του **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** που συμμετέχουν στις διαδικασίες αξιολόγησης έχουν την κατάλληλη εκπαίδευση, εξειδίκευση και εμπειρία και λειτουργούν μέσα στα πλαίσια των διαδικασιών, των κανονισμών και της Δήλωσης Εμπιστευτικότητας.
- (iii) Το **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** έχει την ευθύνη της επιλογής, εκπαίδευσης, αξιολόγησης και επίβλεψης προσωπικού και εξωτερικών συνεργατών, της οργάνωσης, της επιθεώρησης αναφορικά με την κατάταξη των επιχειρήσεων ΞΕΕΔΔ ως προς τις ισχύουσες απαιτήσεις.
- (iv) Το **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** παρέχει καθοδήγηση στις ομάδες επιθεώρησης και εξασφαλίζει ενιαίο τρόπο αντιμετώπισης στην ερμηνεία των απαιτήσεων της νομοθεσίας, των προτύπων και των κανονισμών.
- (v) Το **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** γνωστοποιεί στον πελάτη κάθε φορά τη σύνθεση της ομάδας επιθεώρησης και προβαίνει σε αντικατάσταση μέλους ή μελών αυτής εάν ζητηθεί αιτιολογημένα.
- (vi) Το **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** παρέχει οποιαδήποτε διευκόλυνση για τη διενέργεια επιθεώρησης δεύτερου μέρους σε αρμόδιους φορείς και παρέχει στο ΞΕΕΔΔ κάθε στοιχείο που απαιτείται βάσει της νομοθεσίας.
- (vii) Το **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** εναρμονίζεται σύμφωνα με την ισχύουσα εθνική νομοθεσία όσον αφορά τις απαιτήσεις των ΥΑ 4418/2019 (ΦΕΚ 972/Β/21.03.2019), ΥΑ 216/2015 (ΦΕΚ 10/Β/9-1-2015), ΥΑ 12868/2018 (ΦΕΚ 3119/Β/31-7-2018) και τροποποιήσεις αυτών.
- (viii) Περιορίζεται στην διενέργεια ελέγχου και επιθεώρησης για την κατάταξη του καταλύματος σε κατηγορία αστέρων ή κλειδιών όπως ρητά αναφέρεται στην ΥΑ 4418/2019 (ΦΕΚ 972/Β/21.03.2019).
- (ix) Το **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** δεν ευθύνεται σε περίπτωση που εγερθούν απαιτήσεις για ευθύνη λόγω ζημιών από ελαττωματικά προϊόντα/ υπηρεσίες της αξιολογούμενης επιχείρησης.
- (x) Το **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** γνωστοποιεί προς τους πελάτες του με κάθε πρόσφορο μέσο τις μεταβολές στις απαιτήσεις του συστήματος πιστοποίησης (κανονισμοί, πρότυπα, προδιαγραφές κ.τ.λ)
- (xi) Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ ανασκοπεί τα ευρήματα της επιθεώρησης και εκδίδει την Απόφαση Πιστοποίησης και τη Βεβαίωση Συνδρομής των Προϋποθέσεων Κατάταξης.
- (xii) **Εμπιστευτικότητα:** Το **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** χειρίζεται ως εμπιστευτικό κάθε στοιχείο σχετικά με τα προϊόντα, διαδικασίες, αναφορές αξιολόγησης και σχετική τεκμηρίωση (εκτός αν απαιτείται διαφορετικά από τον νόμο). Καμία πληροφορία δεν δίδεται σε τρίτο χωρίς τη γραπτή συναίνεση του πελάτη, εκτός της περίπτωσης που αυτό απαιτείται από το αρμόδιο Υπουργείο και τις Υπηρεσίες του, τις αρμόδιες αρχές, το Ε.ΣΥ.Δ και το ΞΕΕ.
- (xiii) Το **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** διατηρεί το ιστορικό πιστοποίησης των επιχειρήσεων για 6 έτη.
- (xiv) Όλα τα **παράπονα ή ενστάσεις** κατά του **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** θα ακολουθούν τις διαδικασίες παραπόνων και ενστάσεων που το **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** διαθέτει και έχει γνωστοποιήσει σε όλους τους πελάτες του. Στην περίπτωση που το **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** δεν ανταποκριθεί ικανοποιητικά, ο πελάτης

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΞΕΕΔΔ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ: S-KAN02.2. HOTEL</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 7</b>	<b>Σελίδα 8 από 11</b>
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	<b>ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ</b>	<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b>	<b>03/05/2022</b>

μπορεί να απευθυνθεί στο ΞΕΕ, στην οικεία Περιφερειακή Υπηρεσία Τουρισμού (ΠΥΤ) ή/ και στον αρμόδιο φορέα διαπίστευσης.

#### 4. Διαδικασία ένταξης

- 4.1** Ο πελάτης υποβάλλει στο ΒΙΟΕΛΛΑΣ συμπληρωμένη και υπογεγραμμένη την αίτηση **E 400.2** δηλώνοντας ότι συμφωνεί να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του συστήματος κατάταξης και να παρέχει κάθε σχετική πληροφορία που απαιτείται για την αξιολόγηση της επιχείρησης.
- 4.2** Ο αιτών υποβάλλει ηλεκτρονικά ή έντυπα τον αυτοέλεγχο κριτηρίων κατάταξης (αυτοκατάταξη), το Ειδικό Σήμα Λειτουργίας ή τη γνωστοποίηση του Ν.4442/16 (ΦΕΚ Α230) και καταθέτει το χρηματικό ποσό που αντιστοιχεί στην αίτηση.
- 4.3** Σύμφωνα με το αντικείμενο της αξιολόγησης θα ζητηθούν επιπλέον στοιχεία τεκμηρίωσης όπως κατόψεις, τοπογραφικά της επιχείρησης κ.τ.λ.
- 4.4** Αρμόδιο προσωπικό του προβαίνει στην ανασκόπηση της αίτησης και των δεδομένων τεκμηρίωσης. Η ανασκόπηση των εγκεκριμένων σχεδίων, για την νομιμότητα των οποίων είναι υπεύθυνος ο ιδιοκτήτης του καταλύματος, γίνεται από Διπλωματούχο Μηχανικό ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ είτε κατά την ανασκόπηση της αίτησης είτε κατά τον επιτόπιο έλεγχο και ζητείται από τον ιδιοκτήτη του καταλύματος η τεκμηρίωση της πολεοδομικής νομιμότητας του Ξενοδοχείου ή ΕΕΔΔ.  
Συγκεκριμένα σύμφωνα με την επιστολή Α.Π. 23273/06.12.2016 του Υπουργείου Τουρισμού, όσον αφορά τα σχέδια του καταλύματος, ο φορέας συμβουλευεται και κάνει αποδεκτά τα παρακάτω σχέδια ανά περίπτωση:
- για τα αδειοδοτημένα (με ΕΣΛ μέχρι την έκδοση του ν. 4276/2014) καταλύματα, τα εγκεκριμένα από τις αρμόδιες Περιφερειακές Υπηρεσίες Τουρισμού (ΠΥΤ) σχέδια, όπως και ενδεχόμενες σχετικές βεβαιωτικές πράξεις υπαγωγής του καταλύματος σε ρύθμιση πολεοδομικής τακτοποίησης/νομιμοποίησης, που συνοδεύουν το Ε.Σ.Λ.
  - για τα νέα καταλύματα (δηλαδή αδειοδοτημένα με ΕΣΛ ή γνωστοποίηση του Ν.4442/16 (ΦΕΚ Α230) μετά την έκδοση του ν. 4276/2014) τα αντίγραφα σχεδίων που συνοδεύουν την άδεια οικοδομής ή την άδεια δόμησης.
- 4.5** Υπογράφεται η σύμβαση από δεόντως εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο του πελάτη και από τον Γενικό Διευθυντή ή αρμόδια εξουσιοδοτημένο προσωπικό του ΒΙΟΕΛΛΑΣ, σε δύο αντίτυπα, ένα για τον πελάτη και ένα για τον φορέα.

#### 5. Ενέργειες πριν την αυτοψία σχετικά με την Ηλεκτρονική Πλατφόρμα του ΞΕΕ (η παράγραφος αυτή αφορά μόνο τα Ξενοδοχεία και όχι τα ΕΕΔΔ)

- 5.1.** Η υποβολή της αίτησης κατάταξης από τον εκμεταλλευτή προς το ΞΕΕ πραγματοποιείται μέσω του διαδικτυακού τόπου cert.grhotels.gr, αφού προηγουμένως έχει υποβληθεί η φόρμα της αυτοκατάταξης και έχει υπογραφεί η σχετική σύμβαση με το φορέα.



<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΞΕΕΔΔ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ: S-KAN02.2. HOTEL</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 7</b>	<b>Σελίδα 9 από 11</b>
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	<b>ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ</b>	<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b>	<b>03/05/2022</b>

**5.2.** Η αίτηση που υποβάλει ο εκμεταλλευτής ελέγχεται από το ΞΕΕ και στην συνέχεια ανατίθεται στο φορέα, ο οποίος ενημερώνεται σχετικά μέσω e-mail. Από το σημείο αυτό αρχίζει η προθεσμία των 30 ημερών που ορίζει η νομοθεσία για την πραγματοποίηση της επιθεώρησης και την έκδοση της Απόφασης Πιστοποίησης και της βεβαίωσης συνδρομής των προϋποθέσεων κατάταξης από τον φορέα .

**5.3.** Ο φορέας μετά την ανάθεση της αίτησης από το ΞΕΕ ενημερώνεται για τις αναθέσεις του μέσα από το λογαριασμό του στο διαδικτυακό τόπο cert.grhotels.gr επιλέγοντας από το menu “Αναθέσεις”.

**5.4.** Για κάθε ανάθεση ενημερώνεται για τα στοιχεία του καταλύματος και του εκμεταλλευτή, για τα κριτήρια που έχει συμπληρώσει ο εκμεταλλευτής στη διαδικασία της αυτοκατάταξης και για το εν ισχύ ΕΣΛ του καταλύματος.

**5.5.** Στη συνέχεια ορίζει την ημερομηνία αυτοψίας και τον επιθεωρητή που θα την πραγματοποιήσει. Αν οι επιθεωρητές που θα αναλάβουν την αυτοψία είναι περισσότεροι του ενός ορίζεται ο επικεφαλής. Με την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας ενημερώνονται με σχετικά emails ο επιθεωρητής και ο εκμεταλλευτής του καταλύματος.

## **6. Επιθεώρηση αξιολόγησης**

**6.1** Προσωπικό του φορέα προβαίνει στην επιθεώρηση η οποία προγραμματίζεται σε ημερομηνία η οποία δεν θα είναι αργότερα από τριάντα (30) ημέρες από την ημερομηνία της ηλεκτρονικής αίτησης της Ξενοδοχειακής Επιχείρησης προς το ΞΕΕ ή της αίτησης της επιχείρησης ΕΕΔΔ προς την ΠΥΤ.

**6.2** Ο πελάτης ενημερώνεται μέσω e-mail από τον φορέα για την ομάδα και το πρόγραμμα επιθεώρησης με το έντυπο Ειδοποίησης Επιθεώρησης (**E 304.2**).

**6.3** Στην αρχή της επιθεώρησης γίνεται εναρκτήρια σύσκεψη κατά την οποία παρίσταται η ομάδα επιθεώρησης και ο εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος της επιχείρησης έτσι ώστε να διευκρινιστούν οι ειδικές απαιτήσεις του συστήματος αξιολόγησης και να δηλωθεί η τήρηση της εμπιστευτικότητας από την ομάδα επιθεώρησης. Όσον αφορά την διαδικασία κατάταξης των ξενοδοχείων μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του ΞΕΕ, ο επιθεωρητής ξεκινά την αυτοψία, πατώντας το σχετικό κουμπί εκκίνησης στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του ΞΕΕ, μόνο όταν είναι στο χώρο του καταλύματος και είναι έτοιμος να ξεκινήσει την αυτοψία. Με την ενέργεια αυτή καταχωρούνται στο σύστημα ο χρόνος έναρξης και η τοποθεσία της αυτοψίας.

**6.4** Ο ελάχιστος αριθμός των δωματίων (δείγμα) που θα επιθεωρηθούν καθορίζεται από τον Πίνακα 1 «ΚΛΙΜΑΚΩΤΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΓΙΑ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΑ ΚΑΙ ΝΕΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ» της Κατευθυντήριας Οδηγία του ΕΣΥΔ σχετικά με την κατάταξη των ΞΕΕΔΔ.

**6.5** Ο αριθμός των δωματίων (δείγμα) που θα επιθεωρηθούν στην περίπτωση των Ξενοδοχείων καθορίζεται από τον Πίνακα 1 της Κατευθυντήριας Οδηγίας ΕΣΥΔ ΚΟ-ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ. Στην περίπτωση των ΕΕΔΔ ο αριθμός του δείγματος ορίζεται στο έγγραφο του ΕΣΥΔ «Υπολογισμός δείγματος ΕΕΔΔ και ανθρωποωρών επιθεώρησης για την εφαρμογή της νέας νομοθεσίας (ΥΑ 12868/2018 (ΦΕΚ 3119/Β/31-7-2018)).

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΞΕΕΔΔ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ: S-KAN02.2. HOTEL</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 7</b>	<b>Σελίδα 10 από 11</b>
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	<b>ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ</b>	<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b>	<b>03/05/2022</b>

- 6.6** Στην περίπτωση αναβάθμισης ΞΕΕΔΔ επιθεωρείται το 50% της δειγματοληψίας που προκύπτει από τον προαναφερόμενο Πίνακα 1 της Κατευθυντήριας Οδηγίας.
- 6.7** Τα ευρήματα της επιθεώρησης όσον αφορά τα Ξενοδοχεία καταγράφονται ηλεκτρονικά με πληρότητα και σαφήνεια από τους επιθεωρητές στα εγκεκριμένα από το ΞΕΕ ηλεκτρονικά έντυπα επιθεώρησης. Όσον αφορά τα ΕΕΔΔ συμπληρώνεται το Ερωτηματολόγιο Κατάταξης ΕΕΔΔ (Ε 46.2.HOTEL).
- 6.8** Οι επιθεωρητές τεκμηριώνουν τα ευρήματα της επιθεώρησης στα ηλεκτρονικά ή έντυπα Έντυπα Επιθεώρησης και όπου απαιτείται συλλέγουν αποδεικτικά στοιχεία. Κατά την επιτόπια επίσκεψη στα ΞΕΕΔΔ οι επιθεωρητές λαμβάνουν φωτογραφικό υλικό το οποίο θα ληφθεί κατά την διάρκεια της επιθεώρησης και θα περιλαμβάνει φωτογράφιση των εγκαταστάσεων του προς επιθεώρηση ΞΕΕΔΔ (όπως δωμάτια, χώροι εστίασης, υποδοχής, parking κλπ) και των μη συμμορφούμενων σημείων. Η φωτογράφιση θα περιλαμβάνει ακόμη φωτογραφίες των επιθεωρητών του φορέα με το προς επιθεώρηση ΞΕΕΔΔ.
- 6.9** Όταν στην επιχείρηση παρατηρηθούν περιπτώσεις μη συμμορφώσεων με τις απαιτήσεις του συστήματος κατάταξης, τότε αυτές καταγράφονται στην Τεχνική Έκθεση του Επιθεωρητή, στην οποία ο πελάτης περιγράφει τα διορθωτικά μέτρα που θα λάβει για την άρση της μη συμμόρφωσης και δεσμεύεται για αυτά με την υπογραφή της. Ο επιχειρηματίας λαμβάνει αντίγραφο της Τεχνικής Έκθεσης του Επιθεωρητή.
- 6.10** Η ολοκλήρωση των διορθωτικών ενεργειών από την επιχείρηση θα πρέπει να γίνει πριν την προθεσμία των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία της αίτησης της επιχείρησης στο ΞΕΕ ή στην ΠΥΤ.
- 6.11** Κατά την καταληκτική συνεδρίαση της ομάδας επιθεώρησης όλες οι παρατηρήσεις, και τα ευρήματα που προκύπτουν κατά την επιθεώρηση καταγράφονται στην Τεχνική Έκθεση του Επιθεωρητή τα οποία και παρουσιάζονται στον πελάτη μαζί με τα συμπεράσματα της ομάδας επιθεώρησης σχετικά με την αξιολόγηση της κατάταξης.
- 6.12** Ο πελάτης θα πρέπει να επιβεβαιώσει ότι τα στοιχεία της έκθεσης επιθεώρησης είναι αληθή, διατυπώνοντας εγγράφως τις όποιες επιφυλάξεις του.
- 6.13** Σε περίπτωση μη αποδοχής της μη συμμόρφωσης ή/ και διαφωνίας ως προς τα ευρήματα, ο πελάτης μπορεί να υποβάλλει ένσταση στο δελτίο ενστάσεων **E 120** και ακολουθείται η διαδικασία **Δ 120**.
- 6.14** Όσον αφορά την διαδικασία κατάταξης των ξενοδοχείων μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του ΞΕΕ, ο Κύριος επιθεωρητής ολοκληρώνει την αυτοψία ηλεκτρονικά και επιλέγει την οριστική υποβολή της αυτοψίας. Το σύστημα του ΞΕΕ θα ζητήσει τον κωδικό του επιθεωρητή και τον κωδικό αυτοψίας του εκμεταλλευτή.
- 6.15** Ο Κύριος Επιθεωρητής οφείλει να επιβεβαιώσει την ανάληψη των διορθωτικών ενεργειών, προκειμένου να αρθούν οι μη Συμμορφώσεις, τα οποία θα στηρίζονται σε αντικειμενικές αποδείξεις που θα αποστέλλει ο πελάτης και αν απαιτείται πραγματοποιείται επιπλέον επιθεώρηση.
- 6.16** Όσον αφορά την διαδικασία κατάταξης των ξενοδοχείων μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του ΞΕΕ, μετά την υποβολή της αυτοψίας ενεργοποιείται από το σύστημα του ΞΕΕ η δυνατότητα να υποβληθεί από τον Επιθεωρητή η τελική κατάταξη των κριτηρίων και η δυνατότητα να ανεβάσει

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΞΕΕΔΔ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:S-KAN02.2. HOTEL</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 7</b>	<b>Σελίδα 11 από 11</b>
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	<b>ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ</b>	<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b>	<b>03/05/2022</b>

στο σύστημα τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Όσον αφορά τη διαδικασία κατάταξης των ΕΕΔΔ, μετά την ολοκλήρωση της επιθεώρησης, συμπληρώνεται στο Ερωτηματολόγιο Κατάταξης ΕΕΔΔ (Ε 46.2.HOTEL) η τελική κατάταξη.

- 6.17** Όσον αφορά την διαδικασία κατάταξης των ξενοδοχείων μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του ΞΕΕ, μετά την υποβολή της τελικής κατάταξης από τον επιθεωρητή ο φορέας μπορεί να ανεβάσει στο σύστημα οποιοδήποτε άλλο δικαιολογητικό τεκμηριώνει την κάλυψη των τεκμηρίων και τέλος να υποβάλει ηλεκτρονικά την Τεχνική Έκθεση του Επιθεωρητή.
- 6.18** Όσον αφορά τη διαδικασία κατάταξης των ΕΕΔΔ η Τεχνική Έκθεση του Επιθεωρητή αποστέλλεται από τον Φορέα στην επιχείρηση και κατατίθεται στην οικεία ΠΥΤ με ευθύνη της επιχείρησης.
- 6.19** Η τελική έκθεση επιθεώρησης θα αποστέλλεται στον ιδιοκτήτη του καταλύματος και οπουδήποτε είναι αναγκαίο μετά από συμφωνία μαζί του όπως προβλέπεται από την νομοθεσία και το πρότυπο.

## **7. Χορήγηση βεβαίωσης**

- 7.1** Με την ολοκλήρωση όλων των παραπάνω ο φορέας εκδίδει τη Βεβαίωση Συνδρομής των Προϋποθέσεων Κατάταξης προς το ΞΕΕ, όπου υποβάλλεται και ηλεκτρονικά, ή την ΠΥΤ .
- 7.2** Ο πελάτης ενημερώνεται για τη Βεβαίωση Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης.
- 7.3** Ο πελάτης έχει δικαίωμα τεκμηριωμένης ένστασης στην αξιολόγηση εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν της Τεχνικής Έκθεσης του Επιθεωρητή.

## **8. Αναθεωρήσεις Παρόντος Κανονισμού**

Ο παρών Ειδικός Κανονισμός Υπηρεσιών Πιστοποίησης μπορεί να υποστεί αλλαγές ή αναθεωρήσεις, μερικώς ή στο σύνολό του, μόνο κατόπιν έγκρισης του Γενικού Διευθυντή του ΒΙΟΕΛΛΑΣ. Οι αλλαγές ή αναθεωρήσεις γνωστοποιούνται, κυρίως μέσω του site του ΒΙΟΕΛΛΑΣ, στους πελάτες καθορίζοντας και τα χρονικά όρια προσαρμογής στις καινούργιες απαιτήσεις. Η προσαρμογή των πελατών στις νέες απαιτήσεις επιβεβαιώνεται από το ΒΙΟΕΛΛΑΣ κατά την επόμενη αξιολόγηση.