

## СТАНДАРДИ ЗА РАЗВРСТАВАЊЕ ПАНСИОНА У КАТЕГОРИЈЕ

Област Елементи	Ред. бр.	Критеријум	Бодови за изборне елементе	Категорија израже- на бројем звездица		
				1*	2*	3*

СПОЉНИ ИЗГЛЕД ОБЈЕКТА И ХОРТИКУЛТУРНО УРЕЂЕЊЕ							
Хортикултурно уређење	1.	Уређене и одржаване постојеће зелене површине са уређеним пешачким комуникацијама и платоима од чврстог материјала			М <sup>1</sup>	М	М
Стандардан изглед	2.	Материјали коришћени у обради површина стандардног квалитета, општи утисак одаје:	једноставан изглед		М	β <sup>2</sup>	/
			добар изглед	1		М	/
			изглед вишег квалитета	2			М
Првокласан изглед	3.	Материјали коришћени у обради површина високог квалитета, општи утисак одаје усклађеност у облику, боји и материјалу	3				

1 Знак „М” – обавезни елемент за назначену категорију.

2 Знак „/” – елемент се не односи на назначену категорију.

ПАРКИНГ И ГАРАЖЕ <sup>3</sup>							
	4.	Однос броја паркинг места <sup>4</sup> уз пансион и броја смештајних јединица	1:3	1		М	/
			1:2	2			М
			1:1	3			
	5.	Однос броја гаражних места и броја смештајних јединица 1:5	до 300 m од пансиона	3			
			уз пансион	4			

3 Обавеза постојања паркинга и гаража не односи се на објекте лоциране на подручју ужег градског језгра (зона највеће приступачности – историјска језгра, центри насеља у складу са важећим урбанистичким планом) или на простору заштићеног природног добра или непокретног културног добра и његове заштићене околине.

4 Паркинг места морају имати подлогу од чврстих материјала (бетон, асфалт, камен и сл.) и бити видно обележена хоризонталном сигнализацијом.

УЛАЗИ						
	6.	Главни улаз за госте одвојен од улаза за робу и особље <sup>5</sup>	1		М	М
	7.	Наткривен главни улаз за госте или улаз са ветробраном <sup>6</sup>	1			

5 Код пансиона који послује у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописани стандард.

6 Код пансиона који послује на подручју ужег градског језгра или у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописани стандард.

ПРИЈЕМНИ ХОЛ С РЕЦЕПЦИЈОМ							
	8.	Гарнитура за седење <sup>7</sup>	1		М	М	
	9.	Видно истакнуте ознаке за комуникације и садржаје пансиона (улаз, рецепција, ресторан, тоалети, информације...)	-	М	М	М	
	10.	Видно истакнуто време услуживања obroka и служби у пансиону	-	М	М	М	
	11.	Део простора пријемног хола (сто је прихватљив уместо рецепцијског пулта)	-	М	М	/	
	12.	Одвојен, дефинисан, функционалан, независан простор рецепције са рецепцијским пултом	1			М	
	13.	Компјутеризовано рецепцијско пословање	2	М	М	М	
	14.	Софтвер за хотелско пословање <sup>8</sup>					
	15.	Декорација простора (уметничке слике, мозаици, цветни аранжмани, и др.)	2				
	16.	Кишобран на рецепцији	1				
	17.	Различито дизајнирана одећа за запослено особље на рецепцији у односу на друге секторе рада и плочицом са именом	2		М	М	
Услуге рецепције	18.	Рецепција ради	12 сати са осигураним дежурством у време када рецепција не ради	-	М	М	/
			18 сати са осигураним дежурством у време када рецепција не ради	1			М
			24 сата	2			
	19.	Особље у смени говори	један страни језик	-	М	М	/
			два страна језика	1			М
			више од два страна језика	2			
	20.	Факс на располагању гостима	1		М	М	
	21.	Фотокопир апарат или скенер на располагању гостима	1			М	
	22.	Прихватање кредитних картица	1		М	М	
	23.	Могућност замене стране валуте <sup>9</sup>	3				
24.	Могућност резервације путем електронских резервационих система <sup>10</sup>	3					
25.	Видео надзор главног улаза за госте и рецепције	2			М		

7 Подразумева најмање један сто и четири седећа места са наслоним.

8 Обавеза за пансионе са више од 30 смештајних јединица.

9 Служба мењачких послова или електронска мењачница са видно истакнутом курсном листом.

10 Једноставан е-mail контакт није довољан.

ЛИФТ <sup>11</sup>							
	26.	Лифт за госте <sup>12</sup> за:	5 нивоа <sup>13</sup> и више	-	М	М	М
			4 нивоа	1			
	27.	Лифт за особље или теретни лифт за више од 3 нивоа		4			
	28.	Лифт за храну <sup>14</sup> за више од 3 нивоа		4			

11 Код пансиона који послује у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописане стандарде за лифтове.

12 Најмање један лифт, а за пансионе капацитета више од 70 смештајних јединица најмање два лифта за госте.

13 Лифт за госте има станицу на сваком нивоу који користе гости. Под нивоом се подразумевају: подрум, сутерен, приземље, полуспрат, спрат и поткровље – мансарда. Међуспрат (мезанин) се не узима у обзир. Ако се подрум састоји од више нивоа, узимају се у обзир сви нивои које користе гости. Два полупратора сматрају се једним спратом (нивоом). На сваком другом полупрату је неопходна станица лифта. Уколико техничке могућности не дозвољавају, не узима се у обзир поткровље (мансарда) односно последњи ниво подрума или сутерена.

14 Лифт за храну је намењен услуживању јела у roomservice понуди и повезује кухињу и спратове на којима се налазе смештајне јединице.

ПРОСТОРИЈА ЗА ПРУЖАЊЕ УСЛУГА ИСХРАНЕ (РЕСТОРАН САЛА) <sup>15</sup>							
Капацитет ресторан сале	29.	За свако конзумно место у просторији за услуживање ресторан сале мора бити обезбеђена површина од најмање	1,50 m <sup>2</sup>	-	М	/	/
			1,70 m <sup>2</sup>	-		М	/
			1,90 m <sup>2</sup>	-			М
	30.	Време услуживања obroka	2 сата	-	М	/	/
			3 сата	1		М	/
			4 сата	2			М
Услуживање доручка	31.	Проширени доручак <sup>16</sup>		-	М	М	/
	32.	Шведски сто <sup>17</sup>		1			М
Услуживање јела	33.	Јела у room service понуди	12 сати	1			
	34.	Понуда јела припремљених по посебним стандардима (интернационални, верски, дијетални, вегетеријански и др.)		2			М
	35.	Дечји мени <sup>18</sup>		2			М
Услуживање пића	36.	Понуда пића у ресторан сали	12 сати	-	М	М	М
			16 сата	1			
	37.	Пића и напитци у room service понуди 12 сати		1			М
	38.	Аперитив бар <sup>19</sup> : радно време	12 сати	1			М
18 сати			2				

15 Ресторан сала обавезна је за објекте који нуде главне оброке (ручак, вечера).

16 Избор млечних и сухомеснатих производа и јела од јаја, житарица, напитака (кафа, чај и сл.), воћни сок, воће или воћна салата. Доручак послужује конобар.

17 Самопослуживање са најмање истим избором производа као и проширени доручак.

18 Садржи једноставну храну, која се служи у мањим порцијама. Мени може бити дизајниран тако да забавља дете кроз игру речи, приче или штампу на њима, може бити у облику животиња, маске или капе.

19 Посебна просторија или део просторије у угоститељском објекту која може бити визуелно одвојена од осталих садржаја. Опремљена је столовима и столицама за услуживање гостију. У свом саставу може, а не мора да има точионицу пића са бар-пултом. По правилу госте услужује конобар. Аперитивбар је издвојен од ресторан сале.

СМЕШТАЈНА ЈЕДИНИЦА <sup>20</sup>							
Минимална површина <sup>21</sup>	39.	собе <sup>22</sup>	једнокреветне	-	10 m <sup>2</sup>	12 m <sup>2</sup>	14 m <sup>2</sup>
			двокреветне	-	12 m <sup>2</sup>	14 m <sup>2</sup>	16 m <sup>2</sup>
	40.	породичне собе <sup>23</sup>		2 бода за сваку собу, највише 8	18 m <sup>2</sup>	20 m <sup>2</sup>	22 m <sup>2</sup>
	41.	апартмана <sup>24</sup> типа	„studio” <sup>25</sup>	2 бода за сваки апартман, највише 8	18 m <sup>2</sup>	20 m <sup>2</sup>	22 m <sup>2</sup>
			апартман без кухиње <sup>26</sup>	3 бода за сваки апартман, највише 9	18 m <sup>2</sup>	20 m <sup>2</sup>	22 m <sup>2</sup>
апартман са кухињом <sup>27</sup>			4 бода за сваки апартман, највише 12	21 m <sup>2</sup>	23 m <sup>2</sup>	25 m <sup>2</sup>	
42.	Површина 50% смештајних јединица већа за 4 m <sup>2</sup> од прописане за тражену категорију		3				
Опремљеност смештајне јединице	43.	Кревет минималних димензија 100x190 cm или француски кревет минималних димензија 140x190 cm за једну особу		1			М
	44.	Француски кревет <sup>28</sup> минималних димензија 180x190 cm за две особе <sup>29</sup>		1			М
	45.	Хигијенски уметак за заштиту мадраца <sup>30</sup>		1			М
	46.	Дечји кревет на захтев госта		2			М
	47.	Додатни јастук на захтев госта		1		М	М
	48.	Два јастука за сваки кревет односно госта		2			
	49.	Додатни покривач на захтев госта		-	М	М	М
	50.	Прекривач за сваки кревет најмање до трећине дужине кревета		1			М
	51.	Промена постељине на захтев госта		1			
	52.	Чивилук за гардеробу		1			
	53.	Сталак за кофере <sup>31</sup>		1			М
	54.	Гарнитура за седење у соби <sup>32</sup>		2			М
	55.	Број слободних утикача у смештајној јединици	један	-	М	М	М
			два	1			
	55.	Додатно осветљење над собним столом		1			
	56.	Огледало за целу фигуру <sup>33</sup>		1			М
	57.	Декорација зидова (уметничке слике, постери, тапете, скулптуре, литографије и др.)		1		М	М
	58.	Инвентарска листа, ценовник услуга и кућни ред исписани на српском и најмање једном страном језику		-	М	М	М
	59.	Штампана или електронска <sup>34</sup> обавештења на српском и најмање једном страном језику о садржајима и услугама које се нуде госту <sup>35</sup>		1		М	М
	60.	Прспект пансиона		2			М
	61.	Штампана или електронска обавештења „Не узнемиравати” „Молимо, поспремите” исписана на српском и најмање једном страном језику		1			М
	62.	Прибор за писање	на захтев госта	1		М	М
			у свакој смештајној јединици	2			
	63.	Прибор за шивење	на захтев госта	1		М	М
			у свакој смештајној јединици	2			
	64.	Прибор за чишћење обуће и кашика за ципеле	на захтев госта	1		М	М
			у свакој смештајној јединици	2			
	65.	Дневне новине на захтев госта		1			М
	66.	Часописи на захтев госта		2			
	67.	Опрема за пеглање		2			
68.	Врећа за веш		1				
69.	Електрични апарат за грејање воде (за прављење кафе, чаја) са прибором и кесицама кафе или чаја		2				
70.	Бешумни минибар <sup>36</sup> у:	50% соба	2			М	
		свакој соби	3				
Климатизација <sup>37</sup>	71.	Климатизација са могућношћу индивидуалног подешавања у:	25% смештајних јединица	1		М	/
			50% смештајних јединица	2			М
			свакој смештајној јединици	3			
Телекомуникације у смештајној јединици	72.	Телефон <sup>38</sup>	у соби	-	М	М	/
			са могућношћу успостављања директних телефонских веза из сваке смештајне јединице	1			М
73.	Пристап интернету		2				

Аудио и видео систем у смештајној јединици	74.	Радио <sup>39</sup>		1			
	75.	ЦД-Плејер, I-POD, ДВД-Плејер на захтев госта		2			
	76.	Телевизор са даљинским управљачем у:	25% соба	1		М	/
			50% соба	2		М	
			свакој соби	3			
	77.	Списак расположивих ТВ канала		1			
	78.	Сателитска или кабловска антена		2			М
	79.	Рачунар на захтев госта		1			М
80.	Плаћени канали уз могућност блокирања канала са ценовником услуга <sup>40</sup>		2				
Сигурносни стандарди у смештајној јединици	81.	СОС позив или телефон у купатилу смештајне јединице		1		М	М
	82.	Противпожарни план на вратима или у близини врата смештајне јединице		-	М	М	М
	83.	Однос броја смештајних јединица са терасом (балконом) у односу на укупан број смештајних јединица	1:20	1			
			1:10	2			
			1:5	3			

- 20 У пансиону постојање смештајне јединице „породична соба” и „апартман” није обавеза.
- 21 Минимална површина смештајне јединице обухвата површине свих просторија у оквиру смештајне јединице. Најмање 80% од укупног броја соба има минималну површину за одређену категорију. 20% соба може да има површину прописану за једну категорију ниже (осим собе у пансиону са једном звездом), о чему гост мора да буде обавештен. Код пансиона који послује у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописане стандарде за минималне површине смештајних јединица.
- 22 Соба: спаваћа соба са или без предсобља (предпростора) и купатило.
- 23 Породична соба: две спаваће собе са или без предсобља (предпростора) и купатило (купатила).
- 24 Апартман је опремљен гарнитуром за седење, телевизором, телефоном и бешумним мини баром. Апартман типа „студио” као и апартман са кухињом не морају да имају бешумни мини бар.
- 25 Апартман типа „studio”: просторија за дневни боравак, спавање, припремање хране и ручавање и купатило. Опрема радне целине за припремање хране и ручавање: термички уређај с најмање две плоче, судопера са хладном и топлом водом, фрижидер, кухињски ормарић, сто и столице према броју кревета. Опремање посуђем за припремање и прибором за конзумирање хране, пића и напитака врши се на захтев госта.
- 26 Апартман без кухиње: просторија за дневни боравак, једна или више просторија за спавање (спаваћа соба) и купатило (купатила). За сваку додатну спаваћу собу, минимална површина апартмана се повећава за 5 m<sup>2</sup>.
- 27 Апартман са кухињом: просторија за дневни боравак, једна или више просторија за спавање (спаваћа соба), просторија или део просторије у оквиру дневног боравка за припремање хране и ручавање и купатило (купатила). Опрема радне целине за припремање хране и ручавање: термички уређај с најмање две плоче, судопера са хладном и топлом водом, фрижидер, кухињски ормарић, сто и столице према броју кревета. Опремање посуђем за припремање и прибором за конзумирање хране, пића и напитака врши се на захтев госта. За сваку додатну спаваћу собу, минимална површина апартмана се повећава за 5 m<sup>2</sup>.
- 28 Приступ француском кревету је омогућен са обе стране кревета.
- 29 Смештајна јединица има површину двокреветне собе.
- 30 Памучна или друга заштитна навлака која се поставља на целу површину матраца.
- 31 Представља самосталан део намештаја, део намештаја који се обликује као проширење собног стола или отворени део плакара који омогућава госту да на комфоран начин остави и користи пртљак. Сталак има заштићену горњу површину која је отпорна на гребање са зидном заштитом. Због недостатка простора собе могу бити опремљене сталком за кофере типа „маказе”.
- 32 Подразумева најмање један сто и једно седеће место са наслоном (столица, софа, фотеља и сл.). Код пансиона који послује у оквиру непокретног културног добра и код пансиона у којима 20% соба има мању површину од прописане може да дође до одступања у односу на прописане стандарде у погледу гарнитуре за седење.
- 33 Омогућава госту потпуни преглед целе фигуре у стојећем ставу. Може бити покретно, постављено на зид или фиксирано са спољашне или унутрашње стране ормана.
- 34 Путем интерактивног пансионског ТВ канала.
- 35 Обавештења се односе на радно време служби у пансиону, ценовник услуга и сл.
- 36 Специјално дизајниран мали фрижидер смештен у соби са понудом алкохолних и безалкохолних пића, слаткиша и разних грицкалица, које гост може користити током свог боравка у соби, уз накнадну наплату конзумираног. Минибар мора бити у кућишту.
- 37 Централна климатизација или клима уређаји. У објектима који су заштићена културна добра, а не постоји могућност постављања клима уређаја са индивидуалним подешавањем, смештајна јединица има вентилатор. Обавеза се не односи на објекат који се налазе на надморској висини преко 900 m.
- 38 Уз телефон се налази упутство за коришћење телефона, именик услуга и СОС бројеви телефона у случају опасности на српском и најмање једном страном језику
- 39 Пријем радио програма може бити организован и путем ТВ пријемника или пансионског централног телекомуникационог система.
- 40 Услуга у соби која госту даје могућност гледања одређених ТВ канала и програма уз одређену накнаду.

КУПАТИЛО У САСТАВУ СМЕШТАЈНЕ ЈЕДИНИЦЕ							
Опремљеност купатила	84.	Туш кабина или када <sup>41</sup>	са завесом за заштиту од прскања воде	-	М	М	/
			са параваном довољне ширине која обезбеђује заштиту од прскања воде				М
	85.	Простирка за ноге		-	М	М	М
	86.	Биде		2			
	87.	Адаптер за струју 220/110 V за најмање 25% смештајних јединица		1			
	88.	Козметичко огледало		1			
	89.	Сушачи пешкира		2			
	90.	Пена за купање или гел за туширање		1		М	М
	91.	Шампон		1		М	М
	92.	Козметички артикли (нпр. капа за туширање, турпија за нокте, прибор за бријање, четкица за зубе, паста за зубе, влажне марамице, сунђер за туширање)		1			
						бод за сваки артикал, највише 3	
	93.	Средство за неутралисање мириса		1			М
	94.	Хигијенске врећице		1			М
	95.	Додатни пешкир		1			
	96.	Баде мантил	на захтев госта	2			
			у свакој смештајној јединици	3			
	97.	Папуче	на захтев госта	2			
			у свакој смештајној јединици	3			
	98.	Вага		1			
99.	Фен за косу	на захтев госта	1		М	/	
		у свакој смештајној јединици или купатилу	2			М	

41 Бакузи када не мора имати заштиту од прскања воде, односно параван.

КВАЛИТЕТ УРЕЂЕЊА И ОПРЕМЕ							
Стандардно уређење и типска опрема	100.	Намештај из великих серија	једноставног квалитета	-	М	/	/
			средњег квалитета	1		М	/
			вишег квалитета и комфора	2			М
Првокласно уређење и опрема	101.	Намештај из мањих серија високог квалитета Ентеријер усклађен у облику, боји и материјалу.		3			

ЧУВАЊЕ ВРЕДНОСТИ (алтернативно)							
	102.	Могућност чувања вредности гостију у пансионском сефу		1		М	
	103.	Централни сеф са појединачним касетама за чување вредности гостију за најмање 30% смештајних јединица <sup>42</sup>		2			М
	104.	Појединачни сеф за чување вредности у најмање 20% смештајних јединица <sup>43</sup>		2			М

42 Или појединачни сеф за чување вредности у смештајној јединици.

43 Или појединачни сеф за чување вредности у најмање 20% смештајних јединица.

ПОГОДНОСТИ ЗА ОСОБЕ СА УМАЊЕНИМ ТЕЛЕСНИМ СПОСОБНОСТИМА <sup>44</sup>							
	105.	Без препрека	Категорија А <sup>45</sup>	5 (3 бода за сваку наредну собу)			
			Категорија Б <sup>46</sup>	6 (3 бода за сваку наредну собу)			
			Категорија Ц <sup>47</sup>	5 (3 бода за сваку наредну собу)			
			Категорија Д <sup>48</sup>	5 (3 бода за сваку наредну собу)			
			Категорија Е <sup>49</sup>	5 (3 бода за сваку наредну собу)			

44 Правила су базирана на споразуму са националним удружењем за заштиту особа са инвалидитетом.

45 Особе са инвалидитетом које су делимично зависне од моторизованих инвалидских колица или пратиоца. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

46 Особе са отежаним кретањем којима су стално потребна инвалидских колица. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

47 Особе са делимично или потпуно оштећеним видом. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

48 Особе са делимично или потпуно оштећеним слухом. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

49 Испуњава услове Б, Ц, и Д. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

ОСТАЛИ САДРЖАЈИ, УСЛУГЕ И ПОГОДНОСТИ							
	106.	Климатизација <sup>50</sup> у заједничким просторијама за госте		-	М	М	М
	107.	Интернет у најмање једној приступној тачки у објекту		2			М
	108.	Ношење пртљага госта		2			М
	109.	Колица за пренос пртљага на располагању гостима					
	110.	Апарат за чишћење обуће у пријемном холу или у оквиру смештајног дела објекта		1			
	111.	Прање и пеглање рубља гостију <sup>51</sup>		3			
	112.	Продаја или посредовање при куповини карата (за позориште, концерте, јавни превоз и сл.)		2			
	113.	Просторија, односно део просторије у пансиону опремљен ТВ-ом са даљинским управљачем <sup>52</sup>		-	М	М	М
	114.	Додатни угоститељски садржаји у оквиру посебног простора (салон, национални ресторан, специјализовани ресторан, пицерија, посластичарница, снек бар, пивница, интернет кафе и сл.)		2 бода за сваки садржај, највише 6			
	115.	Башта или тераса		2 бода за сваки садржај, највише 6			
	116.	Бутици и трговине		2 бода за сваки садржај, највише 6			
	117.	Игралиште за децу <sup>53</sup>		3			
	118.	Спортско-рекреативни садржаји (билијар, стони тенис, куглана,...)		2 бод за сваки садржај, највише 6			
	119.	Капацитети за спорт и рекреацију <sup>54</sup> (терени, спортске сале и сл.)		3 бода за сваки садржај, највише 9			
	120.	Фитнес просторија са најмање четири различите справе		4			
121.	Соларијум		3				
121.	Масажа		2				

	123.	Базен за масажу (њакузи)		3			
	124.	Парно купатило, сауна или турско купатило		4			
	125.	Козметички салон (маникир, педикир и сл.)		3			
	126.	Фризерски салон		3			
	127.	Базен за пливање	отворен	до 60 m <sup>2</sup>	8		
више од 60 m <sup>2</sup>				12			
затворен			до 40 m <sup>2</sup>	10			
			више од 40 m <sup>2</sup>	12			
128.	Базен за пливање за децу	отворен		4			
		затворен		6			
	129.	Изнајмљивање спортске опреме (нпр. ски опрема, бицикл, кајак и др.)		2			
	130.	Уређена плажа или парк за госте у власништву пансиона		3			
	131.	Ознака Плава застава		3			
	132.	Могућност смештаја кућних љубимаца		3			
	133.	Систематично управљање жалбама <sup>55</sup>		2			
	134.	Извештај <sup>56</sup> о спроведеном екстерном истраживању задовољства гостију		4			
	135.	Приступ и саобраћајна повезаност	добар		1		
одличан			2				
	136.	Положај објекта на локацији	добар		1		
одличан			2				
<b>Еко критеријуми</b>	137.	Еко ознака (нпр. ISO 14001, Зелени кључ, EU ecolabel, Green Globe, Energy Star, Green Seal и друге) <sup>57</sup>		12			
	138.	Коришћење енергије из обновљивих извора (нпр. сунца, ветра, геотермалних, подземних и површинских вода, биомасе и друго)		3			
	139.	Уштеда електричне енергије коришћењем штедљивих сијалица и/или аутоматског укључења/искључења расвете у заједничким просторијама за госте <sup>58</sup>		2			
	140.	Аутоматско гашење светла и/или клима уређаја у смештајним јединицама након одласка госта		2			
	141.	Обавештења о смањењу непотребног прања пешкира и постељине која подстичу уштеду енергије, воде и детерџента		1			
	142.	Сортирање отпада		2			

50 Централна климатизација или појединачни клима уређаји.

51 Ова услуга може се пружати госту посредством уговора закљученог са трећим лицем. Цене услуга и рокови испоруке морају бити јасно и недвосмислено исказани у обавештењу о садржајима и услугама које се нуде госту.

52 Обавеза се не односи на пансионе у којима су све смештајне јединице опремљене ТВ са даљинским управљачем.

53 Опремљено са најмање 4 различите врсте справа за играње (клацкалице, љуљашке, тобогани, вртешке и сл.) и заштићено од саобраћаја.

54 Разноврсност спортских и рекреационих капацитета и услуга зависи од локације пансиона и претежне врсте спорта (тениски, голф, мини голф, сквош, одбојкашки, фудбалски, скијашки, терени за јахање, бицикличке стазе итд.).

55 Систематично управљање жалбама укључује структурисан пријам жалби, евалуацију и адекватан одговор.

56 Извештај о спроведеном екстерном истраживању на основу анкете садржи оцену задовољства гостију у погледу: приступачности; одржавања објекта; квалитета услуга особља; смештаја; хране; лојалности; жалби/похвала; осталих садржаја; демографске структуре; задовољства дестинацијом и др.

57 Објекти који поседују еко ознаку, не остварују бодове по основу изборних елемената од редног броја 138 до 142.

58 Најмање 70% свих сијалица у објекту су А енергетске класе (пожељно LED).

Обавезе по основу изборних елемената	Минимални број бодова <sup>59</sup>		
Пансион	40	60	80

59 Угоститељ остварује бодове по основу изборних елемената на два начина и то: уколико поседује оне елементе који су означени знаком „М” предвиђене за вишу категорију од тражене, као и бодове за елементе који нису обавеза ни за једну категорију а које угоститељски објекат поседује у погледу садржаја, услуга и погодности за госте.