

1 תקנות שירותי תיירות (בתי מלון), התשע"ג-2013

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 3(1)(ב), (4) ו-5, 11, 12(ג), 20 ו-24 לחוק שירותי תיירות, התשל"ז1976 - (להלן - החוק), ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, אני מתקין תקנות אלה:

1. הגדרות

בתקנות אלה -

"אמות המידה" - אמות המידה לקביעת דרגות בתי המלון, כמפורט בתוספת הראשונה;
"בודק" - גוף מקצועי שיבצע את בדיקת בתי המלון לצורך קביעת דרגה, לפי אמות המידה, כאמור בתקנה 6;
"בעל בית מלון" - אדם שהוא בעל בית המלון או מי שבידו הניהול של בית מלון;
"דרגה" - דרגת כוכבים שנקבעה לבית מלון על ידי הממונה, כאמור בתקנה 7;
"דרגה זמנית" - דרגת כוכבים זמנית שנקבעה לבית מלון על ידי הממונה, כאמור בתקנה 15;
"הארגון" - התאחדות המלונות בישראל שהוכרה כארגון מעסיקים יציג לפי חוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז1957 -
;
"הוועדה המייעצת" - ועדה מייעצת לשר לעניין דירוג לפי תקנות אלה, כאמור בתקנה 3;
"הממונה" - מי שהשר מינה מבין עובדי משרדו לממונה על בתי מלון לעניין תקנות אלה;
"ועדת השגה" - ועדה לדיון בהשגת בית מלון על החלטת הממונה לפי תקנות אלה, כאמור בתקנה 12;
"עניין אישי" - לרבות עניין אישי של קרובו או עניין של גוף שחבר או קרובו מנהלים או עובדים אחראים בו, או עניין של גוף שיש לכל אחד מהם חלק בהון המניות שלו, בזכות לקבל רווחים, בזכות למנות מנהל או בזכות ההצבעה;
"קרוב" - בן זוג, הורה, ילד, אח או אחות, או אדם אחר הסמוך על שולחנו של חבר הוועדה המייעצת או ועדת השגה, וכן שותף, מעביד או עובד של חבר הוועדה;
"שירות" - לינה או לינה עם ארוחת בוקר;
"שירות נוסף" - ארוחת בוקר, חצי פנסיון, פנסיון מלא, ושירותים אחרים הניתנים בבית מלון;
"תעודה" - תעודה שניתנה לבית מלון שצוינה בה הדרגה שנקבעה לו על ידי הממונה, ערוכה לפי התוספת השנייה.

2. דרגות בתי מלון

דרגות בתי המלון ייקבעו על פי אמות המידה.

3. ועדה מייעצת לדירוג

(א) השר ימנה ועדה מייעצת של חמישה חברים והם:

- (1) שני עובדי משרד התיירות, אחד מכל מין, שאחד מהם הוא היועץ המשפטי או נציגו, ומתוכם ימנה השר את היושב ראש;
- (2) שני חברים, אחד מכל מין, שהמליץ עליהם הארגון; לא המליץ הארגון על מועמדים לוועדה בתוך עשרים ואחד ימי עבודה מן היום שנמסרה לו בקשה על כך מאת השר, יתמנו החברים לפי בחירת השר;
- (3) נציג ציבור מבין ארגון צרכנים שאישר שר המשפטים לפי סעיף 31(ג) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א1981-, הבקי בתחום המלונאות.

- (ב) לא יכהן כחבר בוועדה המייעצת מי שעלול להימצא, במישרין או בעקיפין, באופן תדיר, במצב של ניגוד עניינים בין תפקידו כחבר הוועדה לבין עניין אישי שלו או של קרובו, או תפקיד אחר שלו.
- (ג) חבר הוועדה המייעצת יימנע מהשתתפות בדיון ומהצבעה בישיבות הוועדה, אם הנושא הנדון עלול לגרום לו להימצא, במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים בין כהונתו בוועדה לבין עניין אישי שלו או של קרובו, או תפקיד אחר שלו.
- (ד) הוועדה תייעץ לשר בעניין תקנות אלה, ובכלל זה תמליץ לו על שינויים באמות המידה; המלצה על שינויים באמות המידה תגבש הוועדה רק לאחר שנתנה הזדמנות לנוגעים בדבר להשמיע את עמדתם בנושא.
- (ה) הממונה ימסור לוועדה המייעצת אחת לשישה חודשים נתונים סטטיסטיים על אודות בקשות שהוגשו לקביעת דרגה לפי תקנות אלה, על מתן תעודות ועל סירוב לתתן.

4. פעולת הוועדה המייעצת

- (א) יושב ראש הוועדה המייעצת יכנס את ישיבותיה מיוזמתו או לפי בקשת השר או בקשת שניים מחבריה, והוא יקבע את מועדן, מקומן וסדר יומן; כינוס הוועדה יהיה בתוך לא פחות משבעה ימים ממועד הבקשה.
- (ב) שלושה מחברי הוועדה המייעצת ובהם היושב ראש, יהוו מניין חוקי, ובלבד שאם התפנה מקומו של חבר ועדה, ימנה השר חבר אחר במקומו בתוך שלושה חודשים מהיום האמור.
- (ג) הוועדה המייעצת תקבל את החלטותיה ברוב קולות החברים; היו הדעות שקולות, יכריע היושב ראש.

5. בקשה לקביעת דרגה

- בעל בית מלון המעוניין בקביעת דרגה לבית מלון, יגיש בקשה לממונה, לפי הטופס שבתוספת השלישית, ויצרף לה:
- (1) מסמך מאושר בידי עורך דין או רואה חשבון המעיד כי המבקש הוא בעלו או מנהלו של בית המלון;
- (2) העתק רישיון העסק התקף של בית המלון.

6. מינוי בודק

- (א) השר ימנה בודק בעל ניסיון בדירוג לפי השיטה המוגדרת באמות המידה.
- (ב) הבודק יערוך את בדיקת בתי המלון לצורך קביעת דרגה, לפי אמות המידה.

7. קביעת דרגה

- (א) הממונה יעביר בקשה לקביעת דרגה לבודק.
- (ב) הבודק יבדוק את רמת בית המלון לפי אמות המידה ויעביר את תוצאות בדיקתו לממונה, בתוך שישה חודשים מיום קבלת הבקשה; הממונה רשאי להאריך לבודק את התקופה להעברת תוצאות הבדיקה לגבי בית מלון מסוים או לכלל בתי המלון, אם נוכח לדעת שיש צורך בכך.
- (ג) הממונה יקבע את דרגת בית המלון על פי תוצאות בדיקת הבודק, בתוך 45 ימים מיום קבלתן.

8. מתן תעודה

10.

9.

- (א) נקבעה דרגה לבית מלון לפי תקנות 7, 10, 13 או 14, לפי העניין, יודיע הממונה לבעל בית המלון על הדרגה שנקבעה לו וישלח לו תעודה על הדרגה שנקבעה.
- (ב) בעל בית המלון יציג את התעודה במקום בולט לעין בסמוך לדלפק הקבלה של בית המלון.

(א) תוקף דרגה שנקבעה כאמור, יהיה לתקופה של שלוש שנים.

(ב) בעל בית מלון ידווח לממונה על כל שינוי ברישיון העסק של בית המלון בתקופת תוקפה של דרגה.

(א) בעל בית מלון המעוניין בחידוש הדרגה בתום תקופת תוקפה, יגיש בקשה על כך לממונה לא יאוחר משלושה חודשים לפני תום תוקפה של הדרגה, לפי הטופס שבתוספת השלישית, ויצרף לבקשה -

(1) מסמך מאושר בידי עורך דין או רואה חשבון המעיד כי המבקש הוא בעלו או מנהלו של בית המלון;

(2) העתק רישיון העסק התקף של בית המלון.

(ב) בדיקת הבקשה וקביעת הדרגה יהיו כאמור בתקנה 7.

11. השגה על החלטת הממונה

(א) קבע הממונה דרגה לבית מלון או קיבל החלטה אחרת לפי תקנות אלה, רשאי בעל בית המלון להגיש השגה על החלטתו, בתוך 45 ימים מיום שקיבל את ההודעה על החלטת הממונה.

(ב) ההשגה תוגש לוועדת השגה לפי הטופס שבתוספת הרביעית שיפורטו בו נימוקי ההשגה ויצורפו לו -

(1) מסמך מאושר על ידי עורך דין או רואה חשבון המעיד כי המבקש הוא בעל בית המלון או מי שבדיו ניהול

בית המלון;

(2) תעודת הדרגה שניתנה לבית המלון או החלטת הממונה בדבר קביעתה;

(3) העתק החלטת הממונה שעליה מוגשת ההשגה.

12. ועדת השגה

(א) תוקם במשרד התיירות ועדת השגה של שלושה חברים שאינם חברי הוועדה המייעצת, ואלה הם:

(1) עורך דין הכשיר להתמנות שופט של בית משפט שלום, שימנה שר המשפטים, והוא יהיה היושב ראש;

(2) חבר משפטן מבין עובדי הלשכה המשפטית של משרד התיירות, שימנה שר התיירות;

(3) חבר הבקי בתחום המלונאות לפי המלצת הארגון, שימנה שר התיירות.

(ב) לא יתמנה לחבר ועדת השגה ולא יכהן בה מי שעלול להימצא, במישרין או בעקיפין, באופן תדיר, במצב של ניגוד עניינים בין תפקידו כחבר הוועדה לבין עניין אחר שלו או של קרובו.

(ג) חבר ועדת השגה יימנע מהשתתפות בדיון ומהצבעה בישיבות הוועדה אם הנושא הנדון עלול לגרום לו להימצא, במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים בין כהונתו בוועדה לבין עניין אישי שלו או של קרובו.

(ד) סדרי הדין שלפיהם תפעל ועדת השגה יהיו סדרי הדין של בית דין מינהלי, לפי חוק בתי דין מינהליים, התשנ"ב 1992.-

(ה) ועדת השגה רשאית לאשר את החלטת הממונה או לשנותה, בתנאים או בלעדיהם.

13. קביעת דרגה בעקבות השגה

החליטה ועדת השגה על שינוי דרגה שקבע הממונה, יוציא הממונה תעודה חדשה לבית המלון, על פי הדרגה שקבעה הוועדה בתוך 45 ימים מיום קבלת ההחלטה.

14. בקשה לשינוי דרגה

(א) בעל בית מלון המעוניין לשנות את דרגת בית המלון במהלך תקופת תוקפה של דרגה, יגיש בקשה על כך לממונה לפי הטופס שבתוספת השלישית, בצירוף -

(1) מסמך מאושר בידי עורך דין או רואה חשבון המעיד כי המבקש הוא בעלו או מנהלו של בית המלון;

(2) העתק רישיון העסק התקף של בית המלון;

(3) נימוקי הבקשה בכתב.

(ב) בדיקת הבקשה וקביעת הדרגה יהיו כאמור בתקנה 7.

15. דרגה זמנית

(א) הממונה רשאי לקבוע לבית מלון דרגה זמנית בדרך שבה נקבעת דרגה לפי תקנה 7, באחד מאלה:

- (1) לבית מלון שברשותו היתר זמני לפי חוק רישוי עסקים, התשכ"ח 1968 - עד תום תוקף ההיתר הזמני;
 - (2) בעל בית המלון מגיש בקשה לחידוש הדרגה בתום המועד שנקבע לכך, עד תום שלושה חודשים מיום שפקע תוקף הדרגה שנקבעה לו; תוקף הדרגה הזמנית לא יעלה על שישה חודשים.
- (ב) תוקף דרגה זמנית יפקע עם קביעת דרגה לבית מלון על ידי הממונה, או בחלוף המועד שקבע הממונה לדרגה הזמנית, לפי המוקדם.

16. ביטול דרגה

- (א) בעל בית מלון המעוניין בביטול דרגה שנקבעה לבית המלון במהלך תקופת תוקפה, יגיש בקשה על כך לממונה לפי הטופס שבתוספת החמישית, יפרט בו את נימוקי הבקשה ויצרף מסמך מאושר על ידי עורך דין או רואה חשבון המעיד כי המבקש הוא בעל בית המלון או מי שבידו ניהול בית המלון.
- (ב) הממונה רשאי לבטל או לקצר את תקופת תוקפה של דרגה.

17. סמכויות הממונה

(א) הממונה רשאי להתרות בבעל בית מלון או לבטל או להתלות את דרגת בית המלון, אם אירע אחד מאלה:

- (1) על פי ממצאי בדיקה של הבודק אין רמת בית המלון מתאימה עוד לדרגה שנקבעה לו, משאינו עומד עוד באמות המידה;
 - (2) על פי קביעה של רשות מוסמכת על פי דין התגלו ליקויים העלולים לפגוע בבריאותו או בבטיחותו של אורח בבית מלון.
- (ב) הודעה בכתב על החלטת הממונה לבטל או להתלות דרגת בית מלון תימסר לבעל בית המלון, והוא רשאי להגיש עליה השגה לוועדת ההשגה, כאמור בתקנה 11.
- (ג) החליטה ועדת ההשגה לבטל או להתלות את דרגת בית המלון, רשאי בעל בית המלון להגיש ערר בכתב על החלטה זו לשר, כאמור בסעיף 12 (ג) לחוק, בתוך שלושים ימים מיום קבלת ההודעה על החלטת ועדת ההשגה; הערר יהיה ערוך לפי הנוסח שבתוספת השישית בצירוף -
- (1) מסמך מאושר בידי עורך דין או רואה חשבון המעיד כי המבקש הוא בעל בית המלון או מי שבידו הניהול של בית המלון;
 - (2) תעודת הדרגה שניתנה לבית המלון או החלטת הממונה בדבר קביעתה;
 - (3) העתק החלטת ועדת ההשגה לבטל או להתלות את דרגת בית המלון.

18. פרסום והטעיה

(א) הממונה יפרסם באתר האינטרנט של משרד התיירות את -

- (1) אמות המידה;
- (2) רשימה של בתי המלון אשר דורגו והדרגה שניתנה לכל בית מלון;
- (3) רשימה של בתי המלון שהגישו בקשה לקביעת דרגה וטרם דורגו;
- (4) רשימה של בתי המלון שדירוגם בוטל;
- (5) רשימה של בתי המלון שהגישו למשרד התיירות בקשה לפרסמם אף שלא דורגו, ובלבד שיש להם רישיון

- (ב) הפרסום יהיה בעברית, באנגלית ובערבית; הרשימה תעודכן מזמן לזמן.
- (ג) בעל בית מלון שדורג, לא יפרסם את בית המלון באופן שמשמע ממנו כאילו אינו מדורג.
- (ד) אדם לא יכלול בפרסומת מסחרית לבית מלון בישראל דרגה בדירוג כוכבים שאינה הדרגה שנקבעה לו לפי תקנות אלה; אין בהוראה זו כדי למנוע ממלון שדורג לפי תקנות אלה פרסומת לפי דירוג פנימי של הרשת שאליה הוא משתייך, ובלבד שהדירוג אינו דירוג כוכבים.
- (ה) לא יפרסם בעל בית מלון מידע שיש בו כדי להטעות בדבר שירות או שירות נוסף הניתן בבית המלון ומחירו.

19. הצגת מחירים

- (א) בעל בית מלון יפרסם ויצג באופן הנראה לעין ובספרות ברורות וקריאות -
- (1) את מחיר השירות הניתן בו, כשהוא כולל כל מס, אגרה ותשלום חובה, וכל תשלום אחר הנלווה לשירות ושהצרכן אינו יכול לוותר עליו (להלן - מחיר כולל), ואת המחיר לתייר חוץ לאחר הפחתת המסים שהתייר פטור מהם, בציון מפורש ובולט לעין כי מחיר זה הוא לתייר חוץ בלבד, בכל מקום שבו הוא מציגם;
 - (2) את המחיר בעד שירות נוסף הניתן בבית המלון - בכל חדר, וכן בכל מקום שבו הוא ניתן;
 - (3) תפריט הכולל פירוט המנות, הארוחות והמשקאות ולצדו של כל פריט מחירו, בכל מקום בבית המלון שבו הם מוגשים.
- (ב) מחיר כאמור בתקנת משנה (א) מותר להציג במטבע חוץ, ובלבד שהוא מוצג גם בשקלים חדשים כולל מס ערך מוסף לצד מחירו, או בלוח מחירים נפרד.
- (ג) הוראות תקנה זו, לעניין הצגת מחירים, יחולו גם על פירוט מחירים בחשבונות שנותן בית המלון.
- (ד) מחיריהם של שירות ושירות נוסף המוצגים בבית מלון, יפורסמו בעברית ובאנגלית.

20. ביטול

תקנות שירותי תיירות (בתי מלון), התשס"א 2001 - (להלן - התקנות הקודמות) - בטלות ביום תחילתן של תקנות אלה.

21. תחילה

תחילתן של תקנות אלה שמונה חודשים מיום פרסומן.

22. הוראת מעבר

תעודת מלון רשום שניתנה לבית מלון על פי התקנות הקודמות תישאר בתוקף עד לקבלת דרגה לפי תקנות אלה, או עד 12 חודשים מיום תחילתן של תקנות אלה, לפי המוקדם.

23. פרסום ראשון של הדירוג

הפרסום הראשון לפי תקנה 18(א)(2) של בתי מלון שדורגו לפי בקשות לקביעת דרגה שהוגשו בתוך 45 ימים מיום תחילתן של תקנות אלה יהיה במועד אחד.

תוספת ראשונה

(תקנה 1)

אמות המידה לדירוג בתי מלון בישראל

דירוג בתי המלון בישראל מבוסס על שיטת ארגון hotelstars האירופי, הכולל כ-11 מדינות (נכון ליולי 2012). השיטה האירופית כוללת 270 אמות מידה אובייקטיביות ומקצועיות, שלפיהן נקבעת דרגת המלון. ניתן לראות את עקרונות השיטה ואמות המידה המקוריות באתר: <http://www.hotelstars.eu>

אמות המידה הותאמו לתנאי הארץ, ולאחר ההתאמה ישנן 267 אמות מידה. מספרי אמות המידה נשארו על פי המספרים בשיטה המקורית, כמה אמות מידה הוסרו, ואמות מידה שהוספו סומנו באות א.

אמות מידה שצוינה לידן האות m (mandatory), הן חובה שעל המלון לעמוד בה כדי לקבל את רמת הניקוד המצוינת לצדה.

לצד כל אמת מידה צוין הניקוד שיזכה בו בית מלון אם היא מתקיימת בו. הניקוד נע בין 1 ל-25 נקודות.

אמות מידה שסומן לצדן מלבן בצבע אפור רצוף, הן אמות מידה חלופיות. בית מלון יהיה זכאי לניקוד בשל חלופה אחת בלבד, לפי הגבוהה מביניהן.

צבירת הנקודות וקביעת רמת המלון:

כוכב אחד: בבית המלון מתקיימות 42 אמות המידה שנקבעו כחובה לרמה זו, והוא צבר 90 נקודות לפחות לפי אמות המידה.

כוכב אחד פלוס (superior) - בית מלון שעמד בכל אמות המידה שנקבעו כחובה לכוכב אחד וצבר מעל 170 נקודות לפי אמות המידה.

שני כוכבים: בבית המלון מתקיימות 51 אמות המידה שנקבעו כחובה לרמה זו, והוא צבר 170 נקודות לפחות לפי אמות המידה.

שני כוכבים פלוס (superior) - בית מלון שעמד בכל אמות המידה שנקבעו כחובה לשני כוכבים וצבר מעל 250 נקודות לפי אמות המידה.

שלושה כוכבים: בבית המלון מתקיימות 81 אמות המידה שנקבעו כחובה לרמה זו, והוא צבר 250 נקודות לפחות לפי אמות המידה.

שלושה כוכבים פלוס (superior) - בית מלון שעמד בכל אמות המידה שנקבעו כחובה לשלושה כוכבים וצבר מעל 380 נקודות לפי אמות המידה.

ארבעה כוכבים: בבית המלון מתקיימות 102 אמות המידה שנקבעו כחובה לרמה זו, והוא צבר 380 נקודות לפחות לפי אמות המידה.

ארבעה כוכבים פלוס (superior) - בית מלון שעמד בכל אמות המידה שנקבעו כחובה לארבעה כוכבים וצבר מעל 570 נקודות לפי אמות המידה.

חמישה כוכבים: בבית המלון מתקיימות 120 אמות המידה שנקבעו כחובה לרמה זו, והוא צבר 570 נקודות לפחות לפי אמות המידה.

חמישה כוכבים פלוס (superior) - בית מלון שעמד בכל אמות המידה שנקבעו כחובה לחמישה כוכבים וצבר מעל 650 נקודות לפי אמות המידה.

תוספת שנייה

(תקנה 1)

2 דוגמת תעודה

3 תוספת שלישית

(תקנות 5, 10 ו-14)

4 תוספת רביעית

(תקנה 11)

4 תוספת חמישית

(תקנה 16)

4 תוספת שישית

(תקנה 17)

ה' בחשוון התשע"ג (21 באוקטובר 2012)

סטט מיסז'ניקוב

שר התיירות

[1]. ק"ת 7207, התשע"ג (3.1.2013), עמ' 532.

[2]. דוגמת התעודה - הושמטה ע"י מערכת "דינים".

[3]. התוספת הכוללת טפסים שונים - הושמטה ע"י מערכת "דינים".

[4]. התוספת הכוללת טפסים שונים - הושמטה ע"י מערכת "דינים".