

dTest: Pět hvězd? Ne vždy nebe na zemi

1.7.2025 - | DTest

Čím víc hvězd, tím lepší dovolená?

Hotelové hvězdy mají sloužit jako jednoduchý orientační systém pro spotřebitele. Vidíte více hvězdiček a očekáváte lepší, kvalitnější a dražší hotel. Ne vždy ale více hvězd zaručí lepší kvalitu, protože neexistuje žádný celosvětově jednotný standard pro udělování hotelových hvězd.

V Evropě se o sjednocování hotelového standardu na základě hvězd snaží organizace Hotelstars Union (HSU), která byla založena v roce 2009 a sdružuje 21 států (Arménie, Rakousko, Ázerbajdžán, Belgie, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Gruzie, Německo, Řecko, Maďarsko, Lotyšsko, Lichtenštejnsko, Litva, Lucembursko, Malta, Nizozemsko, Polsko, Slovinsko, Švédsko, Švýcarsko).

Tento systém Hotelstars Union je však dobrovolný, a tak i když daný hotel sídlí v členském státě, neznamená to automaticky, že bude mít hvězdy s oficiální certifikací. *„Hotel, který sídlí v členském státě Hotelstars Union se může dobrovolně přihlásit, ale pokud se certifikace účastní, musí podmínky dodržet,“* vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Kritéria pro udělení oficiálních hvězd

Systém HSU rozděluje hotely od 1☐ do 5☐ podle objektivních kritérií – např. vybavení pokoje, rozsahu recepčních služeb, přístupu k internetu, nabídky jídel apod. *„Čistota a hygiena se považuje za základní předpoklad všech kategorií a všechna zařízení mají být funkční a v bezchybném stavu,“* uvádí Eduarda Hekšová. Do základních požadavků také spadá každodenní úklid pokoje a výměna ložního prádla alespoň jednou týdně.

Následující kritéria platí od roku 2025 do roku 2030. Hotely mají stanovená minimální kritéria podle udělených hvězd a dále musí nasbírat určitý počet bodů z dalších kritérií. Takovými kritérii, za které získají hotely body navíc, mohou být například nastavitelná klimatizace, bar na hotelu, chránič na matraci, garáž, pomoc se zavazadly či bezbariérová přístupnost. Pro vaši představu, pro splnění požadavků hotelů s 1☐ potřebuje hotel kromě minimálních kritérií nasbírat dodatečně ještě 46 bodů, zatímco hotely s 5☐ musí mít dodatečných 497 bodů.

Za minimální požadavky se považují například:

1☐: osuška na osobu, sprchový gel, sklenička nebo držák na zubní kartáček (2 ks), rezervní toaletní papír, zrcadlo, osvětlení nad umyvadlem, Wi-Fi přístup na internet ve veřejných prostorách a v pokojích, místo k uložení šatů s dostatečným počtem ramínek, stůl nebo podobné pracovní stanoviště, možnost zatemnění místnosti (např. závěs), kontinentální snídaně, dětská postýlka na vyžádání

2☐: světlo na čtení u postele, ručník i osuška, šitičko na vyžádání

3☐: personál hovořící dvěma jazyky, služby prádelny a žehlení, deštník v recepci nebo pokoji, další polštář na vyžádání, služba buzení, zásuvka i vedle lůžka, zrcadlo na výšku postavy, odpadkový koš v pokoji, vysoušeč vlasů, snídaňový bufet včetně vajec a cereálií, pomoc se zavazadly na vyžádání, bezpečná úschova zavazadel, nabídka nápojů v pokoji

4☐: recepce obsazená personálem alespoň 14 hodin denně, čalouněné křeslo nebo gauč, nastavitelné

kosmetické zrcátko, lžice na boty v pokoji, pantofle, výtah, má-li hotel více než tři nadzemní podlaží, minibar nebo nápoje a jídla nabízená 12 hodin denně prostřednictvím služby „room service“, bar otevřený alespoň 5 dní v týdnu

5□: recepce obsazená personálem 24 hodin denně, dveřník, pomoc se zavazadly, při využití služby žehlení navrácení do hodiny, trezor v pokoji, dva využitelné polštáře, župan, bar nebo prostor haly s obsluhou otevřen 7 dní v týdnu, parkování s obsluhou

Jestliže se Váš hotel přihlásil jako člen systému Hotelstars Union a nesplňuje avizovaná kritéria, případně hotel neodpovídá ve smlouvě dohodnutým parametrům, můžete ubytování reklamovat. *„V případě, že bylo ubytování v hotelu součástí zájezdu, nezapomeňte se s reklamací zájezdu obrátit na pořadatele zájezdu (např. cestovní kancelář),“* uzavírá Eduarda Hekšová.

Kontakt pro média:

Lucie Korbéliusová, media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci dTestu nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-11661/dtest-pet-hvezd-ne-vzdy-nebe-na-zemi>