

Hvězdy kam se podíváš

4.8.2026 - Lucie Korbeliusová | DTest

Chystáme se na dovolenou a vybíráme ubytování. Protože jsme na tuto dovolenou dlouho šetřili a chceme si ji užít bez problémů, zajistíme si ubytování, které nám poskytne nejen bezpečí, ale i pohodlí, čistotu a veškeré vybavení, jež budeme potřebovat. To nám zcela jistě zařídí každý hotel, který má stejný počet hvězd jako ten, v němž jsme byli již dříve spokojení. Nebo ne?

Stejné hvězdy, jiná kvalita

Národní hotelové asociace sedmi států EU založily v roce 2009 Hotelstars Union (HSU), která má mimo jiné za úkol sjednotit klasifikaci hotelů a penzionů. V současnosti tyto certifikované hotelové hvězdy sjednocují rozsah služeb a vybavení napříč 22 evropskými zeměmi (Arménie, Rakousko, Ázerbájdžán, Belgie, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Gruzie, Německo, Řecko, Maďarsko, Lotyšsko, Lichtenštejnsko, Litva, Lucembursko, Malta, Nizozemsko, Polsko, Slovensko, Slovinsko, Švédsko, Švýcarsko). V případě, že tedy vybereme dva hotely se stejným počtem certifikovaných hvězd, bude určité vybavení stejné a lišit se budou nejvýše v nadstandardech. Kde je tedy problém?

„Hotelové hvězdy samotné nejsou nijak definovány zákonem, jejich certifikace není povinná a funguje pouze na dobrovolnosti. To vede k tomu, že si provozovatelé hotelů mohou sami určit, kolik hvězd si dají, a následně tak může docházet k propastným rozdílům kvality i u stejně označených hotelů,“ vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest, a dodává: *„Pokud se však hotel k certifikovaným hvězdám přihlásí, musí stanovená kritéria dodržovat.“*

V případě, že se hotel hodnotí sám, nesmí být takové označení klamavé a mělo by splňovat očekávání. To se však může lišit i s ohledem na lokalitu. Pokud si například vybereme pětihvězdičkový hotel v ČR, můžeme naprosto nesporně očekávat čisté ubytování, ale hotel nemusí mít nonstop recepci či denně otevřený bar s obsluhou, jako je tomu v případě certifikovaných pěti hvězd.

Kritéria certifikovaných hvězd

Každý hotel musí splňovat minimální požadavky a zároveň musí nasbírat dostatečný počet bodů z dalších kritérií (např. nastavitelná klimatizace, bar na hotelu, pomoc se zavazadly) – právě zde mohou nastat odchylky i ve stejně označených hotelech.

Mezi minimální požadavky vždy patří čistota, hygiena a také funkční a bezchybná zařízení. Samozřejmostí je také každodenní úklid pokojů a výměna ložního prádla alespoň jednou týdně. Minimální požadavky dle kategorie jsou následující:

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

Když to není hvězdné

„Jestliže hotel nesplňuje očekávání, případně je certifikovaný, ale nesplňuje předepsané požadavky, je možné vady reklamovat a požadovat bezodkladnou nápravu nebo slevu z ceny,“ upozorňuje Hekšová. V případě, že se jedná o hotel, který nám v rámci zájezdu zařizovala cestovní kancelář, měli bychom tyto vady reklamovat přímo u ní, a to například prostřednictvím delegáta.

„Pokud si spotřebitelé nevědí rady, mohou se každý všední den od 9 do 17 hodin obrátit na naši spotřebitelskou poradnu na čísle 299 149 009,“ uzavírá Eduarda Hekšová z dTestu.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová, 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-12452/dtest-hvezdy-kam-se-podivas>