



**Kritéria pro  
apartmánové  
hotely/komplexy  
2021 - 2025**

## Apartmánový hotel / Apartmánový komplex

### Studio

ubytování v jednom pokoji s kuchyňským koutem vybaveným zařízením a vybavením pro individuální přípravu stravy a nápojů hostem.

### Apartmá

ubytování poskytující oddělenou místnost pro spaní a obývací místnost s kuchyňským koutem vybavené zařízením a vybavením pro individuální přípravu stravy a nápojů hostem.

### Kuchyňské vybavení – nutné všechny položky

Souprava kuchyňského nádobí, nože, kuchyňské pomůcky na přípravu jídla, nádobí na stolování – 1 souprava na 1 osobu (hluboký talíř, plochý talíř, dezertní talíř, hrneček), příbory – 1 souprava na 1 osobu (polévková lžice, nůž, vidlička, kávová lžička, 1 pohár na vodu na 1 osobu)

### Prostředky pro úklid – nutné všechny položky

- uzavíratelná nádoba na odpadky
- smeták, lopatka
- kbelík, hadr/mop na podlahu  
lze nahradit úklidovým vozíkem  
základní čistící prostředky

### Obytná část

je podlahová plocha místnosti, ve které jsou umístěna lůžka. Do obytné plochy se nezahrnuje plocha předsíně, hygienického zařízení, popř. samostatné koupelny, sprchového koutu, WC,

balkónu a lodžie. Za předsíní se považuje i vstupní prostor, který není oddělen samostatnými dveřmi.

### Obývací místnost

je část Apartmá určená k dennímu pobytu hosta a k přípravě stravy a nápojů hostem. V obývací místnosti nejsou umístěna stálá lůžka.

### Apartmánový hotel, aparthotel

hotel, kde je ubytování poskytováno ve studiích nebo v apartmánech. Má minimálně 10 apartmánů nebo studií. Hostům poskytuje rozsah služeb stanovený pro příslušnou třídu hotelu a zařazuje se do třídy \* - \*\*\*\* s možností přiznání úrovně superior

### Apartmánový komplex

Komerční zařízení sestávající z několika vyhrazených studií nebo apartmánů výhradně pro ubytování turistů s omezenou nabídkou služeb. Podle rozsahu poskytovaných služeb a vybavení se zařazuje apartmánový komplex do \* až \*\*\*\* s možností přiznání úrovně superior. Má minimálně **5 obytných jednotek** (studií nebo apartmá).

Apartmánový komplex spadá dle vyhlášky č. 501/2006 Sb., o obecných požadavcích na využívání území, v aktuálním znění, svou charakteristikou do § 2 písm. c), bodu **4. „ostatní ubytovací zařízení.“ Kategorizaci nelze aplikovat na ostatní kategorie staveb, zejména bytový dům.**

Dle vyhlášky č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb v ubytovacích zařízeních pro cestovní ruch a pobytových zařízeních musí nejméně 5 % pokojů, resp. studií a apartmánů splňovat požadavky uvedené v bodech 1.1.1. a 1.1.2. přílohy č. 1 k této vyhlášce a přiměřeně v bodě 8.1. přílohy č. 3 k této vyhlášce. Výsledný počet pokojů se zaokrouhluje na celá čísla směrem nahoru.

### **Nejmenší plocha studia v členění do tříd činí**

- a. 8 m<sup>2</sup> u jednolůžkového studia, 12,6 m<sup>2</sup> u dvoulůžkového studia pro třídu jedna a dvě hvězdičky
- b. 9,5 m<sup>2</sup> u jednolůžkového studia, 13,3 m<sup>2</sup> u dvoulůžkového studia pro třídu tři hvězdičky
- c. 11,4 m<sup>2</sup> u jednolůžkového studia, 13,3 m<sup>2</sup> u dvoulůžkového studia pro třídu čtyři hvězdičky

Jestliže u ubytovací jednotky třídy jedna až tři hvězdičky má studio více než dvě lůžka, pro každé další lůžko se nejmenší podlahová obytná plocha zvětšuje o 5 m<sup>2</sup>

### **Nejmenší plochy obytné a obývací části apartmánu v členění do tříd činí:**

- a. 16 m<sup>2</sup> u jednolůžkového apartmánu, 25,2 m<sup>2</sup> u dvoulůžkového apartmánu pro třídu jedna a dvě hvězdičky (z tohoto obytná plocha činí 8 m<sup>2</sup> a 12,6 m<sup>2</sup>)
- b. 18 m<sup>2</sup> u jednolůžkového apartmánu, 26 m<sup>2</sup> u dvoulůžkového apartmánu pro třídu tři hvězdičky (z tohoto obytná plocha činí 9 m<sup>2</sup> a 13 m<sup>2</sup>)
- c. 22,8 m<sup>2</sup> u jednolůžkového apartmánu, 26,6 m<sup>2</sup> u dvoulůžkového apartmánu pro třídu čtyři hvězdičky, (z toho obytná plocha činí 11,4 m<sup>2</sup> a 13,3 m<sup>2</sup>)

Jestliže apartmán třídy jedna až tři hvězdičky má umístěno v obytné části apartmánu více než dvě lůžka, pro každé další lůžko se nejmenší podlahová obytná plocha zvětšuje o 5 m<sup>2</sup>.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★
<b>I. Všeobecné informace pro kategorii apartmánový hotel/komplex</b>							
Čistota / Hygiena	1	Čistota a hygiena jsou ve všech kategoriích základním předpokladem. <sup>1</sup>	-	M	M	M	M
Stav zařízení	2	Všechny mechanismy a veškerá zařízení jsou funkční a v bezchybném stavu (vč. únikových plánů ve studiu/apartmánu).	-	M	M	M	M
Celkový dojem	3	Celkový dojem z aparthotelu/komplexu je dostatečný pro splnění požadavků _____.	-	nenáročných <sup>2</sup>	středních <sup>3</sup>	zvýšených <sup>4</sup>	vysokých <sup>5</sup>
Personál	4	Všechny služby musí být poskytovány kompetentním a identifikovatelným personálem.	-	M	M	M	M
	5	Personál hovoří dvěma jazyky	3		M	M	M
Parkování	6	Parkování přímo u aparthotelu/komplexu	3				
	7	Možnost parkování pro autobusy	3				
	8	Garáž	5				
	9	Nabíjecí stanice pro elektrická vozidla	10				
	10	Vyčleněná nabíjecí stanice pro elektrická kola či jiné elektrifikované dopravní prostředky	3				
Jiné	11	Minimálně 50% pokojů s balkonem či terasou	5				

1 V období krize související s onemocněním COVID 19 mohou být v oblasti úklidu a hygieny ukládány zvláštní povinnosti. Nutnost zajistit soulad s právními předpisy a/nebo národními ustanoveními může v tomto smyslu některá kritéria HSU až do dalšího oznámení anulovat.

2 Zejména zařízení a vybavení jsou odpovídající a udržovaná.

3 Zejména zařízení a vybavení jsou odpovídající a udržovaná a vzájemně sladěná.

4 Zejména zařízení a vybavení jsou sladěny co do tvarů i barvy. Celkově vytvářejí dojem vyššího komfortu.

5 Zejména zařízení a vybavení jsou vysoce kvalitní a nabízejí prvotřídní komfort. Celkový vizuální dojem je srovnatelný co do tvaru, barvy i materiálů.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★
	12	Výtah <sup>6</sup>	10	M	M	M	M
Zařízení pro osoby s postižením	13	Bezbariérová přístupnost Invalidní vozík nebo asistence <sup>7</sup>	5				
	14	Bezbariérová přístupnost Elektrický invalidní vozík <sup>8</sup>	10				
	15	Bezbariérová přístupnost Nevidomé osoby nebo osoby s postižením zraku <sup>9</sup>	5				
	16	Bezbariérová přístupnost Osoby neslyšící nebo se sluchovým postižením <sup>10</sup>	5				
<b>II. Recepce a služby pro kategorie apartmánový hotel/komplex</b>							
Prostor recepce	17	Vyčleněný (určený a označený) prostor nebo pult zajišťující soukromí	1	M	M	M	M
	18	Samostatný a vyčleněný prostor recepce či pult zajišťující soukromí	3				
	19	Pohodlné <sup>11</sup> sezení v prostoru recepce	3			M	
	20	Hotelová hala <sup>11</sup> s místy k sezení a nápojovým servisem	5				M
	21	Hala recepce <sup>11</sup> s několika místy k sezení a nápojovým servisem	10				
	22	Služby recepce k dispozici prostřednictvím digitální komunikace či telefonicky 24 hodin denně (nedostupnost personálu nahrazuje dostupný a funkční telefonický přístroj ve veřejném prostoru)	1	M	M		

6 Pro ubytovací zařízení s více než třemi nadzemními podlaží (včetně přízemí).

7 Osoby s postižením pohybového aparátu a osoby trvale odkázané na invalidní vozík. Toto kritérium bude splněno pokud bude zajištěn bezbariérový přístup z parkoviště a přístup do veřejných prostor hotelu (snídaně, restaurace).

8 Osoby s postižením pohybového aparátu a osoby trvale odkázané na invalidní vozík. Toto kritérium bude splněno pokud bude zajištěn bezbariérový přístup z parkoviště, přístup do veřejných prostor hotelu a existence bezbariérových toalet ve veřejných prostorech hotelu.

9 Nevidomé osoby nebo osoby s postižením zraku. Toto kritérium bude splněno pokud bude zajištěno označením tlačítek ve výtahu v Braillovu písmu a označení velkých prosklených ploch (např. automatické dveře) upozorňujícími znaky ve výši očí.

10 Osoby trpící sníženou citlivostí, nedoslýchavostí nebo sluchovým postižením. Toto kritérium bude splněno pokud bude na pokojích zajištěna optická signalizace zvonku a optická signalizace k případnému hlášení požáru. Požadavek musí být splněn minimálně v pokojích pro postižené občany.

11 Kritéria 19 až 21 se liší co do velikosti a pocitového vjemu (od malého až po velký, od pouhého rohového posezení až po reprezentativní halu).

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★
	23	Recepce otevřená a obsazená personálem 10 hodin denně, k dispozici pro digitální či telefonickou komunikaci 24 hodin denně (nedostupnost personálu nahrazuje dostupný a funkční telefonický přístroj ve veřejném prostoru)	7			M	
	24	Recepce otevřená a obsazená personálem 16 hodin denně, fyzicky k dispozici pro digitální či telefonickou komunikaci 24 hodin denně (nedostupnost personálu nahrazuje dostupný a funkční telefonický přístroj ve veřejném prostoru)	10				M
	25	Recepce otevřená a obsazená personálem 24 hodin denně, fyzicky k dispozici pro digitální či telefonickou komunikaci 24 hodin denně	15				
	26	Možnost sám se zaregistrovat / samoobslužný servis	3				
	27	Možnost sám se odhlásit / samoobslužný servis	3				
	28	Parkování zajištěné obsluhou (Valet parking)	10				
	29	Dveřník (Doorman) (samostatný personál)	15				
	30	Concierge / Guest Relations Manager (samostatný personál)	15				
	31	Portýři (Bell boys) (samostatný personál)	15				
	32	Pomoc se zavazadly na vyžádání	5			M	M
	33	Pomoc se zavazadly	10				
	34	Služba bezpečné úschovy zavazadel pro hosty	5			M	M
Úklid studia/apartmá výměna prádla	35	Každodenní úklid studia/apartmá <sup>12</sup>	1	M	M	M	M
	36	Každodenní výměna ručníků na vyžádání	1	M	M	M	M

<sup>12</sup> S možností službu nevyužívat.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★
	37	Výměna ložního prádla alespoň jednou týdně <sup>12</sup>	1				
	38	Výměna ložního prádla alespoň dvakrát týdně <sup>12</sup>	3				M
	39	Každodenní výměna ložního prádla na vyžádání	3				M
Služby praní a žehlení	40	Služba žehlení (navrácení během 1 hodiny)	3				
	41	Služby prádelny a žehlení (navrácení dle dohody, zajištěna taška na prádlo)	1			M	
	42	Chemické čištění/čištění za sucha nebo služby prádelny a žehlení (doručení před 9.00 hod., navrácení dle dohody – s výjimkou víkendu, svátků, zajištěna taška na prádlo)	7				M
Platby	43	Bezhotovostní platba	1	M	M	M	M
Různé	44	Deštník na recepci/ve studiu/apartmánu	3			M	M
	45	Aktuální média ve studiu/apartmánu (tištěná či digitální) <sup>13</sup>	3				
	46	Krejčovská služba	3				
	47	Šitíčko na vyžádání	1		M	M	M
	48	Šitíčko ve studiu/apartmánu	3				
	49	Stroj na čištění obuvi v apartmánovém hotelu/komplexu <sup>14</sup>	5				M
	50	Služba čištění obuvi <sup>14</sup>	5				M
	51	Souprava na čištění obuvi na vyžádání	1		M	M	M

12 S možností službu nevyužívat.

13 Noviny, chytrá TV, tablety, apod.

14 Lze nabízet buď stroj na čištění obuvi v hotelu (viz bod 49), nebo službu čištění obuvi (viz bod 50).

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★
	52	Souprava na čištění obuvi ve studiu/apartmánu	3				
	53	Kyvadlová doprava nebo odvoz hotelovou limuzínou	5				
	54	Nabídka hygienických potřeb na vyžádání (alespoň zubní kartáček, zubní pasta, souprava na holení, koupelový/sprchový gel)	1	M	M	M	M
	55	Personalizované uvítání každého hosta květinami či dárkem na pokoji	5				
	56	Doprovod hosta na studio/apartmá při příjezdu	5				
	57	Služba odestýlání (Turndown service) <sup>15</sup> během večera sloužící jako další kontrola pokoje	7				
<b>III. Studia/apartmány</b>							
Všeobecné informace o studiu/apartmá	58	Velikost studia/apartmá $\geq 28 \text{ m}^2$ <sup>16</sup>	10				
	59	Velikost studia/apartmá $\geq 32 \text{ m}^2$ <sup>16</sup>	15				
	60	Velikost studia/apartmá $\geq 36 \text{ m}^2$ <sup>16</sup>	20				
	61	Velikost studia/apartmá $\geq 40 \text{ m}^2$ <sup>16</sup>	25				
	62	Počet apartmá <sup>16</sup>	3 za každý apartmán, max. 9				
Kvalita spánku	63	Lůžkový systém s moderní a dobře udržovanou matrací o tloušťce nejméně 13 cm <sup>17</sup>	1	M	M		

<sup>15</sup> Večerní servis. Výměna ručníků, odestlání příkrývky, vynesení koše, zatažení závěsů apod.

<sup>16</sup> Za apartmá se nepovažuje „Junior suite“. Apartmá (Suite) se skládá nejméně ze dvou samostatných místností, z nichž jedna je zařízená jako ložnice a druhá jako obývací pokoj. Místnosti nemusí být odděleny dveřmi, stačí volný průchod. Obecně platí, že prázdninový byt v dependanci není považován za apartmán. Aby hosté mohli naplno využívat hotelové služby, musí se apartmá nacházet uvnitř budovy apartmánového hotelu/komplexu.

<sup>17</sup> Celková výška lůžkového systému je součtem výšky matracového systému a systému odpružení (např. lamelový rošt).



Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★
	64	Lůžkový systém sestávající ze systému odpružení kombinovaného s moderní a dobře udržovanou matrací o celkové výšce nejméně 18 cm <sup>18</sup>	5			M	M
	65	Lůžkový systém sestávající ze systému odpružení kombinovaného s moderní a dobře udržovanou matrací o celkové výšce nejméně 22 cm <sup>18</sup>	7				
	66	Ergonomicky nastavitelný lůžkový systém na vyžádání	3				
Šířka lůžka <sup>19</sup>	67.1	Jednolůžka o minimální šíři 0.80 m <sup>20</sup>	1	M	M	M	
	67.2	Jednolůžka s minimální šíří 0.90 m <sup>20</sup>	5				M
	67.3	Jednolůžka s minimální šíří 1.00 m <sup>20</sup>	10				
	67.4	Jednolůžka s minimální šíří 1.20 m <sup>20</sup>	15				
	68.1	Dvojlůžka s minimální šíří 1.40 m <sup>20</sup>	1				
	68.2	Dvojlůžka s minimální šíří 1.60 m <sup>20</sup>	5				
	68.3	Dvojlůžka s minimální šíří 1.80 m <sup>20</sup>	10				M
	68.4	Dvojlůžka s minimální šíří 2.00 m <sup>20</sup>	15				
Délka lůžka	69.1	Lůžka o minimální délce 1.90 m	1				
	69.2	Lůžka o minimální délce 2.00 m	5				M
	69.3	Lůžka o minimální délce 2.10 m	10				

18 Základem může být systém pružinových čalouněných boxů „box spring“, systém pružných lamel „sprung slatted“ nebo jakýkoliv jiný ekvivalentní systém.

19 Pokud hotel disponuje pouze jednolůžkovými studií/apartmány nebo pouze dvojlůžkovými studií/apartmány, pak se počet bodů udělovaný za šířku lůžka vynásobí dvěma.

20 Pokud jsou namísto jednoho dvojlůžka použita dvě jednolůžka, nebo pokud je rezervována jedna postel jako dvojlůžko, musí být host o této skutečnosti informován v okamžiku provádění rezervace. Pokud má apartmánový hotel omezený počet lůžek (max. 15 %), které velikosti předepsané pro danou kategorii nedosahují, musí být host o této skutečnosti informován ještě před uzavřením smlouvy o ubytování.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★
	69.4	Lůžka o minimální délce 2.20 m	15				
	70	Dětská postýlka na vyžádání	1				
	71	Hygienické chrániče matrací <sup>21</sup> („povlaky“)	10				
	72	Matrace pořízené max. před 5 lety <sup>22</sup>	10				
	73	Každoroční praní nebo důkladné čištění matrací <sup>22</sup>	10				
	74	Antialergické příkrývky a polštáře jsou k dispozici na vyžádání <sup>23</sup>	3				
	75	Moderní a dobře udržovaná příkrývka	1	M	M	M	M
	76	Příkrývka navíc na vyžádání	1			M	M
	77	Moderní a dobře udržovaný polštář	1	M	M	M	M
	78	Hygienické chrániče polštářů	7				
	79	Každoroční čištění a/nebo obnova polštářů	1	M	M	M	M
	80	Na vyžádání další, hostem využitelný a nikoliv pouze dekorativní polštář	1			M	M
	81	Dva hostem využitelné, nikoliv pouze dekorativní polštáře na osobu	5				
	82	Výběr z různých typů polštářů	5				M
	83	Možnost zatemnění místnosti (např. závěs)	1	M	M	M	M

21 Jednoduchý potah matrace typu Molleton nestačí. Toto kritérium však splňuje (chemicko-tepelně) prateľný, snadno vyměnitelný, prodyšný, roztočů a jejich exkrementů prostý ložní chránič vyrobený z bavlněných nebo syntetických materiálů.

22 Doložené fakturou od odborné firmy.

23 Vhodné pro alergiky neznamená totéž co nealergické. Nealergické polštáře, příkrývky a ložní prádlo by měly být doloženy certifikátem.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★
	84	Možnost úplného zatemnění místnosti (např. okenice nebo závěs – „blackout“)	5				
	85	Číré záclony/plenty/rolety či jejich ekvivalent	3				
	86	Pratelná předložka k posteli	3				
	87	Služba buzení	1	M	M	M	M
Vybavení studia/apartmá	88	Odpovídající šatní skříň nebo výklenek na šaty	1	M	M	M	M
	89	Police na prádlo	1		M	M	M
	90	Odpovídající počet ramínek <sup>24</sup>	1	M	M	M	
	91	Odpovídající počet ramínek různých typů <sup>24</sup>	3				M
	92	Samostatný háček na šaty ( mimo vnitřek šatní skříně)	1	M	M	M	M
	93	1 židle	1	M	M		
	94	1 místo k sezení na osobu, alespoň židle	3			M	M
	95	1 pohodlné místo k sezení (čalouněné křeslo/židle/gauč) se servírovacím/odkládacím stolem	7				M
	96	1 další pohodlné čalouněné křeslo nebo pohovka ve dvouúžkových studiích či apartmá	7				
	97	Stůl, pracovní stůl nebo podobná pracovní deska	1	M	M		
	98	Stůl, pracovní stůl nebo podobná pracovní deska s volnou pracovní plochou min. 0.4 m <sup>2</sup> , přístupem k elektrické zásuvce a adekvátním osvětlením (vč. večera a noci) <sup>25</sup>	5			M	M

24 Jednoduchá drátěná ramínka toto kritérium nesplňují.

25 K dispozici musejí být zásuvky, které nejsou obsazeny jinými stacionárními spotřebiči.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★
	99	Stůl, pracovní stůl nebo podobná pracovní deska s volnou pracovní plochou min. 0.6 m <sup>2</sup> , přístupem k elektrické zásuvce a adekvátním osvětlením (vč. večera a noci) <sup>25</sup>	7				
	100	Noční/odkládací stolek	1			M	M
	101	Přístupná elektrická zásuvka v místnosti <sup>25</sup>	1	M	M	M	M
	102	Další přístupná elektrická zásuvka u stolu/pracovního stolu nebo pracovní desky <sup>25</sup>	3				
	103	Další přístupná elektrická zásuvka vedle lůžka <sup>25</sup>	3			M	M
	104	Centrální vypínač veškerého pokojového osvětlení	3				
	105	Vypínač veškerého pokojového osvětlení u postele	3				
	106	Noční osvětlení	1				
	107	Odpovídající osvětlení místnosti	1	M	M	M	M
	108	Světlo na čtení u postele	3		M	M	M
	109	Zrcadlo na výšku postavy	1			M	M
	110	Odpovídající místo nebo stojan pro odložení zavazadla/kufru	5			M	M
	111	Odpadkový koš ve studiu/apartmánu	1			M	M
Uložení cenností	112	Možnost uložení cenností (např. v recepci)	1	M	M		
	113	Centrální trezor <sup>26</sup> (např. v recepci)	3			M	M
	114	Trezor ve studiu/apartmánu	5				

<sup>25</sup> K dispozici musejí být zásuvky, které nejsou obsazeny jinými stacionárními spotřebiči.

<sup>26</sup> Nebo trezor v pokoji (viz bod 114).

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★
	115	Ve studiu/apartmá trezor s integrovanou elektrickou zásuvkou	7				
Zvuková izolace / klimatizace	116	Odpovídající zvuková izolace (okna)	7				
	117	Zvukově izolující dveře nebo dvojitě dveře	10				
	118	Studio/apartmá s centrálně nastavitelnou klimatizací	7				
	119	Studio/apartmá s individuálně nastavitelnou klimatizací	10				
	120	Klimatizace ve veřejných prostorách pro hosty (restaurace, lobby, vstupní hala, snídaňová restaurace)	10				
	121	Harmonická atmosféra veřejně přístupných místností (světlo, vůně, hudba, barvy atd.)	1				
Zábavní elektronika	122	Audio či multimediální systém <sup>27</sup>	5			M	M
	123	Fixní elektronická média v koupelně	3				
	124	TV služby s monitorem o velikosti odpovídající dané místnosti a dálkovým ovladačem <sup>28</sup>	1	M	M	M	M
	125	Další TV služby s monitorem ve studiu/apartmánu o velikosti odpovídající dané místnosti	3				
	126	K dispozici jsou mezinárodní TV kanály <sup>28</sup>	5				M
	127	Mezinárodní síťové redukce na vyžádání (adaptéry)	3				M
	128	Napájecí stanice (pro více elektronických zařízení) a/nebo různé redukce na vyžádání	1			M	M
Telekomunikace	129	Na vyžádání zařízení pro interní a externí komunikaci ve studiu/apartmá s návodem k použití v tištěné či digitální podobě <sup>29</sup>	5			M	M

<sup>27</sup> Mezi takové systémy může patřit příjem rozhlasového signálu, samostatné přehrávače nebo streamovací služby ( např. Apple Tv, Netflix, HBO GO atd ).

<sup>28</sup> TV může být nahrazena vhodnou alternativou např. smart obrazovka, tablet, apod. Případně na vyžádání.

<sup>29</sup> Host musí být o této možnosti informován během přihlášení (check-in); je akceptovatelná i forma vývěsky, apod. Zařízení pro interní a externí komunikaci např. mobilní telefon, tablet atd.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★
	130	Zařízení pro interní a externí komunikaci ve studiu/apartmánu s dvojjazyčným návodem k použití v tištěné či digitální podobě	10				
	131	WIFI přístup na internet ve veřejných prostorách a ve studiích/apartmánech	1	M	M	M	M
	132	Bezpečné internetové připojení (LAN, VPN nebo ekvivalent)	5				
	133	Na vyžádání možnost soukromého a bezpečného vytisknutí dokumentů	1				M
	134	Zařízení s přístupem na internet ve studiu/apartmánu na vyžádání	1				
Různé	135	Informace o apartmánovém hotelu/komplexu (Guest Directory) v tištěné nebo digitální podobě <sup>30</sup>	1	M	M		
	136	Dvojjazyčné informace o apartmánovém hotelu/komplexu (Guest Directory) v tištěné nebo digitální podobě	5			M	M
	137	Regionální informační materiály jsou k dispozici v tištěné nebo digitální podobě	1	M	M	M	M
	138	Psací potřeby a poznámkový blok	1			M	M
	139	Korespondenční složka	1				
	140	Žehlicí lis na kalhoty	3				
	141	Žehlička a žehlicí prkno na vyžádání nebo žehlírna	1				
	142	Žehlička a žehlicí prkno ve studiu/apartmánu	3				
	143	Lžice na boty ve studiu/apartmánu	1				M
	144	Dveřní kukátko	3				
	145	Přídavný zabezpečovací mechanismus na dveřích studia/apartmá	1				

<sup>30</sup> Informace o apartmánovém hotelu/komplexu obsahují alespoň čas podávání snídaní, čas odhlášení z hotelu (check-out) a provozní dobu jednotlivých hotelových středisek a rozsahu poskytovaných služeb.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★
Všeobecné informace o koupelně	146	Koupelna/Sanitární zařízení $\geq 5\text{m}^2$ <sup>31</sup>	10				
	147	Koupelna/Sanitární zařízení $\geq 7,5\text{m}^2$ <sup>31</sup>	15				
	148	100 % studií/apartmá se sprchou/WC nebo vanou/WC	1	M	M	M	M
	149	100 % studií/apartmá se sprchou/WC nebo vanou/WC a z toho 50 % studií/apartmánů s vanou a samostatným sprchovým koutem	10				
	150	30 % studií/apartmánů se samostatnou toaletou	5				
	151	Sprcha se sprchovým závěsem nebo jeho ekvivalentem	1	M	M	M	M
	152	Sprcha se zástěnou	5				
	153	Umyvadlo	1	M	M	M	M
	154	Dvojité umyvadlo v dvojlůžkových studiích/apartmá	5				
	155	Pratelná koupelnová předložka	1			M	M
	156	Odpovídající osvětlení u umyvadla	1	M	M	M	M
	157	Protiskluzová úprava povrchu sprchy či vany, případně protiskluzová podložka	1				
	158	Bezpečnostní madla	3				
	159	Zrcadlo	1	M	M	M	M
160	Přístupná elektrická zásuvka s označením napětí poblíž zrcadla	1	M	M	M	M	

31 Pokud má apartmánový hotel/komplex omezený počet pokojů (max. 15 %), které této velikosti nedosahují, musí být host o této skutečnosti informován před uzavřením smlouvy o ubytování.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★
	161	Kosmetické zrcátko	1				
	162	Nastavitelné kosmetické zrcátko	3				M
	163	Osvětlené kosmetické zrcátko	1				
	164	Háčky nebo žebříky na sušení ručníků	1	M	M	M	M
	165	Možnost topení v koupelně (např. vyhřívaný žebřík na ručníky)	5				
	166	Odkládací plocha	1	M	M	M	
	167	Velká odkládací plocha (v celkovém součtu musí poskytovat dostatečný prostor pro odložení několika kosmetických taštiček)	3				M
	168	Sklenička na zubní kartáček (1 ks / lůžko)	1			M	M
	169	Mýdlo nebo tekuté mýdlo u umyvadla	1	M	M	M	M
	170	Tekuté tělové mýdlo nebo sprchový gel u sprchy/vany	1		M	M	M
	171	Šampon <sup>32</sup>	1		M	M	M
	172	Další kosmetické produkty (např. koupelové přísady, sprchovací čepice, pilníček na nehty, tyčinky do uší, odličovací tampony, tělové mléko)	1 za každou položku, max. 3				M
	173	Hygienické ubrousky	3			M	M
	174	Toaletní papír, rezervní toaletní papír, kartáč na WC s pouzdrém a hygienické sáčky	1	M	M	M	M
	175	1 ručník na osobu	1		M	M	M
	176	1 osuška na osobu	1	M	M	M	M

32 Případně sprchový gel a šampón 2 v 1



Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★
	177	Župan na vyžádání	3				M
	178	Župan	5				
	179	Pantofle na vyžádání	1				M
	180	Pantofle	3				
	181	Vysoušeč vlasů na vyžádání	1				
	182	Vysoušeč vlasů	3			M	M
	183	Stolička v koupelně na vyžádání	3				
	184	Osobní váha v koupelně	1				
	185	Odpadkový koš v koupelně	1	M	M	M	M
<b>IV. Stravovací služby</b>							
Nápoje	186	Nabídka nápojů v apartmánovém hotelu/komplexu	1	M	M	M	M
	187	Nabídka nápojů ve studiu/apartmá	3			M	M
	188	Lednička ve studiu/apartmá <sup>33</sup>	3				
	189	Minibar ve studiu/apartmá <sup>34</sup> (s nápoji a lehkým občerstvením)	5				M
	190	Maxibar (velký lednicový bar na recepci/volně přístupných místech, samoobslužný i placený)	3				
	191	Nápoje 16 hodin denně prostřednictvím pokojové služby – „room service“ <sup>35</sup>	10				M

33 Nebo minibar (viz položka 189).

34 Nebo maxibar (viz položka 190) či nápoje 16 hodin denně prostřednictvím pokojové služby – „room service“ (viz položka 191).

35 Nebo minibar (viz položka 189) či maxibar (viz položka 190).

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★
	192	Nápoje 24 hodin denně prostřednictvím pokojové služby – „room service“	15				
	193	Rychlovarná konvice pro přípravu čaje/kávy s příslušenstvím ve studiu/apartmánu	3				
	194	Kávovar s příslušenstvím ve studiu/apartmánu	5				
Bar	195	Bar nebo prostor haly s obsluhou <sup>36</sup> (otevřen alespoň 5 dní v týdnu)	7				M
	196	Bar nebo prostor haly s obsluhou <sup>36</sup> (otevřen 7 dní v týdnu)	10				
Snídaně *Povinné pro apartmánový hotel	197	Prostor pro podávání snídaní	1	M	M	M	M
	198	Rozšířená snídaně <sup>37</sup>	1	M			
	199	Snídaňový bufet nebo ekvivalentní snídaňový jídelní lístek <sup>38</sup>	5		M	M	
	200	Snídaňový bufet s obsluhou nebo ekvivalentní snídaňový jídelní lístek	10				M
	201	Snídaňový jídelní lístek prostřednictvím „room service“	5				
Stravování	202	Produkty vhodné pro alergiky (bezlepkové, bezlaktózové, apod.)	3				
	203	Regionální pokrmy <sup>39</sup>	5				
	204	Jídla nabízena 16 hodin denně prostřednictvím pokojové služby „room service“. Nebo pro apartmánové hotely/komplexy služba obstarání nákupu produktů pro vlastní přípravu stravy a nápojů v kuch. zařízení (donášková služba)	10				M
	205	Jídla nabízena 24 hodin denně prostřednictvím pokojové služby „room service“. Nebo pro apartmánové hotely/komplexy služba obstarání nákupu produktů pro	15				

36 K dispozici musí být nápojový lístek (v tištěné či digitální podobě).

37 Rozšířená snídaně obsahuje alespoň jeden teplý nápoj (např. kávu nebo čaj), ovocný džus, výběr ovoce nebo ovocný salát, výběr pečiva s máslem, džemem, studeným nářezem a sýrem.

38 Samoobslužná nabídka s minimálně stejným sortimentem produktů jako u rozšířené snídaně, s vejcem nebo vaječným talířem a cereáliemi.

39 Nabídka jídel obsahuje výrazné zastoupení regionálních/národních specialit. Většina používaných produktů pochází z regionu.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★
		vlastní přípravu stravy a nápojů v kuch. zařízení (donášková služba)					
	206	Restaurace <sup>40</sup> otevřená 5 dní v týdnu	5 za každou restauraci, max. 10				M
	207	Souprava kuchyňského nádobí	7	M	M	M	M
	208	Základní vybavení kuchyně pro apartmánové hotely/komplexy (tj. lednice, dvouplotýnkový vaříč, rychlovarná konvice, dřez, mikrovlná trouba, mycí prostředky čistící a úklidové prostředky)	10	M	M	M	M

#### V. Volnočasové aktivity

Sport	209	Vlastní prostor pro volnočasové aktivity (vnitřní nebo venkovní) <sup>41</sup> (např. soukromá zahrada, tenisový kurt, pláž, golfové hřiště)	3 za každé zařízení, max. 9				
	210	Pronájem sportovního vybavení (např. lyže, lodě, kola)	3				
	211	Tělocvična <sup>42</sup> s nejméně 4 různými cvičebními stroji (např. ergometr, činka, stroj k posilování, běžecký pás, veslovací stroj, šlapací stroj)	5				
Spa/Wellness <sup>43</sup>	212	Masáže <sup>43</sup> (např. masáž celého těla, lymfodrenáž, Shiatsu, reflexologie nohou)	3 za každou kabinu, max. 9				
	213	Samostatná odpočinková místnost <sup>44</sup>	3				

40 Samostatné středisko s jiným konceptem výběru pokrmů.

41 Zařízení jsou součástí hotelových prostor a případné náklady spojené s užíváním mohou být naúčtovány na studio/apartmá.

42 Minimální velikost tělocvičny je 20 m<sup>2</sup>.

43 Kabiny/kóje musí mít minimální velikost 10m<sup>2</sup>

44 Odpočinková místnost musí mít velikost minimálně 20 m<sup>2</sup>.

45 Prostory Spa centra musí být přístupné bez nutnosti procházet konferenčními nebo restauračními prostory.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★
	214	Vířivka či ekvivalent	3				
	215	Sauna (s minimálně 6 místy k sezení)	3 za každý typ sauny <sup>46</sup> , max. 9				
	216	Kosmetický salón <sup>43</sup> s alespoň 4mi různými druhy péče (v nabídce je např. kosmetika obličeje, manikúra, pedikúra, peeling a masáž na uvolnění stresu)	5				
	217	Spa centrum <sup>45</sup> s nejméně 4 různými druhy procedur (v nabídce jsou např. koupele, Kneipp, hydroterapie, bahenní lázně, turecké lázně Hammam a parní lázeň)	10				
	218	Privátní wellness	10				
	219	Plavecký bazén (venkovní) <sup>47</sup> nebo plavecká přírodní nádrž <sup>48</sup>	10				
	220	Plavecký bazén (vnitřní) <sup>49</sup>	10				
Děti	221	Hotelová péče o děti (pro děti mladší 3 let) zajišťovaná kvalifikovaným personálem v pracovní dny po dobu nejméně 3 hodin	10				
	222	Hotelová péče o děti (pro děti starší 3 let) zajišťovaná kvalifikovaným personálem v pracovní dny po dobu nejméně 3 hodin	10				
	223	Dětská zóna (herna/hřiště)	3				
	224	Dětská výbava na vyžádání (např. vysoká židlička, vybavení pro ohřívání potravin, přebalovací rohož, dětský alarm) na vyžádání	3				

<sup>46</sup> Typy saun: „horká/suchá“ (např. finská sauna), „teplá/mírně vlhká“ (např. tepidarium), nebo „teplá/silně vlhká“ (např. parní lázeň).

<sup>47</sup> Venkovní plavecký bazén je vyhříváný a má rozlohu minimálně 60 m<sup>2</sup>.

<sup>48</sup> Přírodní plavecká nádrž je uměle vytvořená stojatá vodní nádrž určená k plavání či koupání, u které nedochází k chemické úpravě vody.

<sup>49</sup> Vnitřní plavecký bazén je vyhříváný a má minimální velikost 40 m<sup>2</sup>.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★
Různé	225	Toalety pro hotelové hosty ve společných prostorách	3				
	226	Knihovna	3				
	227	Hostitelský/animační program	5				
<b>VI. Kvalita a online aktivity</b>							
Systémy řízení kvality	228	Strukturovaný systém řešení stížností <sup>50</sup>	1			M	M
	229	Systematické analyzování recenzí hostů <sup>51</sup>	3				M
	230	Kontroly kvality prostřednictvím Mystery Guest <sup>52</sup>	5				
	231	Systém řízení kvality dle EHQ <sup>53</sup> nebo národní ekvivalent	10				
Online aktivity	232	Vlastní hotelové webové stránky <sup>54</sup> s aktuálními informacemi, realistickými fotografiemi a uvedením polohy hotelu	1	M	M		
	233	Dvojazyčné webové stránky <sup>54</sup> s aktualizovanými informacemi včetně velikostí lůžek, realistických fotografií a uvedením polohy hotelu	5			M	M
	234	Webové stránky s možností provedení přímé online rezervace	5				
	235	Webové stránky s recenzemi hostů	3				
	236	Responzivní webové stránky nebo mobilní aplikace	5				

50 Do systému řešení stížností patří strukturované přijetí stížnosti, vyhodnocení stížnosti a reakce na ni.

51 Aktivní a systematické shromažďování a vyhodnocování názorů hostů na kvalitu hotelových služeb, analyzování slabých stránek a realizace zlepšení.

52 Aby byly uznány kontroly „Mystery Guest“, je nutné, aby alespoň jednou během klasifikačního období byly splněny následující aspekty: kontroly jsou prováděny externími profesionály na základě iniciativy hotelu a na účet hotelu, kontroly jsou analyzovány a zdokumentovány. Skryté (vnitřní) kontroly např. u hotelových řetězců, nebo různé spolupráce jsou akceptovány jako ekvivalentní alternativa.

53 European Hospitality Quality (EHQ) je evropský systém řízení kvality v hotelovém odvětví zavedený konfederací HOTREC, Slouží jako referenční model pro národní a regionální systémy kvality na evropské úrovni. ČR nemá v současné době zavedený systém kvality v hotelnictví. Proto pro získání tohoto kritéria je požadováno dodržování pravidel bezpečného provozu a hygieny a získání značky Stay Safe v kombinaci s HACCP.

54 Fotografie musí zobrazovat alespoň jeden pohled na exteriér, na veřejné prostory a na jeden pokoj.f

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★
	237	Aktivní vybízení odjíždějících/odhlášených hostů k psaní recenzí na portálech či webových stránkách (např. webový dotazník, aj.)	5				
Jiné	238	Známka/certifikát udržitelnosti <sup>55</sup>	10				

VII. Minimální body							
Apartmánové hotely/komplexy				95	180	270	410
Přívlastek „Superior“ <sup>56</sup>				85	90	140	200

<sup>55</sup> Rozhodnutí o uznávaných známkách a certifikátech na národní úrovni. Například: EU Flower, EU Ecolabel, Ekoznačka ČR (ekologicky šetrná služba, ...).

<sup>56</sup> Akreditace „Superior“ představuje vynikající aparthotely/komplexy, které dosáhly vysokého počtu bodů nad prahovými limity svých příslušných tříd, avšak zároveň nesplňují minimální povinná kritéria nejbližší vyšší třídy. Takové hotely obvykle nabízejí vysokou úroveň služeb. Přívlastku „Superior“ mohou dosáhnout všechny aparthotely/komplexy.

