

## A PROMESSA STAY HOTELS

Propomo-nos a servir o nosso CLIENTE apenas com o que ele precisa: uma qualidade excecional nos serviços base e uma experiência memorável na relação com a marca.

O nosso CLIENTE será nosso convidado se não correspondermos à promessa da marca STAY HOTELS. Tomando uma atitude proativa, hospitaleira, atenciosa e diligente, daremos a máxima prioridade ao tratamento e resolução da sua reclamação.

O contrato HAPPY STAY será ativado caso o problema detetado não seja resolvido ou se a postura da equipa STAY HOTELS não corresponder aos princípios de atuação acima descritos, por meio de um voucher num serviço equivalente, utilizável posteriormente em qualquer hotel da marca.

Para acionar o contrato de satisfação HAPPY STAY terá que:

**1) Transmitir a sua reclamação ou observação em tempo útil no momento da prestação e não apenas no momento da saída, quando já não nos é possível intervir;**

**2) Garantir que a sua reclamação se refere ao incumprimento da identidade e dos compromissos da marca;**

**3) Certificar-se de que a falha em causa não decorre de fatores alheios à STAY HOTELS e sobre os quais não exista forma de controlo.**

Situações não aplicáveis: o CLIENTE não poderá ser indemnizado em situações como falta de eletricidade ou água devido a corte geral, catástrofes naturais, greves (etc.), pois as mesmas decorrem de fatores alheios à STAY HOTELS.

A reclamação deve incidir apenas sobre elementos previstos no ADN, que correspondem à identidade da marca. Situações não aplicáveis: o CLIENTE não poderá ser indemnizado por não haver fruta laminada ou ovos mexidos no pequeno-almoço; por não existir bagageiro; por falta de produtos de acolhimento não previstos no ADN (roupão, chinelos, lima, kit costura, etc.).

### ADN serviços base alojamento

<b>Limpeza</b>	Limpeza diária com mudança de toalhas todos os dias mediante comunicação expressa do cliente.
<b>Climatização</b>	Presente em todos os quartos, regulável pelo CLIENTE.
<b>Iluminação</b>	Vários pontos de iluminação.
<b>Conforto geral</b>	Interruptor geral de iluminação junto à cama e na entrada. Presença de almofada extra (embalada), no armário. Acesso à Internet; wi-fi gratuito.
<b>Segurança</b>	Porta de entrada com fechadura eletrónica, com leitor (por sensor) de cartões programados na receção. Janelas com limitador de segurança.
<b>Equipamento</b>	Possibilidade de guardar valores num cofre, na receção. LCD com mais de 20 canais nacionais e internacionais. Telefone, com função despertar e com acesso direto à rede exterior. Várias tomadas elétricas no quarto. Chaleira.
<b>Mobiliário</b>	Cama. Mesinha de cabeceira ou solução equivalente. Secretária de trabalho, com respetiva cadeira. Banqueta tipo "porta-bagagens". Roupeiro com 4 cabides normais e 1 cabide de pinças. Espelho de corpo inteiro. Recipiente de resíduos aberto.
<b>Oferta de Boas-vindas</b>	No dia da chegada, no quarto, é disponibilizado gratuitamente um kit de boas-vindas com 1 garrafa de água, 2 saquetas de chá (preto e de camomila), açúcar, colher e guardanapo.
<b>Informação</b>	Lista Geral de Preços disponível na receção. Diretório dos serviços do hotel disponível online, através de QR Code. Carta de Bar/Snacks disponível online, através de QR Code. Preçário da lavandaria e de produtos de acolhimento (a pedido) disponível online, através de QR Code, e incorporado no formulário de lavandaria, na receção. Pendurante JUST RESTING/JUST CLEANING.
<b>Equipamento</b>	Base de duche ou banheira. Resguardo ou cortina de banho. Superfície para colocação de objetos. Suporte para as toalhas. Lavatório com torneira. Espelho sobre o lavatório. Sanita com tampa rígida. Suporte de papel higiénico. Tomada próxima do secador de cabelo. Recipiente de resíduos aberto. Secador de cabelo.
<b>Turcos</b>	1 toalha de banho e 1 toalha de rosto por pessoa, e ainda 1 tapete.
<b>Produtos de acolhimento</b>	1 touca e 1 champô/gel de banho por pessoa; e ainda 1 sabonete, 1 saco higiénico e 1 saco de lavandaria, por quarto.
<b>Conforto</b>	Abastecimento de água quente (entre os 45 °C e 50 °C) e fria, sempre disponível em todos os quartos. A abertura e o fecho das torneiras não causam ruído excessivo. A banheira enche e esvazia em poucos minutos. As torneiras funcionam bem: fácil manuseamento e sem fugas. O fluxo do autoclismo é eficaz, o reservatório enche em poucos minutos.

### ADN serviços base restauração

<b>Funcionamento</b>	O Cliente é servido 24h/dia.
<b>Informação</b>	Carta disponível online, através de QR Code.
<b>Conteúdo da oferta</b>	Consulte a nossa oferta em <a href="http://www.stayhotels.pt/just-delicious">www.stayhotels.pt/just-delicious</a> .
<b>Funcionamento</b>	O Cliente pode tomar refeições ligeiras 24h/dia (salgados, doces e produtos quentes).
<b>Informação</b>	Carta disponível online, através de QR Code.
<b>Conteúdo da oferta</b>	Consulte a nossa oferta em <a href="http://www.stayhotels.pt/just-delicious">www.stayhotels.pt/just-delicious</a> .
<b>Funcionamento</b>	O pequeno-almoço é servido entre as 06h30 e as 12h00, com exceção dos hotéis situados perto do aeroporto, em que o horário é das 04h00 às 12h00. É igual em toda a rede, no que diz respeito à qualidade e variedade do buffet, com exceção do Grande Hotel Paris by STAY HOTELS. Sala de pequenos-almoços com espaço para buffet com zona refrigerada. Buffet 100% self-service, não havendo serviço de mesas.
<b>Conteúdo da oferta</b>	Consulte a nossa oferta em <a href="http://www.stayhotels.pt/just-starting">www.stayhotels.pt/just-starting</a> .

QUARTOS

CASA DE BANHO

### ADN comportamental

#### O QUE SOMOS

Somos hospitaleiros, atenciosos, diligentes e genuinamente preocupados.

Somos capazes de criar um ambiente familiar, de grande confiança e descontração.

Somos entusiastas e apaixonados pelo que fazemos: transmitimos alegria, emoção e energia.

Somos capazes de inspirar e despertar sentimentos, fazendo os nossos CLIENTES sentirem-se especiais.

Somos dinâmicos e perspicazes: conseguimos acrescentar valor em tudo o que fazemos, de uma forma proativa.

Transmitimos confiança e segurança porque temos um profundo conhecimento do que fazemos.

Usamos a inovação e uma versatilidade de ferramentas de comunicação para sermos altamente eficazes e originais.

BAR

PEQUENO-ALMOÇO SNACKS

JUST WHAT YOU NEED

STAY  
HOTELS



# THE STAY HOTELS PROMISE

We aim to serve our CLIENT only with what he needs: an exceptional quality in our core services and a memorable experience as regards the relation with the brand.

We will reward our GUEST if we do not fulfill the STAY HOTELS brand promise. By taking a proactive, hospitable, caring and diligent attitude, we will give the highest priority to handling and resolving your complaint.

If the detected problem is not solved or if the STAY HOTELS team attitude does not correspond to the principles above-mentioned, the HAPPY STAY contract will be activated by means of a voucher in an equivalent service, which can be used later on in any hotel of the brand.

**To activate the HAPPY STAY satisfaction agreement you will need to:**

**1) Send your complaint or observation at the time of the service and not only at the time of leaving, when we can no longer intervene;**

**2) Ensure that your complaint relates to a breach of the brand's identity and commitments;**

**3) Make sure that the problem does not derive from factors unrelated to STAY HOTELS and for which there is no control.**

Non applicable situations: the CUSTOMER can not be compensated in situations such as lack of electricity or water due to general cut, natural disasters, strikes (etc.), as they are not a responsibility of STAY HOTELS.

The complaint must only relate to elements provided in the brand's DNA, which correspond to the brand's identity.

Non applicable situations: the CLIENT can not be compensated for not having laminated fruit or scrambled eggs at breakfast; for the lack of a luggage rack; or for the lack of host products not provided in the DNA (bathrobe, slippers, file, sewing kit, etc.).

## Accommodation basic services DNA

<b>Cleaning Service</b>	Daily cleaning and daily change of towels upon express communication from the customer.
<b>Heating, Ventilation and AC</b>	Present in every bedroom, adjustable by the CLIENT.
<b>Lighting</b>	Several lighting spots.
<b>General Comfort</b>	General light switch by the bed and in the entry hall. Extra pillow (packed) in the wardrobe. Free access to Wi-Fi Internet.
<b>Safety</b>	Entry door with an electronic lock, with a card reader (through a sensor) programmed at the reception desk. Safety restrictor window.
<b>Equipment</b>	Possibility to keep valuables in a safe, at the reception desk. LCD with over 20 national and international channels. Telephone, with wake-up function and direct access to the outside network. Several electrical sockets in the bedroom. Kettle.
<b>Furniture</b>	Bed. Bedside table or equivalent. Working desk with chair. "Luggage rack" type stool. Wardrobe with 4 standard hangers and 1 clamp hanger. Full-size mirror. Open dustbin.
<b>Warm Welcome</b>	A Welcome offer with a bottle of water, black and chamomile tea, sugar, a spoon and a napkin is available in the room on the arrival.
<b>Information</b>	General Price List available at reception. Hotel services directory available online, via QR Code. Bar / Snacks menu available online, via QR Code. Price list of laundry and welcome products (upon request) available online, via QR Code, and indicated in the laundry form, at the reception. JUST RESTING / JUST CLEANING signs.
<b>Equipment</b>	Shower base or bathtub. Shower screen or curtain. Surface to place objects. Towel holder. Washbasin with faucet for hot and cold water. Mirror over the washbasin. Hard toilet seat. Toilet paper holder. Socket near the hairdryer. Open dustbin. Hairdryer.
<b>Towelling</b>	1 bath towel and 1 face towel per person, and 1 rug.
<b>Amenities</b>	1 cap and 1 shampoo / shower gel per person; plus 1 soap, 1 sanitary bag and 1 laundry bag, per room.
<b>Comfort</b>	Supply of hot and cold water, always available in all rooms. No excessive noise when opening and closing faucets. Hot water is always quickly available, between 45 °C and 50 °C. Just a few minutes to fill and empty the bathtub. Faucets work well: easy to handle, no water leaks. Faucets work well: easy to handle, no water leaks.

## BATHROOM

## Food & beverage basic services DNA

<b>Working Period</b>	Available 24h/day.
<b>Information</b>	Bar Menu is available online via QR Code.
<b>Supplied items</b>	See our offer at <a href="http://www.stayhotels.pt/just-delicious">www.stayhotels.pt/just-delicious</a> .
<b>Working Period</b>	Light meals are available 24h/day (savouries, sweets, and hot appetizers).
<b>Information</b>	Bar Menu is available online via QR Code.
<b>Supplied items</b>	See our offer at <a href="http://www.stayhotels.pt/just-delicious">www.stayhotels.pt/just-delicious</a> .
<b>Working Period</b>	Breakfast is served between 6.30 am and 12 pm, except for hotels located near the airport, where the serving hours are from 4 am to 12 pm. It is the same throughout the chain, with regard to the quality and variety of the buffet, with the exception of Grande Hotel Paris by STAY HOTELS. Breakfast room with space for buffet with a chilled area. 100% self-service buffet, with no table service.
<b>Supplied items</b>	See our offer at <a href="http://www.stayhotels.pt/just-starting">www.stayhotels.pt/just-starting</a> .

## BREAKFAST

## Behavioural DNA

### WHAT WE ARE

We are hospitable, considerate, diligent and genuinely concerned.

We manage to create a familiar, highly trustworthy and relaxing environment.

We are enthusiastic and passionate about what we do: we convey joy, emotion and energy.

We manage to inspire and awaken feelings, thus making our CLIENTS feel special.

We are dynamic and perceptive: we manage to add value to everything we do, in a proactive way.

We transmit trust and safety because we have a deep knowledge of what we do.

We use innovation and a vast array of communication tools to be highly efficient and original.

JUST WHAT YOU NEED

STAY  
HOTEL

A PROMESSA