



CASA DOS AZULEJOS
tiles house

REGULAMENTO INTERNO

1. CHEGADAS E PARTIDAS

- 1.1. A receção na Rua Teófilo Braga, 28, funciona entre as 09h00 e as 23h00. A receção principal na Avenida da República, 72, funciona entre as 09h00 e as 23h00. O *check-in* pode ser feito dentro desse horário, segundo as condições descritas no item 2;
- 1.2. Os hóspedes podem entrar nos quartos privados partir das 15h00, salvo casos em que o quarto não tenha sido previamente usado e por essa razão esteja disponível antes das 15h00 ou o *staff* considere que a reserva assim o exige. No momento de deixar a propriedade, os hóspedes devem retirar todos os seus pertences do quarto e realizar o *check-out* até às 11h00.

2. CHECK-IN

- 2.1. O *check-in* tem lugar no período compreendido entre as 15h00 e as 23h00;
- 2.2. *Check-in* realizado após este horário deve ser sempre comunicado e justificado à propriedade, estando sujeito a disponibilidade e ao pagamento adicional de uma taxa *por late check-in (a partir de 10€)*;
- 2.3. O pagamento total das diárias deve ser realizado no momento do *check-in* sob pena de não poderem utilizar o quarto, as zonas comuns e os serviços da propriedade;
- 2.4. No ato de *check-in* ou reserva, o cliente terá de se identificar e facultar ao funcionário um documento de identificação válido (cartão de identidade/carta de condução/passaporte);
- 2.5. *Check-in* de grupos (*até 10 pessoas numa única reserva - consultar regulamento com políticas específicas para grupos maiores*):
 - 2.5.1 No caso de *check-in* de grupos, não é aceite o pagamento individual das noites por cada um dos seus elementos;

REGULAMENTO INTERNO

- 2.5.2 O pagamento total deve ser feito no momento do *check-in*, de uma só vez;
 - 2.5.3 Caso a reserva não seja paga totalmente, não é garantida a disponibilidade de camas ou dos quartos e o restante da reserva pode ser cancelado (ver item 2.3).
- 2.6. Reservas realizadas diretamente à *Casa dos Azulejos* (por email, telefone ou *walk-in*) estão sujeitas ao pagamento antecipado de 50% do valor total da reserva para que sejam consideradas válidas;
- 2.7. Nos quartos privados os hóspedes recebem um set de chaves com a chave para a porta do quarto e para a porta de entrada. Se perder a sua chave, o hóspede deve dirigir-se de imediato à receção e reportar a situação para que lhe seja entregue nova chave. A propriedade pode solicitar o pagamento dos custos de reposição das chaves (a partir de 5€);

3. CHECK-OUT

- 3.1. O *check-out* tem lugar entre as 09h00 e as 11h00. *Check-out* depois da hora estipulada poderá estar sujeito ao pagamento do valor correspondente a uma noite;
- 3.2. As chaves devem ser devolvidas à receção no momento do *check-out*. *Early check-out* (antes das 09h00) é possível e deve ser combinado com a receção, que dará indicações sobre onde deixar a chave;
- 3.3. O hóspede deve retirar todos os pertences do quarto e verificar se não se esqueceu de nada. A propriedade não se responsabiliza por objetos ou outros deixados para trás;
- 3.4. Após o *check-out*, não é permitido permanecer nas áreas comuns e/ou utilizar os serviços da *Casa dos Azulejos*. Entre as 11h00 e as 15h00 dá-se início à limpeza dos espaços comuns e quartos. Hóspedes que queiram usufruir dos serviços após o

REGULAMENTO INTERNO

check-out estão sujeitos ao pagamento de uma taxa de utilização que poderá corresponder a 50% do valor da tarifa anunciada no dia.

4. ATRIBUIÇÃO DE QUARTOS

- 4.1. A utilização de roupa de cama, almofadas ou cobertores que não aqueles que lhe foram entregues está sujeita ao pagamento do valor da cama ou do(s) item(s) em causa, respetivamente;
- 4.2. Os quartos são atribuídos de acordo com a tipologia indicada na reserva, o que não garante que seja um quarto específico da fotografia, mas sim um quarto igual na mesma propriedade, com as mesmas características; ou um quarto numa outra propriedade se o hóspede solicitar pedidos especiais que não podem ser cumpridos na propriedade que reservou.

5. LIMITE DE IDADE

- 5.1. Não são aceites reservas em que o titular tem menos de 18 anos nem se aceita a permanência de menores de 18 anos sozinhos na propriedade, ainda que a reserva tenha sido feita por um adulto. A sua permanência só é permitida se acompanhado por um adulto hospedado no mesmo quarto;
- 5.2. Hóspedes com idade inferior a 16 anos só podem permanecer em quartos privados que são reservados para uso exclusivo de uma família ou grupo, onde existe um responsável com idade superior a 18 anos;
- 5.3. Não existe um limite máximo de idade para permanência no alojamento.

6. ACESSO A PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

- 6.1. A propriedade, por se tratar de um edifício antigo, não possui qualquer acesso a pessoas com mobilidade reduzida nem permite, pelas dimensões dos corredores e portas, movimentação de cadeiras de rodas no seu interior;

REGULAMENTO INTERNO

- 6.2. Todos os hóspedes que necessitem de assistência física devem fazer-se acompanhar de uma pessoa qualificada, sendo que a propriedade não pode dispensar staff para levantar ou carregar hóspedes.

7. LIMPEZA, LENÇÓIS E TOALHAS

- 7.1. A limpeza das áreas comuns é realizada diariamente. Os quartos privados são limpos sempre que existe mudança de hóspedes;
- 7.2. Reserva-se o direito de *A Casa dos Azulejos* encerrar para limpeza, por um determinado período de tempo e sem aviso prévio, uma das áreas comuns da propriedade;
- 7.3. Nos quartos privados é disponibilizada gratuitamente uma toalha por cada ocupante. Caso solicite mais toalhas ou roupa de cama extra, terão um custo adicional de 1.50€ por unidade;
- 7.4. A limpeza dos quartos e mudança de lençóis em estadias superiores a 3 noites deve ser solicitada junto da receção ou assinalada na porta do quarto com o sinal respetivo, entre as 09h00 e as 15h00, tendo a equipa de limpeza o período das 09h00 às 17h00 para efetuar o serviço. Poderá não haver lugar a limpeza do quarto/troca de lençóis se se verificar a ocorrência de uma ou mais das seguintes situações:
- 6.5.1 O sinal foi colocado na porta fora do período estipulado;
 - 6.5.2 Existem objetos pessoais, roupas ou outros espalhados na cama;
 - 6.5.3 O hóspede não saiu do quarto, ficando a equipa de limpeza impedida de entrar.
- 7.5. Em estadias superiores a 15 dias ou um mês, o serviço de limpeza é semanal e em dia que deve ser acordado entre o hóspede e a receção;
- 7.6. Os funcionários não estão autorizados a entrar nos quartos privados sem permissão dos hóspedes, salvo casos de emergência ou outros que se justifiquem, como trabalhos de reparação ou similares com vista a melhoria do conforto do

REGULAMENTO INTERNO

hóspede ou a resolução de situações que tenham interferência direta com outros quartos ou zonas da propriedade.

8. OBJETOS E VALORES PESSOAIS

- 8.1. É da responsabilidade dos hóspedes garantir que os seus objetos e valores pessoais estão sempre seguros. Deve ter-se especial atenção a objetos esquecidos nas zonas comuns, assim como malas abertas sem vigilância;
- 8.2. A *Casa dos Azulejos* não se responsabiliza por danos ou perdas, com exceção de casos justificados em que a propriedade reconheça ser sua obrigação ressarcir o hóspede.

9. MALAS E BAGAGENS

- 9.1. A propriedade pode permitir o armazenamento gratuito de bagagens aquando do *check-in*. No *check-out*, este serviço é gratuito até às 15h00. Depois dessa hora terá um custo associado de 5€ por pessoa;
- 9.2. O hóspede que queira guardar bagagens ou outros objetos deve sempre solicitar junto da receção, não sendo admitido o abandono da bagagem dentro da propriedade sem aviso;
- 9.3. Os hóspedes devem sempre levantar as bagagens dentro do período de funcionamento da receção (09h00-23h00), sob pena de apenas as poderem recolher no dia seguinte, mediante pagamento de taxa adicional;
- 9.4. O armazenamento de malas e bagagens por longos períodos de tempo pode ser autorizado, mediante o pagamento de uma taxa adicional, estando as despesas de envio por transportadora ou outro serviço a cargo do hóspede.

REGULAMENTO INTERNO

10. UTILIZAÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

- 10.1. Consulte o *Livro de Informações* disponibilizado pela *Casa dos Azulejos* no interior de cada quarto para sanar eventuais dúvidas de funcionamento do alojamento e para mais informações sobre funcionamento de equipamentos disponíveis;
- 10.2. O alojamento disponibiliza o seguinte:
- 9.2.1 Pode ser solicitada lavagem de roupa por um valor de 5€/máquina pago na receção aquando do pedido (valores extras podem ser cobrados na entrega dependendo da quantidade de roupa ou de pedidos adicionais). Ter em conta que:
 - a) A lavandaria funciona das 9h00 às 17h00;
 - b) Roupas entregues depois das 17h00 apenas serão lavadas no dia seguinte;
 - c) O tempo máximo para entrega da roupa ao hóspede é de 24h;
 - d) Quaisquer cuidados especiais com roupas ou programa de lavagem a utilizar devem ser transmitidos à receção;
 - e) Camisas, t-shirts ou calças podem ser engomadas mediante pagamento de 0.30€/peça.
 - 9.2.2 Impressão (P/B) tem um custo de 0,50€ por folha. O *staff* não se responsabiliza por envio de documentos errados para impressão;
 - 9.2.3 Aluguer de bicicletas (consultar as condições do serviço junto da receção).
- 10.3. O alojamento funciona como mediador de alguns serviços externos, disponíveis mediante pedido na receção. A propriedade não se responsabiliza por quaisquer problemas que ocorram na prestação do serviço, sendo apenas um intermediário. Estes serviços incluem *transferes, agendamento de táxis, aluguer de carros e scooters, marcação de visitas e tours, etc.*

REGULAMENTO INTERNO

11. DANOS NA PROPRIEDADE

- 11.1. Cada um dos hóspedes deve assegurar a utilização correta e responsável dos equipamentos e materiais disponibilizados na *Casa dos Azulejos*. Em caso de dano por comportamento inapropriado durante a sua estadia, devem reembolsar a propriedade;
- 11.2. Toda a roupa de cama (lençóis, fronhas, capas e mantas) é providenciada por empresa subcontratada pelo que na eventualidade de existir dano, roubo ou perda provocado pelo hóspede, poderá existir lugar ao pagamento do valor correspondente ao valor de tabela praticado pela empresa que presta o serviço.

12. RECLAMAÇÕES, PROBLEMAS E DEFEITOS

- 12.1. O hóspede deve inspecionar o quarto na chegada e reportar à receção de imediato os defeitos/problemas eventualmente encontrados;
- 12.2. Quaisquer defeitos/problemas que venham a surgir durante a estadia devem ser comunicados à receção assim que o hóspede deles tome conhecimento;
- 12.3. Verificando-se que de facto existe um defeito/problema, a propriedade tem o direito de optar entre a sua reparação ou realojamento do cliente em quarto que tenha pelo menos a mesma tipologia. Caso a propriedade não tenha meios de proceder à reparação ou substituir o quarto, este poderá receber a devolução do valor pago pela estadia, nada mais podendo exigir da propriedade seja a que título for;
- 12.4. Para os efeitos supra mencionados, serão apenas considerados defeitos/problemas sérios suscetíveis de colocar em causa o conforto do hóspede ou a qualidade do serviço prestado, não sendo a propriedade obrigada a tomar quaisquer providências caso se trate de queixas irrelevantes, não razoáveis ou que se prendam com detalhes que não interferem com o nível mínimo do serviço reservado.

REGULAMENTO INTERNO

13. CANCELAMENTOS E NO-SHOWS

- 13.1. Os cancelamentos devem ser comunicados por e-mail, telefone ou presencialmente à *Casa dos Azulejos* com uma antecedência de 48 horas ou de acordo com os termos e política de cancelamento da agência através do qual foi feita a reserva. Cancelamentos depois das 48 horas (ou da hora indicada nos termos e condições da agência) estão sujeitos à cobrança da primeira noite, sem direito a reembolso;
- 13.2. Nas reservas superiores a uma noite, em caso de não comparência no dia de chegada, sem aviso prévio de 24 horas, a propriedade considera a totalidade da reserva cancelada e poderá garantir um quarto mas não assegura o alojamento de acordo com a tipologia correspondente à reserva efetuada, podendo ter um custo associado;
- 13.3. Depois de realizado o *check-in*, em caso de cancelamento ou saída antecipada, não há lugar a devolução do montante pago pela da reserva. O hóspede pode, de acordo com a disponibilidade da propriedade, solicitar uma alteração de datas e usufruir do valor pago num outro período cujo valor da diária seja igual ou inferior ao valor da diária correspondente à reserva original, não sendo possível utilizar reservas de época baixa em época alta.

14. COMPORTAMENTO DOS HÓSPEDES

- 14.1. Os hóspedes devem tratar os outros hóspedes e o staff com consideração e respeitar as regras da propriedade, disponíveis para consulta. Não são admitidos comentários racistas e xenófobos nem qualquer tipo de comportamento discriminatório, sob pena de o hóspede ser convidado a abandonar a propriedade sem direito a qualquer reembolso;
- 14.2. O conforto, proteção e segurança dos hóspedes são a nossa prioridade. Todos aqueles que comprometam o conforto, proteção e segurança dos hóspedes,

REGULAMENTO INTERNO

residentes ou staff serão convidados a abandonar a propriedade sem direito a reembolso;

- 14.3. Os horários de silêncio devem ser respeitados, quer nas zonas comuns quer no interior dos quartos (após as 23h00 e até as 8h00);
- 14.4. Não é permitido fumar nas áreas interiores do edifício (quartos ou áreas comuns).
A Casa dos Azulejos dispõe de zonas exteriores onde pode fumar. O desrespeito a na Lei n.º37/2007 de 14 de Agosto é punido com contraordenações entre 50€ e 750€ e a eventual expulsão sem direito a reembolso;
- 14.5. É expressamente proibido o consumo e/ou venda de estupefacientes e/ou psicotrópicos na propriedade. O desrespeito desta norma é punível por Lei e o hóspede deve abandonar a propriedade imediatamente, sem direito a reembolso.

15. VISITAS

- 15.1. Não está autorizada a permanência de pessoas sem reserva na propriedade;
- 15.2. Apenas as pessoas indicadas na reserva terão direito a utilizar o quarto e os restantes espaços da propriedade;
- 15.3. Quaisquer visitas devem sempre ser comunicadas à receção, cabendo ao *staff* autorizar ou não a sua permanência.

16. PROTEÇÃO DE DADOS

- 16.1. A informação recolhida durante o processo de check-in de cidadãos estrangeiros, sejam provenientes de países da União Europeia ou nacionais de países terceiros, respeita a Lei n.º 23/2007 de 4 de Julho, alterada pela Lei n.º 29/2012 de 9 de Agosto, Lei n.º 56/2015 de 23 de Julho, Lei n.º 63/2015 de 30 de Junho, Lei n.º 59/2017 de 31 de Julho, Lei n.º 102/2017 de 28 de Agosto (em vigor desde 26/11/2017) e pela Lei n.º 26/2018 de 5 de Julho (em vigor desde 06/07/2018). Os seus dados serão guardados num PMS de acesso restrito e utilizado exclusivamente para fazer cumprir esta obrigação legal e serão enviados de forma

REGULAMENTO INTERNO

segura por meios eletrónicos através do Boletim de Alojamento do SEF. A recolha de dados de cidadãos portugueses, ainda que não seja enviada ao SEF, serve para propósitos de registo de entrada na propriedade e é armazenada no mesmo PMS, cumprindo as mesmas obrigações de segurança. Não são realizadas cópias ou venda de informações a terceiros.

17. RECLAMAÇÕES

- 17.1. *A Casa dos Azulejos* dispõe de livro de reclamações físico e na plataforma online (www.livroreclamacoes.pt/inicio). Agradecemos que em caso de reclamação, seja identificado o funcionário, hora de ocorrência e que contacte a gerência, que, se possível, deve deslocar-se ao local.



CASA DOS AZULEJOS
tiles house

INTERNAL REGULATION

1. ARRIVALS AND DEPARTURES

- 1.1 The reception at Rua Teófilo Braga, 28 is open daily between 9am and 11pm. The main reception at Avenida da República, 72 works between 9am and 11pm. The *check-in* can be done during this time, following the conditions described at article 2;
- 1.2 The guests can enter in the property after 3pm, except if the room has not been used before and for this reason it's immediately available (before 3pm) or if the staff considers that the booking requires it. When leaving the property, the guests must take all his belongings from the room and do the check-out until 11am.

2. CHECK-IN

- 2.1 *Check-in* must be done between 3pm and 11pm;
- 2.2 *Check-ins* after this time, must always be communicated and justified to the property, it's subject to our availability and has an additional payment (starting from 10€ fee);
- 2.3 The full payment for the entire reservation must be done at the *check-in*, otherwise, the guest may not be authorized to use the room, common areas and the services of the property;
- 2.4 All the guests must identify themselves by giving to the receptionist one valid identification (ID, passport or driving license) in the moment of the *check-in* or while making a reservation;
- 2.5 *Groups' check-in (bookings up to 10 guests - see regulation with specific policies for larger groups):*

INTERNAL REGULATION

- 2.5.1 In case of a group *check-in*, we don't accept the individual night payment for each person;
 - 2.5.2 The full payment must be done at once, at the *check-in*;
 - 2.5.3 If the reservation is not fully paid, the availability of rooms is not guaranteed, and the nights left may be cancelled (see item 2.3).
- 2.6 Bookings directly to *The Tiles House* (by e-mail, phone or walk-in) are required to have a prepayment of at least 50% of the reservation's total price, to be accepted;
- 2.7 Guests receive a set of keys to open the main door and the room's door. If a key is lost, the guests must let the reception know immediately to have a new one. The property can request the payment for the replacement costs (from 5€ on);

3. CHECK-OUT

- 3.1 The *check-out* is between 9am and 11am. After this period, the staff can request the payment of an additional night;
- 3.2 Keys must be returned during the *check-out* at the reception. If guests have to leave before the reception opens (before 9am), must inform reception beforehand and receive instructions on where to leave the keys;
- 3.3 The guests must take all their belongings from the room and check if they didn't forget anything, as the property is not responsible for items left behind;
- 3.4 After the *check-out*, it's not allowed to stay in the common areas and/or use the services of *The Tiles House*. Between 11am and 3pm starts the housekeeping in the common areas and rooms. Guests that want to use the services after *check-out* need to pay an additional fee that may be up to 50% of the standard rate of the day.

INTERNAL REGULATION

4. BED/ROOM ALLOCATION

- 4.1 If beds, bedding, pillows or blankets besides the ones given are used, the payment of the bed's price or the item described can be respectively requested;
- 4.2 The rooms are assigned according to the type indicated in the reservation, which does not guarantee that it is the same room as the picture, but an equal room in the same property, with the same characteristics; or a room on another property if the guest makes special requests that cannot be fulfilled in the property booked.

5. AGE LIMIT

- 5.1 Bookings which the holder is under 18 years old are not accepted as well as its permanency alone at the property, even if the reservation has been made by an adult. The stay is only allowed if accompanied by an adult staying in the same room
- 5.2 Guests under 16 years old can only stay in private or shared rooms that are booked for the exclusive use of a family or group, where there is a responsible over 18 years old.
- 5.3 There is no age limit to stay in this property.

6. PEOPLE WITH REDUCED MOBILITY

- 6.1 The property, because it is an old building, does not have any access to people with reduced mobility nor does it allow, due to the dimensions of the aisles and doors, the movement of wheelchairs inside;
- 6.2 All guests in need of physical assistance must be accompanied by a qualified person, and the property cannot dispense staff to lift or carry guests.

INTERNAL REGULATION

7. HOUSEKEEPING, BEDDING AND TOWELS

- 7.1 Housekeeping in the common areas is done daily. Private rooms are cleaned between each reservation;
- 7.2 *The Tiles House* can close one of the common areas of the property for cleaning, for a certain period and without prior notice;
- 7.3 In the private rooms, we provide one towel for each guest. If guests need more towels or bed linen, there is an extra price of 1.50€ each item;
- 7.4 Housekeeping service for bookings with more than 3 nights must be requested at the reception or with the door sign available inside the room, between 9am and 3pm, and the housekeeping will do the service between 9am and 5pm. This service may not be done under the following situations:
 - 7.4.1 The sign was put on the door outside the stipulated time;
 - 7.4.2 There are personal items, clothes or other things spread on the bed;
 - 7.4.3 The guests didn't leave the room, and the staff couldn't clean.
- 7.5 In bookings with more than 15 days or a month, the housekeeping service is done weekly, and the day must be agreed between the reception and the guest;
- 7.6 The staff is not allowed to enter the private rooms without permission, except in case of emergency or if the situation justifies it, as maintenance service or similar seeking the guests comfort improvement or solving situations that have direct interference in other rooms or property zones.

8. PERSONAL AND VALUABLE ITEMS

- 8.1 The guests must guarantee that their belongings are safe. Special attention is required to items forgotten in common areas as well as luggage left unattended;
- 8.2 *The Tiles House* is not responsible for any damage or loss, except if the property considers that it's its responsibility, to then the guest will be refunded.

INTERNAL REGULATION

9. LUGGAGE

- 9.1 The property may allow free storage of guests' luggage before the *check-in*. After *check-out*, this service is free until 3pm. After this time, there is an extra cost of 5€ per person;
- 9.2 Guests that wants to store luggage or other belongings must always request at the reception, not being allowed to leave the luggage inside the property without notice;
- 9.3 The guests must always pick up the luggage within the reception's working period (9am-11pm), otherwise it only be possible to collect it the next day and subject to an extra cost;
- 9.4 The storage for long periods of time can be authorized under the payment of an additional cost and the guest is responsible for all the fees related to the luggage's transportation.

10.SERVICES, FACILITIES AND AMENITIES

- 10.1 See the Rules and Equipment Manual provided inside all the rooms if you have any doubts about the house rules or more information on operating equipment;
- 10.2 The accommodation provides the following:
 - 10.2.1 Laundry service can be requested for 5€/washing paid to the reception when ordered (extra charges can be done when returned, depending on the amount of clothes or additional requests). Note that:
 - a) The laundry works between 9am and 5pm;
 - b) Laundry delivered after 5pm will only be washed on the next day;
 - c) The time limit to return the laundry is 24h;
 - d) Any special care or washing program must be communicated to the reception;

INTERNAL REGULATION

e) Shirts or pants can be ironed under the payment of 0,30 €/each piece of clothing.

10.2.2 Printing (B/W) have an additional cost of 0,50€/sheet. The staff is not responsible for any document sent wrong for printing;

10.2.3 Bike rental (see the service conditions with the reception).

10.3 *The Tiles House* also works as a mediator for external services, available under request at the reception. The property is not responsible for any problems in the service provision, being only an intermediate. These services includes *transfers, taxis, car or scooter's rental, tours, etc.*)

11. DAMAGE TO PROPERTY

11.1 Each guest must ensure the correct and responsible use of the services and equipments provided in the house. In case of damage by misuse or inappropriate behavior, the guest might have to refund the property;

11.2 All the household linen (sheets, pillowcases, covers and towels) is provided by an outsourced company and if there's any damage, theft or loss caused by the guest, this may be charged the price of the practiced value by the company that provides the service.

12. COMPLAINTS, PROBLEMS AND DEFECTS

12.1 Guests must verify the rooms when arriving and report immediately to the reception any defects/problems found;

12.2 Any defects/problems that may happen during the stay must be reported to the reception as soon as the guest takes notice;

12.3 By verifying if there is in fact a defect/problem, the property has the right to choose between repairing or re-housing the client in a room with at least the same typology. If the property does not have the means to repair or replace the room,

INTERNAL REGULATION

guests can receive a refund of the amount paid for the stay, with nothing else possible to be required of the property, whatsoever;

- 12.4 For the purposes mentioned above, only serious defects/problems that may affect the comfort of the guest or the service's quality provided will be considered, not being the property obligated to take any action in case of irrelevant, unreasonable, or unrelated complaints that do not interfere with the minimum level of the reserved service.

13. CANCELLATION POLICY AND NO-SHOWS

- 13.1 Any cancellation must be communicated by e-mail, phone or in person to *The Tiles House* within 48 hours before arrival or accordingly to the agencies' cancellation policies. Cancellations after this 48h (or outside the agencies' terms and conditions) are subject to the full charge of the first night, without the right to refund;
- 13.2 For bookings with more than one night, in case of *no-show* on the arrival day, without warning at least 24h before, the property can consider the entire booking cancelled and may ensure a room but not the same room type as the original booking and may have an extra cost;
- 13.3 After the *check-in*, in case of cancellation or early departure, the property is entitled to not proceed with any refund. The guest can use the remaining nights in another time, according to the property's availability, whose daily value must be equal or less than amount originally paid. It is not possible to use low season booking on the high season.

14. GUESTS' BEHAVIOR

- 14.1 Guests must treat other guests and staff with kindness and respect the property rules, available in the common living room. Racist and xenophobic comments or

INTERNAL REGULATION

any kind of discriminatory behavior are forbidden, otherwise the guest will be asked to leave the property without any refund;

- 14.2 Guests' comfort, protection and safety are our priorities. People who put in risk the safety, comfort or protection of the staff, guests or property, will have to leave with no right to refund;
- 14.3 Silence periods must be respected in common areas and inside the rooms (after 11pm and before 8am);
- 14.4 It is completely forbidden to smoke inside the house (rooms or common areas). *The Tiles House* provides open areas and outside spaces where you can smoke. The noncompliance of the Law n.º37/2007, August 14th results in a fine between 50€ and 750€ and the guest must leave the premises with no right to refund;
- 14.5 It is completely forbidden to use and/or sell drugs inside the property. The noncompliance of this rule is punishable by Law and the guest must leave the property immediately, with no right to refund;

15. VISITORS

- 15.1 Visitors without booking are not allowed in the property;
- 15.2 Only the booking holders are allowed to use the rooms and common spaces of the property;
- 15.3 Any visit must be notified to the reception and the staff is entitled to authorize or not the stay.

16. DATA PROTECTION

- 16.1 This information is required to all foreign citizens, whether they are from Member States of the European Union or Third Country Nationals, according to Portuguese Act 23/2007 of July 4th, amended by Act 29/2012 of August 9th, Act 56/2015 of July 23rd, Act 63/2015 of Jun 30th, Act 59/2017 of July 31st, Act

INTERNAL REGULATION

102/2017 of August 28th and Act 26/2018 of July 5th. Your personal data will be stored in our PMS system and used strictly to meet this legal obligation. It will be safely delivered by electronic means in SEF's Accommodation Forms Information System. This present form will not be subject to copy of any form. The collection of data of Portuguese citizens, even if it is not sent to SEF, serves for registration purposes on the property and is stores in the same PMS, fulfilling the same security obligations. No copies or sales of information are made to third parties.

17. COMPLAINTS

- 17.1** *The Tiles House* provides a Complaints' Book, physical and online (available at www.livroreclamacoes.pt/inicio). We appreciate that in case of complaint, the guest identifies the member of the staff, time of occurrence and request, if possible, the management presence.



CASA ^{dos} AZULEJOS
tiles house

REGLAMENTO INTERNO

1. LLEGADAS Y SALIDAS

- 1.1. La recepción 28, calle Teófilo Braga, está abierta todos los días desde las 09:00 horas hasta las 23:00 horas. La recepción principal 72 Avenida da República, está abierta todos los días desde las 09:00 horas hasta las 23:00 horas. El *check-in* se puede realizar durante estos mismos horarios, siguiendo las condiciones descritas en el artículo 2;
- 1.2. Los huéspedes pueden acceder a su habitación privada después de las 15:00 horas. Si la habitación no ha sido utilizada antes o si el personal considera que la reserva lo requiere está estará disponible inmediatamente. Cuando los huéspedes salen de la propiedad deben recoger todas sus prendas equipajes y artículos personales de la habitación privada y salir antes de las 11:00 horas.

2. CHECK-IN

- 2.1. La llegada debe realizarse entre las 15:00 horas y las 23:00 horas;
- 2.2. Las llegadas después de estos horarios siempre deben ser notificadas y justificadas a la propiedad, sólo aceptadas de acuerdo con nuestra disponibilidad y se requiere un pago adicional por llegada tardía (*desde 10€*);
- 2.3. El pago total de la reservación debe hacerse en el momento de la llegada, de lo contrario los huéspedes no podrán utilizar la habitación, las áreas comunes y otros servicios de la propiedad;
- 2.4. Todos los huéspedes deben identificarse entregando en la recepción un documento de identidad válido (DNI, pasaporte, permiso de conducir) en el momento de hacer la reserva y a la llegada en el establecimiento.

REGLAMENTO INTERNO

- 2.5. *Check-in* de grupos (*hasta 10 personas en una única reserva - consultar reglamento con políticas específicas para grupos más de 10 personas*).
- 2.5.1 En caso de llegada de un grupo, no aceptamos el pago de la estadía de manera individual o personal;
 - 2.5.2 El pago total debe realizarse de una sola vez, en el momento de la llegada del grupo;
 - 2.5.3 Si la reserva no está totalmente pagada, la disponibilidad de las camas o de las habitaciones no está garantizada, y las noches restantes pueden ser canceladas (ver artículo 2.3).
- 2.6. Las reservas realizadas directamente en el *Tiles House* (por correo electrónico, teléfono o sin cita previa) requieren un pago por adelantado de al menos el 50% del precio total de la reserva, para ser aceptadas;
- 2.7. Para las habitaciones privadas, los huéspedes reciben una llave de la puerta de la habitación y de la puerta de entrada. En caso de pérdida de una llave, los huéspedes deben comunicarlo inmediatamente a la recepción para disponer de una nueva. La propiedad puede pedir la suma a partir de 5€, precio de la reposición de las llaves;

3. CHECK-OUT

- 3.1. El horario de salida es entre las 9:00 horas y las 11:00 horas. Después de este período, el personal puede solicitar el pago de una noche adicional;
- 3.2. Las llaves deben ser devueltas en la recepción en el momento de la salida. Si los huéspedes tienen que salir antes de la apertura de la recepción (antes de las 09:00 horas), deben acercarse a la recepción para que les sean dadas las instrucciones sobre donde dejar la llave;

REGLAMENTO INTERNO

- 3.3. Los huéspedes deben recoger todas sus pertenencias de la habitación y comprobar que no han olvidado nada, ya que la propiedad no se hace responsable de los objetos dejados o olvidados;
- 3.4. Después del *check-out*, no es permitido permanecer en las áreas comunes y/o utilizar los servicios de la *Tiles House*. Entre las 11h00 y las 15h00 se dá inicio a la limpieza de los espacios comunes y cuartos. Huéspedes que quieran usufruir de los servicios después del *check-out* devem solicitar en la recepción y están sujetos la pagamento de una tasa de utilización que podrá corresponder hasta el 50% de la tarifa anunciada en el momento.

4. ASIGNACIÓN DE CAMAS Y HABITACIONES

- 4.1. Si se utilizan camas, ropa de cama, almohadas o mantas distintas a las asignadas por el establecimiento, se podrá solicitar el pago del precio de la cama o del artículo descrito;
- 4.2. Las habitaciones se asignan según el tipo indicado en la reserva, lo que no garantiza que sea la misma habitación que en la foto, sino una habitación igual en la misma propiedad, con las mismas características; o una habitación en una otra propiedad si el huésped hace pedidos especiales que no pueden ser cumplidas en la propiedad reservada.

5. EDAD LIMITE

- 5.1. No son aceptables reservas en las que el titular sea menor de 18 años ni se acepta la permanencia de menores de 18 años sólo en la propiedad, aún que la reserva haya sido realizada por un adulto. La permanencia sólo es permitida si está acompañado por un adulto hospedado en el mismo cuarto;

REGLAMENTO INTERNO

- 5.2. Huéspedes con edad inferior a 16 años sólo pueden permanecer en cuartos privados o cuartos que son reservados para uso exclusivo de una familia o grupo, donde existe un responsable con edad superior a 18 años;
- 5.3. No hay límite de edad para permanecer en esta propiedad.

6. ACCESO DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

- 6.1. La propiedad, por tratarse de un edificio antiguo, no es posible cualquier acceso a personas con movilidad reducida ni permite, por las condiciones de los corredores y las puertas, la circulación de silla de ruedas en su interior;
- 6.2. Todos los huéspedes que necesiten asistencia física deben estar acompañados de una persona cualificada, siendo que la propiedad no puede disponer de *staff* para levantar o cargar a los huéspedes.

7. LIMPIEZA, CAMAS Y TOALLAS

- 7.1. La limpieza de las zonas comunes se realiza diariamente. Las habitaciones privadas se limpian entre cada reservación;
- 7.2. La propiedad *Tiles House* puede cerrar una de las zonas comunes de la propiedad para su limpieza, durante un periodo de tiempo indefinido y sin previo aviso;
- 7.3. En las habitaciones privadas, proporcionamos una toalla para cada huésped. Si los huéspedes necesitan más toallas o ropa de cama, hay un precio extra de 1,50€ por cada artículo;
- 7.4. El servicio de limpieza para las reservas de más de 3 noches debe solicitarse en la recepción o con el letrero disponible dentro de la habitación, entre las 09:00 horas y las 15:00 horas. La limpieza se realizará entre las 09:00 horas y las 17:00 horas. Este servicio no se puede realizar en las siguientes situaciones:
 - 7.5.1 El letrero fue colocado en la puerta después del tiempo estipulado;

REGLAMENTO INTERNO

- 7.5.2 Hay pertenencias, artículos personales, ropa o otras cosas esparcidas en la cama;
 - 7.5.3 Los huéspedes no salieron de la habitación y el personal no pudo limpiar.
- 7.5. En las reservas de más de 15 días o un mes, el servicio de limpieza se realiza cada semana y el día debe ser acordado entre la recepción y los huéspedes;
- 7.6. Los funcionarios no están autorizados a entrar en los cuartos privados sin permiso de los huéspedes, salvo casos de emergencia u otros que se justifiquen, como trabajos de reparación o similares con vista a la mejora del confort de los huéspedes o a la resolución de situaciones que tengan interferencia directa con otros cuartos o zonas de la propiedad.

8. PERTENENCIAS Y OBJETOS DE VALOR

- 8.1. Los huéspedes deben garantizar la seguridad de sus pertenencias. Una atención especial se requiere a los objetos olvidados en las áreas comunes, así como el equipaje descuidado;
- 8.2. La *Tiles House* no se hace responsable de ningún daño o pérdida, a menos que la propiedad considere que es su responsabilidad, entonces el huésped será reembolsado.

9. EQUIPAJES

- 9.1. La propiedad puede permitir el almacenamiento gratuito de equipaje en el momento del *check-in*. En el *check-out*, es gratuito hasta las 15h00. Después de esa hora tendrá un costo asociado de 5€ por persona;
- 9.2. El huésped que quiera guardar equipaje u otros objetos debe siempre solicitarlo en la recepción, no está permitido el abandono de equipaje dentro de la propiedad;

REGLAMENTO INTERNO

- 9.3. Los huéspedes deben siempre recoger sus equipajes cuando la recepción está abierta entre las 09:00 horas y las 23:00 horas; en caso de querer retirarlo después de las 23h00 sólo se podrá retirar el equipaje al día siguiente y mediante pagamento de una tasa extra;
- 9.4. Se puede permitir el almacenamiento del equipaje durante largos periodos de tiempo con un coste adicional y el huésped es responsable de todos los costos asociados con el transporte del equipaje.

10. UTILIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

- 10.1. Consulta el *Libro de Información* que se encuentra dentro de todas las habitaciones. Si tiene alguna duda sobre las normas del alojamiento o si necesita más información sobre el funcionamiento del equipamiento;
- 10.2. El alojamiento ofrece los siguiente:
- 10.2.1 Lavandería se puede solicitar por 5€ por lavado pagado en la recepción en el momento de solicitar el servicio (se pueden cobrar cargos adicionales a la devolución, dependiendo de la cantidad de ropa o servicios adicionales). Nótese que:
- a) La lavandería funciona entre las 9:00 horas y las 17:00 horas;
 - b) Si solicitado después de las 17:00 horas, sólo se lavará al día siguiente;
 - c) El tiempo límite para devolver la ropa es de 24 horas;
 - d) Cualquier cuidado especial o programa de lavado debe ser comunicado a la recepción al momento de solicitar el servicio;
 - e) Las camisas o pantalones se pueden planchar a un precio de 0,30 € por prenda.
- 10.2.2 La impresión (B/N) tiene un coste adicional de 0,50€ por hoja. El personal no se hace responsable de ningún documento enviado incorrectamente para imprimir;

REGLAMENTO INTERNO

10.2.3 Alquiler de bicicletas (ver las condiciones del servicio en la recepción).

10.3. El alojamiento es también un mediador para servicios externos, que se pueden solicitar en la recepción. La propiedad declina cualquier responsabilidad por cualquier problema en la prestación de servicios, siendo sólo un intermediario. Estos servicios incluyen *transferencias, reservas de taxis, alquiler de coches o scooters, reservas de excursiones o visitas guiadas.*

11. DAÑOS A LA PROPIEDAD

- 11.1. Cada huésped debe asegurar el uso correcto y responsable de los servicios y equipos proporcionados en la casa. En caso de daños causados por mal uso o por un comportamiento inapropiado, el huésped podría tener que reembolsar el costo o reposición de el daño causado;
- 11.2. Toda la ropa de casa (sábanas, fundas de almohada, mantas y toallas) están proporcionadas por una empresa externa. En caso de daño, robo o pérdida causada por los huéspedes, se le puede cobrar el precio del valor practicado por la empresa que proporciona el servicio.

12. RECLAMACIONES, PROBLEMAS Y DEFECTOS

- 12.1. El huésped debe inspeccionar el cuarto en la llegada y reportar a la recepción de inmediato los defectos/problemas eventualmente encontrados;
- 12.2. Cualquier defectos/problemas que surjan durante la estadía deben ser comunicados a la recepción tan pronto el huésped tome conocimiento de ello;
- 12.3. Si se verifica que de hecho existe un defecto/problema, la propiedad tiene el derecho de optar entre su reparación o realojamiento del cliente en un cuarto que tenga por lo menos la misma tipología. En caso que la propiedad no tenga medios

REGLAMENTO INTERNO

para proceder a la reparación o de sustituir el cuarto, este podrá recibir la devolución del valor pago por la estadía, sin poder exigir una compensación extra;

- 12.4. Para los efectos arriba mencionados, serán apenas considerados defectos/problemas serios susceptibles de colocar en causa o confort de los huéspedes o la calidad del servicio prestado, no siendo la propiedad obligada a tomar cualquier medida en caso se trate de quejas irrelevantes, no razonables o que se solucionen con detalles que no interfieran con el nivel mínimo del servicio reservado.

13. POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y NO PRESENTACIÓN

- 13.1. Cualquier cancelación debe ser comunicada a *Tiles House* por correo electrónico, teléfono o en persona a la dentro de las 48 horas antes de la llegada o de acuerdo con las políticas de cancelación de la agencia. Las cancelaciones después de este período de 48 horas (o fuera de los términos y las condiciones generales de la agencia) están sujetas al coste total de la primera noche, sin derecho de reembolso;
- 13.2. Para reservas de más de una noche, en caso de no presentarse en la fecha de llegada prevista en la reserva o presentarse fuera de la fecha reservada, sin un aviso previo de 24 horas, la propiedad puede considerar la reservación totalmente cancelada. En caso de que una habitación pudiera ser asignada, podrá tener características diferentes a de la reservación original y podrá tener un costo adicional;
- 13.3. Después del *check-in*, en caso de cancelación o salida anticipada, la propiedad tiene derecho a no proceder con ningún reembolso. El huésped puede utilizar las noches restantes en otro momento, según la disponibilidad de la propiedad, cuyo valor diario debe ser igual o inferior a la cantidad inicialmente pagada. No es posible utilizar las reservas de temporada baja para una reserva de temporada alta.

REGLAMENTO INTERNO

14. COMPORTAMIENTO DE LOS HUÉSPEDES

- 14.1. Los huéspedes deberán tratar a los demás huéspedes y al staff con consideración y respetar las reglas del establecimiento, disponibles para consulta en la sala común. No son admitidos comentarios racistas y xenófobos, ni cualquier tipo de comportamiento discriminatorio, bajo la pena del huésped ser invitado a abandonar la propiedad sin derecho a cualquier reembolso;
- 14.2. El confort, la protección y la seguridad de nuestros huéspedes son nuestras prioridades. Las personas que pongan en riesgo la seguridad, la comodidad, la protección del personal o de los huéspedes o de la propiedad, tendrán que salir sin derecho a reembolso;
- 14.3. Los períodos de silencio deben respetarse en las zonas comunes y dentro de las habitaciones (después de las 23:00 horas y antes de las 8:00 horas);
- 14.4. Está totalmente prohibido fumar dentro de la casa (habitaciones o zonas comunes). La propiedad *Tiles House* ofrece zonas abiertas y espacios exteriores donde se puede fumar. El incumplimiento de la Lei n.º37/2007 de 14 de Agosto conlleva el pago de una multa de 50€ a 750€ y la expulsión sin derecho a devolución;
- 14.5. Está totalmente prohibido el uso y/o venta de drogas dentro de la propiedad. El incumplimiento desta norma es punible por la Lei y e el huésped debe salir de la propiedad inmediatamente, sin derecho a devolución;

15. VISITANTES

- 15.1. No está autorizada la permanencia de personas sin reserva en la propiedad;
- 15.2. Solamente las personas indicadas en la reserva tendrán derecho a utilizar el cuarto y los restantes espacios de la propiedad;
- 15.3. Cada visita debe ser notificada en la recepción y el personal tiene derecho a autorizar o no la estancia.

REGLAMENTO INTERNO

16. PROTECCIÓN DE DATOS

16.1. Estas informaciones son obligatorias para todos los ciudadanos extranjeros, ya sean de Estados miembros de la Unión Europea o nacionales de terceros países, de acuerdo con la Ley portuguesa 23/2007, del 4 de julio, modificada por la Ley 29/2012, del 9 de agosto, la Ley 56/2015, del 23 de julio, la Ley 63/2015, del 30 de junio, la Ley 59/2017, del 31 de julio, la Ley 102/2017, del 28 de agosto y la Ley 26/2018, del 5 de julio. Sus datos personales serán almacenados en nuestro sistema PMS (Property Management System) y utilizados estrictamente para cumplir con esta obligación legal. Se entregarán de forma segura por medios electrónicos en el Sistema de Información de Formularios de Alojamiento del SEF (*Serviço de Estrangeiros e Fronteiras*). Este formulario no puede ser copiado de ningún formulario. La recogida de datos de los ciudadanos portugueses, aunque no se envíe al SEF, sirve para fines de registro en la propiedad y se almacena en el mismo PMS, cumpliendo las mismas obligaciones de seguridad. No se realizan copias o ventas de información a terceros.

17. QUEJAS Y RECLAMACIONES

17.1. La *Tiles House* cuenta con un libro de reclamaciones, tanto físico como en línea (disponible en www.livroreclamacoes.pt/inicio). Agradecemos que en caso de una queja in situ, el huésped identifique al miembro del personal, la hora del incidente y solicite, si es posible, la presencia de la gerencia.