



FORTE DE
S. FRANCISCO

HOTEL

CARTA DE SERVIÇOS

Estimada/o cliente,

Seja Bem vindo ao Forte de São Francisco Hotel em Chaves

Este guia tem como finalidade dar-lhe a conhecer toda a informação necessária para a/o ajudar e lhe facilitar a sua estadia no nosso hotel.

Agradecemos a preferência com que nos distinguiu e desejamos-lhe uma óptima experiência..

A

ÁGUA

água da torneira é potável, no entanto recomendamos o uso de água engarrafada.

ALARME

As banheiras estão equipadas com um dispositivo de alarme. Use-o somente em caso de emergência.

ALUGUER DE VIATURAS

Para informações sobre aluguer de viaturas contacte a receção, extensão 9.

AMENITIES SUPLEMENTARES

Para além dos amenities disponíveis na casa de banho do seu quarto, dispomos de uma gama de produtos complementares, cuja lista e preços poderá consultar nesta capa de informações.

ANIMAIS

Os animais não são admitidos, exceto cães-guia.

ASSISTÊNCIA MÉDICA

Caso deseje, poderá recorrer à receção para lhe efetuarem marcações de consultas médicas. Por se tratar de um serviço externo ao hotel, a marcação das consultas é da inteira responsabilidade do prestador.

Todas as despesas, com honorários e medicamentos, terão que ser pagas diretamente pelo cliente no local dos serviços prestados.

AUDITÓRIO

O Hotel dispõe de um auditório, localizado no rés-do-chão do edifício conventual, climatizado e equipado, para a realização de eventos, com capacidade de 180 lugares sentados.

Para mais informações, contacte o nosso departamento comercial, extensão 264.

AVARIAS

Se durante a sua estadia detetar alguma avaria, agradecemos que informe a receção que se encarregará de a comunicar aos serviços técnicos.

B

BABY-SITTING

O serviço de babysitting deverá ser solicitado com 72 h de antecedência e estará sujeito a disponibilidade.

BAGAGEM

Existe uma sala de bagagem disponível, 24h por dia, junto à receção. Para mais informações, contacte a receção, extensão 9.

BANHEIRA DE BEBÉ

Informamos que o hotel dispõe de banheira de bebé, mediante disponibilidade. Para requisita-la contacte a receção, extensão 9.

BAR DA PISCINA

O bar da piscina encontra-se aberto durante a época balnear

Horário de funcionamento: disponível na receção. e no SITE do hotel

BAR

O lobby bar, extensão 284, situa-se junto à receção.

Poderá consultar a carta do bar e o horário de funcionamento na receção ou no SITE do hotel

BERÇO

Disponível a pedido na receção. Sujeito a disponibilidade e a tipologia de quarto.



FORTE DE
S. FRANCISCO

HOTEL

C

CABELEIREIRO

Se necessitar dos serviços de cabeleireiro, a receção do hotel terá todo o gosto em informar contactos e endereços de salões de cabeleireiros.

CADEIRA DE BEBÉ (automóvel)

Informamos que o hotel dispõe de cadeira de bebé, mediante disponibilidade. Para requisita-la contacte a receção.

CAMA EXTRA

Disponível a pedido na receção. Sujeita a disponibilidade e a custos adicionais, assim como a tipologia de quarto.

CAMPO POLI DESPORTIVO

O hotel dispõe de um campo exterior de piso duro que se encontra situado no baluarte nordeste.

Utilização sujeita à marcação de horário, e a custos adicionais.

Para requisição de equipamentos por favor, contacte a receção.

CANAIS DE TELEVISÃO

Existe uma seleção de canais disponíveis na televisão do seu quarto, cuja lista poderá consultar nesta capa de informações.

CARTÕES DE CRÉDITO

Aceitamos pagamentos com os seguintes cartões: Multibanco, American Express, Master Card, Diners e Visa.

CHECK-IN & CHECK-OUT

Poderá efetuar o check-in a partir das 15h00, o check-out deverá ser efetuado até às 12h00 do dia da partida. Caso ultrapasse o horário de saída (salvo situações específicas) será cobrada uma taxa adicional de 15€/hora.

Caso deseje adiar a sua partida informe a receção antecipadamente para se inteirar das respetivas condições.

COFRE

Para seu conforto e segurança, dispõe de um cofre no quarto cuja utilização é gratuita e requer a solicitação da chave na receção e a sua devolução no dia da partida. Em caso de perda, todos os custos inerentes serão da responsabilidade do cliente.

CORRENTE ELÉTRICA

A voltagem em Portugal é de 220v e a frequência de 50 Hz.

D

DESPERTAR

Para solicitar o serviço de despertar, contacte a receção que tomará nota do seu pedido.

DIETAS ESPECIAIS E ALERGIAS A ALIMENTOS

Caso necessite de uma dieta específica, ou tenha alguma alergia a determinado alimento, por favor informe a receção com antecedência mínima de 72h.

DIGITALIZAÇÃO

O Hotel dispõe de um serviço de digitalização de documentos, sujeito a custos. Para utilização deste serviço deverá dirigir-se à receção, que o informará dos custos adicionais.

E

EVENTOS

Dispomos de salas, com varias capacidades. Estas salas são ideais para congressos, reuniões, casamentos, batizados, entre outros. Para mais informações, contacte o nosso departamento comercial, extensão 264.

EXPOSIÇÕES

Dispomos de uma galeria para exposições, situada nos claustros do hotel. Para reservas e informações, por favor, contacte o nosso departamento comercial, extensão 264.

F



FORTE DE
S. FRANCISCO
HOTEL

G

GARRAFEIRA

Localiza-se na antiga cisterna do convento, construída no Séc. XVI, apresenta uma vasta oferta de vinhos nacionais das principais regiões demarcadas do país.

GELO

Se desejar gelo no seu quarto, agradecemos que contacte a receção, teremos todo o prazer em satisfazer o seu pedido.

GUARDA-CHUVA

Informamos que dispomos de guarda-chuvas na receção, mediante uma caução de € 10.00. Em caso de perda, estrago ou da não devolução do mesmo, o valor da caução não será restituído.

I

INTERNET

Acesso gratuito, feito via Wi-fi.

IDIOMA

A língua oficial de Portugal é o português, no entanto, os colaboradores do Forte de São Francisco Hotel, falam pelo menos uma outra língua (inglês/espanhol/francês), não sendo, por isso, difícil comunicar!

IMPRESSÃO

O Hotel dispõe de serviço de impressão gratuito de talões de embarque, vouchers e bilhetes.

Para outras impressões consulte a tabela de preços que se encontra nesta capa de informações.

J

JORNAIS E REVISTAS (temporariamente indisponível)

Poderá consultar diariamente no lobby bar uma seleção de jornais nacionais. Caso deseje uma escolha pessoal de publicações, para o dia seguinte, agradecemos que contacte a receção. Todos os custos inerentes a este serviço são pagos no ato de entrega. Por norma a entrega é feita entre as 9h00 e as 10h00.

L

LAVANDARIA

Para uso do serviço de lavandaria, queira por favor, colocar as peças para lavar dentro do saco existente no seu quarto e preencher o formulário que se encontra na capa de informações. Posteriormente informe a receção que tomará as devidas diligências. Todas as peças serão devolvidas no espaço de 24 horas.

LIMPEZA DO QUARTO

Os quartos são arrumados entre as 9h00 e as 17h00. Se pretender que o seu quarto seja arrumado a determinada hora por favor informe a receção.

Se desejar não ser incomodado, por favor coloque o dístico não incomodar no exterior da porta do seu quarto. O quarto não será limpo até ser retirado o dístico da porta.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

O Hotel dispõe de um livro de reclamação que pode ser solicitado na receção.

M

MENSAGENS

Dispomos de um serviço de aceitação e entrega de mensagens na receção.

O

OBJETOS NO QUARTO

Os objetos que se encontram no seu quarto, estão todos inventariados e são para uso durante a sua estadia no hotel. Em caso de desaparecimento de qualquer item será cobrado um custo associado.



FORTE DE
S. FRANCISCO
HOTEL

P

PARQUE DE ESTACIONAMENTO

Temos um amplo parque de estacionamento, gratuito, ao ar livre.

Agradecemos que respeite as marcações de lugares.

PERDIDOS E ACHADOS

No caso de ter perdido algum objeto, queira por favor, contactar a receção mesmo após a sua partida. Caso o objeto seja encontrado, será registado e guardado.

PISCINA EXTERIOR

A piscina exterior situa-se no baluarte sudeste do Forte. Horário de funcionamento, consultar a receção do hotel.

PRIMEIROS SOCORROS

Caso necessite, poderá solicitar na receção, alguns itens de primeiros socorros.

R

RECEÇÃO

Encontra-se aberta 24 horas por dia e localizada no edifício militar.

O rececionista de turno estará disponível para o ajudar ao longo da sua estadia.

RESTAURANTE COZINHA DO CONVENTO

Serviço localizado no rés-do-chão do edifício conventual. Para reservas, por favor contacte o restaurante, extensão 267, ou a receção, extensão 9.

Horário de funcionamento: Informação disponível na receção e site do hotel.

RESTAURANTE TÍPICO "A TAVERNA"

Serviço localizado na muralha junto da porta pedonal. Para reservas, por favor contacte o restaurante, extensão 294, ou a receção, extensão 9.

Horário de funcionamento: Informação disponível na receção.

ROOM SERVICE

Este serviço está em funcionamento das 07h00 às 23h00. A taxa adicional de room-service é de 5.00 € por serviço. Consulte a carta de room service que se encontra nesta capa.

S

SALA DE JOGOS

Sala localizada no edifício conventual, dispõe de mesa de snooker, matraquilhos e diversos jogos de mesa.

Horário de funcionamento: Diariamente- das 10h00 às 23h00.

SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIOS

As áreas públicas e os quartos do Forte de São Francisco Hotel, estão protegidos com sistema de deteção de incêndio. Para mais informações, por favor, leia as indicações.

Em caso de incêndio: Ligue 112

Telefone imediatamente para a receção, extensão 9.

- Verifique se as portas estão quentes antes de as abrir. Com as costas da mão teste a temperatura da porta de acesso ao corredor.
- Caso a porta esteja quente, molhe uma toalha e coloque-a na parte inferior da porta para evitar que o fumo e o calor entrem no seu quarto.
- Se a porta estiver fria, abra-a com cuidado e veja se há fumo no corredor. Se houver fumo espesso, feche a porta rapidamente e permaneça no quarto.
- Saia caso não haja fumo e leve a chave do quarto.
- Dirija-se para a área segura mais próxima, utilizando para tal as portas de emergência existentes, mantendo-se o mais possível perto da parede e o mais próximo do chão. Junto ao chão o ar é mais fresco e limpo.
- Não utilize os elevadores.
- Caso não possa sair do quarto:
 - Permaneça calmo. O seu quarto é o local mais seguro para estar.
 - Não entre em pânico. Relaxe e pense de forma clara.
 - Desligue o ar condicionado. Desligando o ar condicionado irá evitar que o fumo entre no seu quarto.
 - Coloque panos molhados debaixo da porta. Colocar toalhas molhadas, lençóis ou cobertores de forma a evitar que o fumo entre dentro do seu quarto pelo espaço inferior da porta.
 - Tape as condutas de ar com panos molhados. Os panos molhados evitam que o fumo entre pelas condutas de ar.
 - Encha a banheira. Mantenha a banheira cheia de água para ir molhando os panos.
 - Feche as portas; se possível feche todas as portas na zona do incêndio de modo a evitar a propagação do fogo. Coloque toalhas molhadas no chão, junto das portas para evitar que o fumo se espalhe.
 - Combata apenas pequenos incêndios. Use um extintor para apagar pequenos focos de incêndio. Nunca tente apagar um grande incêndio se não tiver extintores suficientes.



S

SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIOS (Continuação)

Sugestões para evitar incêndios

- Não fume na cama.
- Não deixe cigarros acesos em cinzeiros, nem esvazie cinzeiros para os cestos do lixo.
- Retire todos os adaptadores das tomadas quando não estejam em utilização.
- Informe o hotel de todas as avarias elétricas que detete.
- Não entorne água perto de tomadas elétricas.
- Não utilize aparelhos elétricos se estiver sobre um chão molhado.
- Não se esqueça de apagar qualquer tipo de vela antes de sair do quarto.

Informamos que somos um hotel não fumador e conforme o decreto-lei n.º 37/2007, de 14 de Agosto, as infrações são puníveis com coimas de 50,00 € a 750,00 €.

SUGESTÕES E COMENTÁRIOS AO DIRETOR

A satisfação dos nossos hóspedes é a razão do trabalho desenvolvido no nosso hotel. Para uma constante melhoria dos nossos serviços agradecemos-lhe que tenha a amabilidade de nos dar a sua opinião. Para o efeito, na capa de informações do quarto, encontra o documento de sugestões e comentários. No ato do check-out, por favor, entregue-o na receção que se encarregará de o fazer chegar à direção.

T

TARIFA

A tarifa de alojamento inclui, salvo contratação em contrário, taxas, pequeno-almoço, uso gratuito da piscina, court de ténis, sala de jogos e estacionamento.

TOALHA PARA A PISCINA

Temos disponível uma toalha de piscina por hóspede, por dia. Para requisitá-la consulte na receção as normas de utilização.

TÚNEL

Dispomos de um túnel que efetua uma ligação física entre os edifícios da receção e do restaurante.

T

TELEFONE

Os quartos estão equipados com telefone com ligação direta, para o exterior. Inicie a marcação com o zero para aceder à linha externa, marque 00 seguido do código internacional do país pretendido para chamadas internacionais e do número pretendido. Caso o seu país não esteja indicado na lista, ou de não conseguir obter linha externa, por favor, contacte a receção. A taxação deste serviço é feita por impulsos, cujo tempo é determinado pelo fornecedor do serviço, e tem como preço unitário 0,25 €.

Códigos telefónicos internacionais:

| País | Código | País | Código |
|------------|--------|---------------|--------|
| Angola | 244 | Hungria | 36 |
| Argentina | 54 | Irlanda | 353 |
| Alemanha | 49 | Itália | 39 |
| Áustria | 43 | Japão | 81 |
| Austrália | 61 | Liechtenstein | 423 |
| Bélgica | 32 | Luxemburgo | 352 |
| Brasil | 55 | Macedónia | 389 |
| Bulgária | 359 | Marrocos | 212 |
| Chile | 56 | Moçambique | 258 |
| China | 86 | Mónaco | 377 |
| Canada | 1 | Nova Zelândia | 64 |
| Chipre | 357 | Noruega | 47 |
| Dinamarca | 45 | Países Baixos | 31 |
| Eslováquia | 421 | Polónia | 48 |
| Eslovénia | 386 | Reino Unido | 44 |
| Espanha | 34 | Rússia | 7 |
| EUA | 1 | Singapura | 65 |
| Finlândia | 358 | Suécia | 46 |
| França | 33 | Suíça | 41 |
| Grécia | 30 | | |