

# Diretório de Hotel



QUINTA DA  
PACHECA

Estimado hóspede,

Receba a nossa cordial saudação de boas-vindas.

The Wine House Hotel\*\*\*\* Quinta da Pacheca apresenta como identidade elevados padrões de qualidade, serviço e um atendimento personalizado com que brindamos os nossos hóspedes, sem nunca esquecer a genuinidade, a autenticidade, o tradicionalismo Duriense e o conceito familiar.

Durante a sua estadia, o nosso compromisso é fazer com que a mesma, se torne numa experiência agradável superando as suas expectativas.

Acreditamos que a informação contida neste diretório de serviços seja de grande utilidade, para que possa desfrutar na plenitude, do "The Wine House Hotel", da Quinta da Pacheca e de todo o Douro Vinhateiro.

Agradecemos a sua preferência pelo "The Wine House Hotel" durante a sua estadia na região.

Cordialmente,

## Informação Geral

- 15 quartos no edifício Clássico
- 24 quartos no edifício Contemporâneo
- 10 quartos estilo bungalows em formato de barrica de vinho implementados nas vinhas
  
- Corrente eléctrica 220W
- Ar Condicionado
- Sistema de Detecção de Incêndios
- Telefone Direto
- TV Cabo
- Mini Bar
- Secador de Cabelo
- Cofre
- Wi-Fi gratuito em todas as áreas
- Room Service 24H
  
- Sala de Pequenos Almoços
- Restaurante The Wine House
- Bar Clássico
- Bar apoio piscina
- Piscina Exterior
- Circuito de águas interior
- Ginásio
- SPA
- Cabeleireiro
- Estética
- Atelier D'Or – Atelier de artes
- Salas Conferências, Reuniões, Banquetes
- Sala de Leitura
- Loja de vinhos

## **A**

### **Atividades Turísticas**

Por favor contacte recepção para obter informações sobre as actividades turísticas locais.

Disponibilizamos a possibilidade de adquirir antecipadamente bilhetes para passeios de barco, visitas a museus, viagens de comboios ou visitas guiadas / provas de vinhos em parceiros na Região.

### **Adaptadores e Transformadores**

Por favor contacte recepção sempre que necessitar.

### **Alarme de Incêndio**

Todos os quartos estão equipados com detetores de incêndio de alta sensibilidade.

O sistema de alarme está activado em caso de excesso de fumo no quarto, sensível mesmo ao fumo de um cigarro. Todos os quartos são de não fumadores. Todas as saídas de emergência estão sinalizadas com iluminação própria.

### **Almofadas, Lençóis, Cobertores**

Disponibilizamos o seguinte Menu de almofadas:

- Almofada de Penas - Tamanho M, L
- Almofada de Algodão - Tamanho M, L
- Almofada ergonómica Aloé Vera – Tamanho 50x30
- Almofada Fibra anti ácaros – Tamanho 70x40
- Almofada Memory Gel – Tamanho 60x70

### **Ar Condicionado**

Disponibilizamos climatização automática nas áreas comuns.

Dentro de cada quarto existe um regulador de temperatura independente. Por favor não deixe a janela aberta, forçando a climatização sem ter nenhum efeito no quarto.

### **Amenities Casa de Banho**

Tem ao seu dispor no quarto: champô, gel banho, body lotion, sabonete, touca de banho.

Mediante pedido disponibilizamos: kit de beleza, escova e pasta de dentes, lâmina e gel de barbear.

### **Amenities Escritório**

Lápis/caneta, envelope e bloco de notas. Contacte a recepção sempre que necessitar desse material.

## **Amenities Conforto**

Sempre que necessite temos ao seu dispor: Kit dentário, Kit costura, Kit barbear, Calçadeira. Por favor contacte a recepção.

## **Animais**

Não são permitidos (excepto cães-guia).

## **Arrumação do Quarto**

O nosso serviço de andares inicia funções às 09h00 iniciando a limpeza e arrumação dos quartos com chegada prevista, sendo posteriormente diariamente arrumados e limpos os quartos com continuidade.

Mudança de roupa de cama e toalhas, duas vezes por semana e sempre que mude o cliente. Sempre que desejar a mudança de toalhas ou lençóis, por favor contacte a recepção.

Iniciamos o serviço de verificação de quartos para a noite pelas 18h00 com abertura de camas, troca de toalhas e limpeza, caso não pretenda usufruir informe a Recepção.

## **Aluguer de Carro**

Por favor contacte a recepção.

## **B**

### **Babysitter a Pedido**

Disponibilizamos o serviço de Babysitter, mediante o contacto com empresas parceiras, para pedidos com antecedência mínima de 48h.

### **Bagagem**

Transportamos as suas bagagens no *check-in* e no *check-out*, caso necessite por favor contacte recepção.

Se necessitar dispomos de local para guardar as bagagens antes do check-in ou após o checkout mediante solicitação na recepção.

### **Banquetes**

O Departamento de Banquetes está ao seu dispor para o ajudar na elaboração de um cocktail, almoço de negócios, jantar de gala, aniversário, etc. Para mais informações, contactar a recepção.

### **Bar**

O funcionamento do bar de apoio á Piscina é das 10h ás 19h, durante os meses de funcionamento da piscina apenas.

O funcionamento do bar clássico é das 10h ás 23h.

Neste espaço disponibilizamos, para além das bebidas, opções de refeições ligeiras.

## **Berços**

Contacte recepção caso necessite da colocação de um berço no quarto, sujeito a disponibilidade.

## **Bicicletas**

Disponibilizamos mediante disponibilidade o aluguer de bicicletas.

## **Business Center**

Disponibilizamos um espaço com computador, acesso de internet banda larga grátis e impressora/Scanner na sala de leitura/jogos do Hotel, facultamos cinco folhas de papel A4 lisas, caso necessite de maior quantidade disponibilizamos um Kit de dez folhas por 0.10€. Para mais informações contacte a recepção.

## **C**

### **Cabeleireiro**

Serviço disponível mediante reserva na Recepção do SPA.

### **Cabides**

Caso necessite de mais cabides por favor contacte recepção.

### **Cadeira de Bebê (Refeições)**

Por favor informe a Recepção ou o restaurante no momento da sua reserva.

### **Cama Extra**

Existe a possibilidade de colocar camas extra em alguns quartos. Por favor contacte a recepção, mediante disponibilidade.

### **Cartão de Crédito**

São aceites na unidade os seguintes cartões: VISA / MASTERCARD / AMEX

### **Carro**

Está disponível o serviço de Valet Parking para estacionamento e recolha das viaturas no check-in e check-out.

### **Chave dos Quartos**

Será sempre atribuída uma chave por quarto no *check-in*. Caso perca a mesma ou deixe dentro do quarto não será nenhum incómodo. Por favor solicite uma cópia na recepção.

## **Compras**

A nossa recepção poderá facultar alguns contactos locais de referência.

## **Cofre**

Disponibilizamos um cofre em cada quarto para depósito de valores, devidamente identificado e selado.

O nosso Hotel não se responsabiliza por objectos valiosos no interior do quarto, caso não estejam devidamente guardados no referido cofre.

Se necessário existe um cofre na Recepção para guarda de valores que poderá utilizar.

## **Correspondência**

Caso deseje adquirir envelope, selo ou expedir correspondência por favor contacte a recepção.

## **Crianças / Refeições**

O Hotel disponibiliza sempre que necessitar a preparação ou aquecimento das refeições das crianças. Poderá também solicitar serviço de água quente.

## **D**

### **Despertar**

Caso pretenda o serviço despertar marque o no 9 no telefone para contactar a recepção e solicite a hora pretendida para o mesmo.

### **Digitalização**

Serviço prestado pela nossa Recepção sendo o documento digitalizado enviado para email indicado pelo cliente.

## **E**

### **Email**

Caso pretenda aceder ao seu email, por favor dirija-se ao business center na sala do hotel.

### **Emergência na Casa de Banho**

Em todas as casas de banho junto à banheira ou chuveiro existe um dispositivo (pequeno o suspenso) que ao accionar imite um sinal sonoro e identificativo da origem na recepção, ao segundo sinal o recepcionista entra em contacto com o quarto, caso não exista resposta o recepcionista dirige-se ao quarto a fim de avaliar a situação.

Por favor, accionar apenas em caso de emergência.

## **Energia**

O hotel dispõe de 220v em todas tomadas, em caso de falha será accionado um gerador permitindo sempre a iluminação do hotel.

## **Estacionamento**

O Hotel dispõe de estacionamento gratuito para viaturas ligeiras e autocarros não sendo permitido o estacionamento fora deste espaço. Não nos responsabilizamos por danos nas viaturas ou por conduta imprópria dos utilizadores neste espaço.

É possível o parqueamento por curtos espaços de tempo, de viaturas ligeiras no pátio em frente ao hotel e na avenida principal de autocarros, para largada/ tomada de pessoas ou bagagens.

## **F**

### **Farmácia**

Por favor contacte a recepção que informará sobre a farmácia de serviço mais próxima. Poderá ainda solicitar o pretendido na recepção, desde que esteja disponível na caixa de primeiros socorros do hotel.

## **Flores**

Na recepção poderá solicitar alguns contactos de locais de referência ou efectuar o pedido e entrega na unidade.

## **Fotocópias**

Serviço prestado pela nossa recepção em folhas de formato A4, a preto, mediante pagamento de 0.10€ por folha.

## **Fumadores**

Dentro dos quartos e nas áreas internas do hotel é proibido fumar. Caso pretenda poderá usar o espaço coberto da entrada do Hotel que disponibiliza um cinzeiro.

## **G**

### **Gelo**

Por favor contacte o restaurante.

## **Ginásio**

Disponível sem custos para Hospedes, das 10h às 19h.



## H

### **Horário Check-In**

O *Check-in* no Hotel realiza-se a partir das 15 horas. Com solicitação prévia, poderá ser efectuado antes da hora, mediante disponibilidade.

Hotel salvaguarda como hora limite de entrega do quarto as 16h00.

Check-in Online disponível para reservas que facultem os dados necessários para o efeito.

### **Horário Check-Out**

O *Check-out* no Hotel deverá realizar-se até às 12 horas. Com solicitação prévia, poderá ser efectuado *late check-out* até às 14 horas, mediante disponibilidade e pagamento de 20% do valor da noite anterior.

A recepção só poderá facultar o mesmo caso não exista nenhuma reserva para o quarto. Solicita-se a compreensão de todos os nossos clientes no cumprimento do horário de saída facilitando assim a quem pretende hospedar-se ter o quarto limpo desde o início do *check-in*.

Express check-out disponível para reservas que facultem os dados necessários para o efeito.

### **Horários**

Consulte os horários na respetiva letra de cada secção.

## I

### **Internet**

Acesso Wifi disponível em todos os quartos, salas de reunião e áreas publicas gratuitamente utilizando a senha de acesso facultada, informamos que os acessos efectuados nesta ligação ficam gravados no nosso sistema de dados, caso utilizem páginas impróprias.

### **Impressão**

Contacte a Recepção

Disponível gratuitamente a impressão de talões de embarque / vouchers / bilhetes.

## J

### **Jornais & Revistas a Pedido**

Disponibilizamos serviço de estafeta para se adquirir no exterior jornais e revistas diárias. Solicite na recepção este serviço até às 9h00 de cada dia, sendo a entrega efectuada até às 11h00 do mesmo dia. Será cobrada uma taxa de deslocação de 1.50€ por pedido.

## L

### **Lojas**

Na recepção poderá solicitar indicação de locais de referência.

## **Lâmpadas**

O hotel tem apostado na economização de electricidade e sucessivo respeito pelo meio ambiente ao possuir lâmpadas economizadoras em todas as áreas. Caso verifique alguma anomalia, por favor contacte recepção para rectificação ou preencha formulário deste directório e entregue-o na recepção.

## **Lavandaria e Engomadoria**

Preencha o formulário e utilize o saco de lavandaria existente no quarto para esse efeito. Serviço Normal – entrega até as 14h00, a devolver no dia seguinte, excepto fins de semana e feriados. Consulte tabela que se encontra junto ao saco da lavandaria.

## **Lavandaria e Engomadoria Expresso**

Caso deseje que a roupa fique pronta no mesmo dia, a entrega da mesma deverá ser feita até às 09h00, excepto fins de semana e feriados, acresce uma taxa de 50%. Consulte tabela que se encontra junto ao saco da lavandaria.

## **M**

### **Médicos**

A nossa recepção poderá facultar indicações locais de referência, ou solicitar a presença de um médico na unidade. Caso seja algo mais grave solicite o serviço ambulatorio.

### **Mensagens**

Verifique a existência de mensagens junto da nossa recepção.

### **Mini Bar**

Todos os quartos dispõem de um minibar. Pedimos aos nossos clientes uma conduta correcta aquando do check-out, informando a recepção dos consumos efectuados. Os minibares são controlados e repostos diariamente. Caso necessite de reposição extra de algum artigo, solicite à recepção.

## **N**

### **Normas de Conduta Vestuário**

Não é permitido circular em tronco nu entre corredores, hall recepção, restaurante e sala de pequeno-almoço.

### **Normas de Conduta Comportamento**

O hotel reserva-se o direito de impedir que os clientes permaneçam na unidade nos casos em que os mesmos demonstrem sinais de comportamento violento ou menos correcto.

### **Normas de Conduta Crianças**

A unidade é de todos, pelo que solicitamos que os clientes acompanhados de crianças assegurem que as mesmas não provoquem distúrbios que incomodem outros clientes.

### **Normas de Conduta Moralidade**

Tratando-se de uma unidade hoteleira, solicita-se a todos os clientes um agradável respeito pelos outros, não promovendo barulhos nos corredores no período nocturno, esplanada, salas, recepção ou no estacionamento.

### **Normas de Conduta Estacionamento**

O hotel dispõe de lugar de estacionamento para todos os quartos, devendo sempre este ser efetuado no parque disponibilizado para o efeito.

Solicita-se a máxima conduta no sentido de não provocar o congestionamento da circulação em frente à recepção sendo neste espaço apenas permitida a permanência de viaturas durante check-in e check-out.

### **Normas de Conduta Fumadores**

Por uma questão de imagem o Hotel colocou um cinzeiro na entrada do hotel. Por Favor não coloquem cinzas no chão.

### **Normas de Conduta Animais**

Não é permitido o alojamento na nossa unidade de qualquer espécie animal.

### **Não Incomodar**

Existe no interior do quarto um folheto que deve ser colocado na maçaneta da porta no caso de não pretender ser incomodado.

Caso este folheto se mantenha até 16h30 comprovado pela nossa Governanta, não será efectuada a arrumação do quarto, podendo no entanto dirigir-se à recepção e solicitar toalhas limpas.

### **P**

#### **Pequeno-Almoço**

O pequeno-almoço buffet é servido na sala do restaurante.  
Todos os dias são disponibilizados produtos frescos e variados.

**Horário serviço:** 08h00 às 10h00 (2a a Domingo)

Sempre que desejar o serviço de pequeno-almoço no quarto, poderá optar pelo preenchimento do respectivo formulário, indicando as suas preferências e o horário ou contactar a recepção pelo número 9 do telefone do quarto dando conta do seu pedido.

**Horário para o pedido:** até às 23h00 do dia anterior.

Em caso de um horário especial, contacte a recepção.

## **Perdidos e Achados**

Qualquer objecto que seja encontrado dentro do quarto após o check-out, o Hotel compromete-se ao seu armazenamento por um período de um ano.

Mediante pedido por email será enviado à cobrança do cliente. Após ultrapassado esse período de armazenamento os objectos não reclamados serão entregues a uma Instituição de Caridade.

## **Piscinas**

Piscina exterior aquecida disponível sem custos para Hospedes, das 10h às 19h.

Recolha e entrega de toalhas a ser realizada no Bar mediante a troca por cartão previamente entregue pela Recepção.

Piscina Interior aquecida disponível por reserva do Circuito de aguas do SPA.

## **Por Favor Arrumar o Quarto**

Folheto que indica ao nosso *staff* que o quarto se encontra desocupado e pretende que o mesmo seja limpo o mais breve possível, serviço prestado mediante disponibilidade do *staff*.

## **Primeiros Socorros**

Existe na recepção uma caixa de primeiros socorros.

## **Politica Ambiental**

Ajude-nos a racionalizar os recursos naturais. Se pretende reutilizar as toalhas deixe-as nos respectivos varões. Coloque no chão, apenas as tolhas que são para trocar. O Hotel e o Ambiente agradecem. "Um pequeno gesto faz a diferença".

## **R**

### **Recepção**

Serviço presencial disponível 24h nos Idiomas Português / Inglês.

Check-in Online e Express check-out disponível para reservas que facultem os dados necessários para o efeito.

### **Restaurante The Wine House**

Com um serviço de cozinha tradicional portuguesa num ambiente acolhedor onde as sensações trazidas pela magnífica vista e um atendimento personalizado são uma experiencia única.

**Horário de Funcionamento:** 12h30 às 15h00 e das 19h30 às 22h00.

Por favor consulte as opções de menu em anexo a este diretório. Existem mediante solicitação prévia opções vegetarianas, dietéticas e celíacas.

**Reservas:** contacte nossa Recepção

### Room Service

Contacte através do número 9 do seu telefone a recepção e solicite o seu pedido.

Pelo serviço de room service é cobrado uma taxa de 7,50€.

**Horário do serviço:** diariamente 24h/24h

Por favor consulte as opções de bebidas e refeições ligeiras em anexo a este diretório.

## S

### Salas

Temos ao dispor, uma selecção de salas para banquetes, reuniões, congressos e conferências. Por favor contacte a recepção.

### SPA

Serviços / Tratamentos disponíveis mediante consulta e reserva na Recepção do SPA.

**Horário serviço:** Diariamente das 10h00 às 19h00

### Serviço de Costura a Pedido

Disponibilizamos um serviço de costura simples, com o seguinte preçário:

- Fazer Bainhas por peça 6.00€
- Pregar Botão por peça 1.00€
- Pequenos Arranjos Orçamento

Serviço concluído no máximo 24 horas após receção.

Por favor contacte a nossa recepção para informações e serviço.

### Serviço de Engraxar Sapatos

Disponibilizamos serviço de engraxar sapatos no hotel, de segunda a domingo, mediante disponibilidade e tendo um custo de 10eur por par de sapatos, bastando que entregue seu calçado dentro do saco de lavanderia que encontra no armário do quarto até às 24h00 do próprio dia na recepção, e a entrega do serviço prestado será processada no dia seguinte a partir das 12h00. Por favor contacte a recepção.

### Serviços Exteriores

Para qualquer tipo de serviço do exterior consulte a nossa recepção, a nível de:

- Igrejas e Horários
- Museus
- Serviços Municipais

- Serviços Saúde
- Serviços de estética
- Serviços de transporte
- Serviços de actividades desportivas
- Serviços culturais

### **Sistema de Vídeo Vigilância Fechado**

O hotel possui sistema de vídeo vigilância nas áreas comuns e estacionamento em circuito fechado com proteção de dados.

Este sistema é um complemento de segurança a nível de intromissões na unidade Hoteleira.

## **T**

### **Táxi**

Consulte a nossa recepção para informações e reservas.

### **Tarifa Quarto / Noite**

Consulte a nossa recepção.

### **Telefone**

Para ligar à recepção marque número 9 do telefone do quarto.

Para ligar a outro quarto solicite ligação á recepção.

Para ligar ao exterior marque número de destino, taxação automática na conta do quarto.

### **Televisão**

O Hotel dispõe de TV, LCD, HD, disponibilizando os canais nacionais e internacionais em rede digital, não nos responsabilizando pela baixa / falha de sinal.

Em caso de alguma anomalia, contacte a recepção.

### **Transfers**

O Hotel tem disponível o serviço próprio de transporte privativo de hospedes.

Consulte a Recepção para disponibilidade e valores.

## **V**

### **Valores**

Se necessitar guardar valores pode solicitar na recepção a sua guarda em local seguro

### **Video vigilância**

O Hotel dispõe, para segurança dos hospedes, de vídeo vigilância nas áreas publicas.

## **W**

### **Wineshop**

Na Wineshop da Quinta da Pacheca tem ao seu dispor todos os néctares, aqui produzidos. Dos vinhos às compotas, passando pelo azeite, não deixe de levar uma recordação da sua estadia.

### **Wireless**

Disponível gratuitamente em todas as áreas públicas e de alojamento do hotel, para informações contacte a recepção.

# Hotel Directory Book



QUINTA DA  
PACHECA



Dear Guest,

Receive our cordial welcome greeting.

The Quinta da Pacheca Hotel presents as identity high standards of quality, service and personalized service with which we offer our guests, without forgetting the authenticity, the Douro Region tradition and the familiar concept.

During your stay, our commitment is to make it a pleasant experience that exceeds your expectations.

We believe that the information contained in this directory of services is very useful, so that you can fully enjoy The Wine House Hotel, Quinta da Pacheca and the entire Douro Wine Region.

We thank you for your preference for "The Wine House Hotel" during your stay in the region.

Sincerely,

## General information

- 15 rooms in the Classic building
- 24 rooms in the Contemporary building
- 10 guest rooms Wine Barrel shaped implemented in the vineyards
- Electrical current 220W
- Air conditioning
- Fire Detection System
- Direct Phone
- Cable TV
- Mini Bar
- Hair dryer
- Safe box
- Free Wi-Fi in all areas
- Room Service 24H
- Breakfast Room
- The Wine House Restaurant
- Bar
- Outdoor pool
- Indoor water circuit
- Gymnasium
- SPA
- Hair stylist
- Aesthetics
- Atelier D'Or – art atelier
- Conference Rooms, Meetings, Banquets
- Reading room
- Wine shop

## A

### **Touristic Activities**

Please contact reception for information on local touristic activities

We offer the possibility to purchase in advance tickets for boat trips, visits to museums, train trips or guided tours / wine tasting at partners in the Region.

### **Adapters and Power adapter**

Please contact reception whenever you need.

### **Air Conditioning**

Inside the room, there is a temperature regulator. Please do not leave the window open, forcing the air conditioning without having any effect in the room

### **Amenities - Bathroom**

At your disposal: shampoo, bath gel, body lotion, soap, shower cap, beauty kit.

Upon request we provide: beauty kit, toothbrush and toothpaste, razor and shaving gel.

### **Amenities - Office**

Pencil/pen, envelope and notepad. Please contact reception when necessary.

### **Amenities – Confort**

Whenever you need, we provide: Dental kit, Sewing kit, Shaving kit, Shine kit and Shoehorn.

Please contact the reception.

### **Awakening**

If you want to wake up service mark No. 9 on the telephone to contact reception and ask for the desired time.

## B

### **Bar**

The pool bar is open from 10 am to 7 pm, during pool opening months only.

The classic bar is open from 10 am to 11 pm.

In these spaces, we offer, in addition to drinks, light meals options.

### **Breakfast**

The buffet breakfast is served in the restaurant.

Every day are available fresh and varied products.

**Time service:** 08h00 to 10h00 (Monday to Sunday)

Whenever you want breakfast served in the room, you may choose to complete the form, indicating your preferences and time, or contact the reception by pressing no 9 of the room

telephone, informing of your request.

**Time for application:** until 23.00 the previous day.  
In case of a special time, contact reception.

### **Babysitter Available**

The hotel's reception can provide contacts / referral services with a minimum of 48 hours.

### **Baby Chair/Meals**

Please inform the Reception or the restaurant at the time of booking.

### **Bikes**

Bicycle rental is available upon availability.

### **Banquet**

The Banquet Department is at your disposal to assist you in preparing a cocktail, business lunch, gala dinner, birthday, etc.. For more information, contact the reception.

### **Business Center**

We offer a space with a computer, free internet access and a printer / scanner in the hotel's reading / games room. We provide five sheets of plain A4 paper.

For more information, contact the reception.

## **C**

### **Car**

Valet Parking service is available for parking and car collection at check-in and check-out.

### **Correspondence**

If you want to acquire envelope, seal or consign correspondence please contact reception.

### **Children / Meals**

The Hotel offers whenever you need heating or preparation of children's meals. You may also request service hot water.

### **Credit Card**

Are accepted in the unit: VISA / MASTERCARD / AMEX

### **Cribs**

Contact reception if you require placing a crib in the room, subject to availability.

## **D**

### **Digitige**

Service provided by our Reception with the scanned document sent to an email indicated by the client.

### **Do Not Disturb**

There is inside of the room a brochure to be placed on the doorknob if you do not want to be bothered. If this leaflet remains until 16:30, proven by our housekeeper, the housekeeping won't be made, however, the guest can go to the reception and ask for clean towels.

## **E**

### **Electronic locks**

All rooms are equipped with electronic locks, with an internal locking device, which you can activate if you do not want to be disturbed.

### **Email**

If you want to access your email, please go to the business center in the hotel room.

### **Emergency In Bathroom**

In all the bathrooms next to the bathtub or shower is a device (small wire suspended) that triggers a beep and identifying the origin at the reception, the receptionist at the second signal comes in contact with the room, if there is no response the receptionist goes to the room in order to evaluate the situation. Please activate only in emergency case.

### **Energy**

The hotel has 220v in all sockets, in case of failure will be triggered a generator allowing always the illumination of the hotel.

### **Environmental Policy**

Help us rationalize natural resources. If you want to reuse the towels leave them on the respective rods. Put on the floor only the ones that are to be changed.

The Hotel and the Environment are grateful. "A small gesture makes a difference."

### **Extra Bed**

The Hotel extra beds available in some rooms. Please contact reception upon availability.

## **F**

### **Fire alarm**

All rooms are equipped with high sensitivity fire detectors. The alarm system is activated in case of excess smoke in the room, sensitive even to the smoke of a cigarette. All rooms are non-smoking. All emergency exits are signaled with their own lighting.

### **First Aid**

There is a box of first aid in the Reception.

### **Flowers**

At the reception you can request some contact from places of reference or order and delivery in the unit.

## **G**

### **Gymnasium**

Available free of charge for guests, from 10 am to 7 pm.

## **H**

### **Hairdresser**

Service available upon reservation at the SPA Reception.

### **Housekeeping**

Our housekeeping service starts functions at 09:00, starting cleaning rooms with arrival, subsequently being cleaned rooms with continuity.

Change of linen and towels twice a week and whenever clients change.

Whenever you want to change the towels or sheets, please contact reception.

We start the room verification service for the night at 6 pm with the opening of beds, changing towels and cleaning, if you do not want to use inform the Reception.

### **Hangers**

If you need more hangers, please contact reception.

## **I**

### **Internet**

Available in all rooms free of charge through wireless connection using the access password provided, we inform that the accesses made in this connection are recorded in our data system, if they use improper pages.

### **Ice**

Please contact the restaurant.

## **K**

### **Key of Rooms**

One key per room will always be assigned at check-in. If you lose it or leave it in the room it will not be a problem. Please request a copy at the reception.

## **L**

### **Luggage**

We carry your luggage at check-in and check-out, should you need to, please contact reception.

If you need to, you can store your luggage before check-in or after check-out upon request at the front desk.

### **Lamps**

The hotel has been focusing on the economization of electricity and successive respect for the environment by having energy-saving lamps in all areas. Should you encounter any abnormalities, please contact reception for rectification.

### **Laundry and Ironing**

Fill out the form and use the laundry bag in the room for this purpose.

Normal Service - delivery until 14h00, to be returned the next day, except weekends and holidays. See table next to laundry bag.

### **Laundry and Ironing Express**

If you want the clothes to be ready on the same day, the delivery must be made until 9:00 am, except weekends and holidays, plus a 50% fee.

See table next to laundry bag.

## **Lost and Found**

Any object that is found inside the room after check-out, the Hotel commits itself to its storage for a period of one year.

Upon request by email it will be sent to the customer's after credit card charge.

After this period of storage has passed, the unclaimed objects will be delivered to a Charity Institution

## **M**

### **Medical**

Our reception can provide location reference or request the presence of a doctor in the unit. If it is something more serious request clinic service.

### **Messages**

Check for messages at our reception.

### **Mini-Bar**

All rooms have a minibar. We ask our clients for a correct behavior when checking out, informing the reception of the consumptions made. Minibars are checked and replenished daily.

If you need extra replacement of an item, ask the front desk.

## **N**

### **Night Room Rate**

See our reception.

### **Newspapers & Magazines On Request**

We offer a courier service to purchase newspapers and magazines daily. Ask at reception for this service until 9:00 a.m. each day, being delivered until 11:00 the same day. You will be charged a service fee of € 1.50 per order.

## **O**

### **Outdoor Services**

For any type of service from the outside see our reception:

- Churches Hours
- Museums
- Municipal Services
- Health Services
- Services aesthetic



- Transportation Services
- Services of sporting activities
- Cultural services

## **P**

### **Phone**

To call the reception dial room number 9 of the room.

To connect to another room please ask the reception.

To connect to the outside dial destination number, automatic charge on the room account.

### **Pillows, Sheets, Blankets**

If you need another pillow, sheets or blanket, please contact the reception.

We offer the following pillow menu:

- Feather Pillow - Size M, L
- Cotton Pillow - Size M, L
- Ergonomic Pillow Aloe Vera - Size 50x30
- Anti-dust mite Pillow - Size 70x40
- Memory Gel Pillow - Size 60x70

### **Parking**

The Hotel has free parking for vehicles and buses and parking is not allowed outside this space.

We are not responsible for damage to vehicles or for improper conduct of users in this space.

It is possible to park for short periods of time, vehicles in the courtyard in front of the hotel and on the main avenue of buses, for dropping / taking people or luggage.

### **Pets**

Not allowed (Except Guide dogs)

### **Pharmacy**

Please contact the reception who will inform you about the nearest service pharmacy. You can also order what you want at the reception, as long as it is available in the hotel's first aid box.

### **Photocopying**

Service provided by our reception in sheets of format A4, in black, for payment of 0.10 € per sheet.

## Pools

Heated outdoor pool available free of charge for guests, from 10 am to 7 pm.

Collection and delivery of towels to be carried out at the Bar by exchanging for a card previously delivered by the Reception.

Indoor heated pool available by booking the SPA Water Circuit.

## Printing service

Contact the front desk.

Free printing of boarding passes / vouchers / tickets is available.

## R

### Reception

Presential service available 24 hours in Portuguese / English.

Online check-in and Express check-out available for reservations that provide the necessary data for this purpose.

### Room Service

Contact reception number 9 and ask for your request.

For the service of room service is charged a fee of € 7.50.

Hours of service: 24h/24h

Please refer to the list of drinks and light meals found in the Directory.

### Rent-a-Car

Please contact reception.

### Restaurant The Wine House

With a service of traditional Portuguese cuisine in a welcoming environment where the sensations brought by the magnificent view and personalized service are a unique experience.

**Opening Hours:** daily from 12:30 to 15:00 and from 19:30 to 22:00.

Please refer to the menu options attached to this directory. Vegetarian, dietary and celiac options are available upon prior request.

**Reservations:** contact our reception

### Rooms

We have a selection of banquet rooms, meetings, congresses and conferences.

Please contact the reception

## **S**

### **Shopping**

Our reception can provide some reference sites contacts.

### **Safe**

We provide a safe in each room for deposit of values, properly identified and sealed. Our Hotel is not responsible for valuables inside the room if they are not properly stored in the safe.

If necessary there is a safe deposit box at the reception for safekeeping that you can use.

### **SPA**

Services / Treatments available upon consultation and reservation at the SPA Reception.

Service hours: Daily from 10 am to 7 pm

### **Standards of Conduct Behavior**

The hotel reserves the right to prevent clients from staying in the unit in cases where they show signs of violent or less correct behavior.

### **Standards of Conduct Clothing**

It is not allowed to circulate in naked trunk between corridors, reception hall, restaurant and breakfast room.

### **Standards of Conduct Children**

The unit is for everyone, so we ask that clients with children ensure that they do not provoke disturbances that disturb other customers.

### **Standards of Smoking Conduct**

We put an ashtray in the entrance of the hotel. Please do not put cigarettes on the floor.

### **Standards of Animals Conduct**

Is not allowed in our hotel any animal species.

### **Standards of Parking Conduct**

The hotel has parking space for all rooms, and should always be in the park made available for this purpose.

It is requested the maximum conduct in the sense of not cause the traffic congestion in front of the reception being in this space only allowed the stay of vehicles during check-in and check-out.

### **Sewing Service Available**

We offer a simple sewing service, with the following price list:

- Make Hems per piece ..... 6.00 €
- Nail Button per piece ..... 1.00 €
- Small Arrangements ..... Budget

Service completed no more than 24 hours after reception. Please contact our reception for information and service

### **Shoeshine service**

Shoe shine service is available in the hotel from Monday to Sunday, subject to availability and charge of 10eur for pair of shoes.

All you need to do is deliver your shoes inside the laundry bag in the room closet until midnight on the day of the reception, and the delivery of the service will be processed at the hotel. the next day after 12.00. Please contact the reception.

### **Smokers**

Inside the rooms and in the internal areas of the hotel it is non-smoking. If you wish you can use the covered space of the entrance of the Hotel that offers an ashtray.

### **Schedules**

Check the time in their letter of each section.

## **T**

### **Television**

The Hotel has an LCD TV HD, national and international digital network channels available, not on blaming the low / fail signal. In case of any abnormality, contact reception.

### **Taxi**

See our reception for information and reservations.

### **Time to Check In**

Check-in at the Hotel takes place from 3 pm. With prior request, it can be made before the time, upon availability.

Hotel safeguard as deadline for delivery of the room at 4:00 p.m.

Online check-in available for reservations that provide the necessary data for this purpose.

### **Time to Check Out**

Check-out at the Hotel is due by 12 noon. With prior request, late check-out can be made until 2 pm, upon availability and payment of 20% of the value of the previous night.

The reception can only provide the same if there is no reservation for the room. We ask for the understanding of all our clients in the fulfillment of the departure time thus facilitating to those who intend to stay to have the room cleaned from the beginning of the check-in.

Express check-out available for reservations that provide the necessary data for this purpose.

### **Transfers**

The Hotel has its own private transport service for guests.

Consult Reception for availability and rates.

### **V**

#### **Video Surveillance System Closed**

The Hotel has, for guests' safety, video surveillance in public areas. This system is a complement of security in the level of intrusions in the hotel unit.

### **W**

#### **WineShop**

In Wineshop Quinta da Pacheca has at its disposal all the nectar, produced here. Wines to jam, passing through olive oil, be sure to take a souvenir of your stay.

#### **Wireless**

Available free of charge in all public and accommodation areas of the hotel, for information contact reception.