



# Manual De A a Z

Estimado hóspede,

Este é o Diretório de Quarto do Hotel Premium Chaves e destina-se a ser o seu guia. Nele pode encontrar toda a informação necessária para ajudá-lo/a enquanto estiver hospedado/a no Hotel.

A nossa equipa está empenhada em tornar a sua estadia numa experiência única.

Agradecemos a sua preferência e deixamos votos de uma agradável estadia no Hotel Premium Chaves.



# A

## **Adaptadores elétricos**

Estão disponíveis adaptadores eléctricos mediante disponibilidade. Para mais informações contacte a receção (extensão 9).

## **Aeroporto**

Aeroporto Internacional Sá Carneiro – Porto dista 149 km do Hotel Premium Chaves – Aquae Flaviae. Tempo médio de viagem: 1 hora e 30 minutos.

## **Agenda Cultural**

A Receção tem ao seu dispor meios para o informar acerca das mais relevantes atividades a decorrer na cidade ou região.

## **Alarmes de incêndio**

Todos os quartos estão devidamente equipados com detetores de incêndio de alta sensibilidade, que serão ativados em caso de excesso de fumo. As saídas de emergência encontram-se sinalizadas com iluminação própria. Em caso de incêndio não use os elevadores. Utilize as escadas laterais ou centrais.

## **Alergias**

Por favor informe-nos se sofrer de alguma alergia alimentar ou alguma outra situação de saúde que necessite de apoio especial.

## **Aluguer de automóveis**

Existem duas empresas de Rent-a-Car em Chaves:

1. Flaviae Rent a Car – Largo de Santo Amaro, Loja 1, 5400-056, Chaves
  - Telefone: +351 276 333 761
  - E mail: centralreservas@flaviarent.com
2. Europcar – Av. Nuno Álvares 46 R/C, 5400-419, Chaves
  - Telefone: +351 276 331 718
  - Website: <https://www.europcar.pt/pt-pt/estacoes/portugal/chaves>

Para mais informações contacte a receção (extensão 9).

## **Amenities**

**Disponível no quarto:** sabonete, champô, gel de banho, loção corporal hidratante e touca de banho.

**Disponível de forma gratuita na receção a pedido:** escova de dentes, pasta dentífrica, lâmina de barbear, gel de barbear, lima de unhas, algodão de limpeza, kit de engraxar, calçadeira e kit de costura.

**Animais de estimação**

Não são permitidos animais de estimação, à excepção de cães-guia.

**Ar condicionado**

Disponível no quarto com intensidade regulável pelo hóspede. Se tiver alguma dificuldade em regular, solicite ajuda na Recepção (extensão 9).

O Hotel dispõe de zonas comuns climatizadas.

**Assistência médica**

Caso necessite de assistência médica contacte a Recepção (extensão 9).

**Autocarros**

Pode encontrar uma paragem de autocarros a cerca de 50 metros do Hotel. Informação disponível na Recepção (extensão 9).

# B

---

**Baby-sitter**

Para solicitar serviço de baby-sitter contacte a Recepção (extensão 9). Serviço disponível a pedido e sujeito a custos adicionais.

**Bagagem**

O Hotel dispõe de um local seguro para o armazenamento de bagagem para hóspedes na receção (extensão 9).

**Bar**

Poderá encontrar dois bares no Hotel Premium Chaves – Aquae Flaviae:

1. Lobby Bar
  - No piso 0, junto à receção.
  - Horário: 10:00h – 00:00h
2. Aquae Bar
  - O nosso bar de apoio à piscina. Piso 1.
  - Horário: 11:00h – 20:00h (sazonal)

**Berço**

A pedido e mediante disponibilidade. Por favor, contacte a receção (extensão 9).

**Biblioteca/Sala de TV**

Esta sala permite a realização de eventos de menor dimensão, como reuniões executivas ou pequenas celebrações. Funciona também como sala de TV comum, equipada com um TV LCD de 55 Polegadas. Encontra-se localizada no Piso 0, junto ao Lobby Bar.

**Bicicletas**

Se pretender o aluguer de bicicletas durante a sua estada, contacte a Recepção (extensão 9).

**Blackout**

Existente nos quartos para impedir a entrada de luz natural.

**C****Cabeleireiro**

Para solicitar o serviço de cabeleireiro (e manicura), por favor contacte a receção (extensão 9). Serviço disponível a pedido e mediante marcação prévia.

**Cadeiras adaptadas para bebés**

Existem cadeiras adaptadas para bebés, mediante disponibilidade.

**Cadeiras de rodas**

O Hotel dispõe de uma cadeira de rodas, mediante disponibilidade e sem custo adicional para uso dos nossos hóspedes. Caso deseje solicitar a mesma, por favor contacte a receção (extensão 9).

**Cama extra**

Cama extra disponível mediante pedido. Custo adicional. Por favor, contacte a receção (extensão 9) para mais informações.

**Cartões**

Aceitam-se cartões de débito e crédito (American Express, Diners Club, Mastercard, Visa)

**Câmbio**

Encontra o banco mais próximo a cerca de 450 metros do Hotel. Para mais informações, por favor contacte a receção (extensão 9).

**Chave-cartão**

A sua chave-cartão é para uso exclusivo de abertura das portas de acesso ao quarto. A colocação da chave no display do quarto ligará automaticamente a luz geral do espaço. Certifique-se de que não deixa a chave-cartão no seu quarto e a apresenta no momento do check-out.

**Check-in**

A hora de entrada no quarto é a partir das 15h00. Um check-in antecipado estará sujeito a disponibilidade.

**Check-out**

No dia da saída o quarto deve ser libertado até às 12h00. Um check-out tardio estará sujeito a disponibilidade. Por favor, contacte a receção (extensão 9).

**Cobertor adicional**

No armário do seu quarto encontrará um cobertor adicional.

**Cofre**

Gratuito e disponível no quarto. Código para abrir 0000. O cofre dispõe de tomada elétrica contínua e luz de presença no seu interior. O Hotel não se responsabiliza por qualquer objeto ou valores, excepto quando depositados nos cofres do Hotel contra recibo.

**Correio**

Serviço de correio. Por favor, contacte a receção (extensão 9).

**Conciêrge**

Excursões, espetáculos, museus e visitas à cidade. Dentro do nosso hotel, há um quiosque da empresa Ideias Essenciais (piso 0, junto à receção) que realizam visitas guiadas e passeios turísticos. Para mais informações, por favor contacte a receção (extensão 9).

# D

**Despertar**

O serviço despertar está disponível no nosso hotel. Para solicitá-lo, por favor entre em contacto com a receção (extensão 9).

# E

**Elevadores**

O Hotel encontra-se equipado com três elevadores que ligam a Recepção aos diversos andares. Informamos que em caso de incêndio deverá utilizar as escadas laterais ou centrais.

**Emergência**

Em caso de emergência contacte a Recepção (extensão 9).

As instruções de evacuação encontram-se afixadas na porta do quarto.

**Engraxar sapatos**

O Hotel dispõe de serviço (gratuito) de engraxar sapatos. poderá encontrar a máquina para o efeito no Piso 0.

**Entretenimento**

No piso 1, encontra-se disponível uma área de lazer equipada com uma mesa de bilhar e uma mesa de ténis de mesa. Para quaisquer informações adicionais, por favor, contacte a receção (extensão 9).

**Equipamento Audiovisual**

Mediante solicitação, o Hotel poderá disponibilizar meios audiovisuais para qualquer tipo de evento. A utilização deste equipamento estará sujeita a pagamento extra. Para mais informações, por favor contacte a receção (extensão 9).

## **Estacionamento**

O Hotel dispõe de estacionamento exterior, sem qualquer custo. Disponibilizamos também de uma garagem, no interior, onde poderá estacionar a sua viatura (serviço pago e mediante disponibilidade). Para o efeito, contacte a receção (extensão 9).

## F

### **Farmácia**

Farmácia a 50 metros do Hotel.

- Farmácia Paula Files - Avenida Santo Amaro 5400-055 I +351 276 318 816

Caso necessite de uma farmácia após as 18h00, por favor contacte a receção para saber qual a farmácia de serviço.

### **Fechaduras**

A fechadura da porta do quarto é eletrónica, só abre com o cartão fornecido pela receção à chegada. Para ligar a energia elétrica, o cartão deve ser colocado no suporte à entrada do quarto.

Existem duas tomadas autónomas que se encontram sempre com energia, uma localizada no interior do cofre e outra (vermelha) junto à mesa do quarto.

Quando sair do quarto leve consigo o cartão para que toda a iluminação do quarto seja desligada.

Ative a tranca da fechadura rodando a barra de metal que está abaixo do puxador, quando estiver no interior do quarto.

### **Ferro e tábua de engomar**

Disponível na Recepção (extensão 9), mediante disponibilidade.

### **Flores**

Se pretender comprar ou enviar flores, por favor contacte a receção (extensão 9).

### **Fotocópias**

Serviço de cópias disponível na receção (extensão 9). Gratuito mediante número de cópias.

### **Fumador / Não fumador**

Todas as áreas interiores do Hotel Premium Chaves - Aquae Flaviae são de não fumadores. Caso pretenda fumar, terá disponível a esplanada do Aquae Bar (pisos 1) ou o terraço do Lobby Bar (piso 0).

## G



**Garrafeira**

No restaurante Imperium poderá encontrar uma garrafeira com diversos vinhos, vinhos espumantes e nacionais e internacionais.

**Gelo**

Caso necessite de gelo, por favor contacte a receção (extensão 9).

**Ginásio**

Pode encontrar um ginásio nas proximidades do Hotel. Informação disponível na Recepção (extensão 9).

**Guarda-chuvas**

Disponíveis a pedido e mediante disponibilidade. Por favor, contacte a Recepção (extensão 9).

# H

**Horários das seções do Hotel**

Recepção: 24 horas por dia

Aquae Bar: 11h00 às 20h00

Lobby Bar: 10h00 às 00:00

Room Service: 8h00 às 21h00

# I

**Impressão de bilhetes/vouchers**

Qualquer tipo de bilhete, voucher ou talão de embarque poderá ser gratuitamente impresso na Recepção (extensão 9).

**Incêndio**

Em caso de incêndio contacte imediatamente a receção (extensão 9). As instruções de evacuação encontram-se afixadas na porta do quarto. Em caso de incêndio utilize as escadas laterais ou centrais.

**Informações**

Caso não identifique as informações necessárias neste manual, por favor contacte a receção (extensão 9).

**Internet**

Internet Wireless, de banda larga, disponível em todo o edifício. Serviço gratuito.

# J

**Janelas**

As janelas encontram-se parcialmente fechadas. Existe possibilidade de abertura basculante para acesso de ar.

## **Jornais e Revistas**

Caso deseje comprar algum jornal ou revista, nacional ou internacional, contacte a Recepção (extensão 9).

# **L**

## **Lavandaria e Engomaria**

Serviço regular de lavandaria e engomadoria disponível diariamente. Para o efeito, por favor use o saco de lavandaria disponível no quarto, preencha o respetivo formulário e contacte a receção (extensão 9).

## **Limpeza de quartos**

O quarto é limpo e arrumado diariamente. Caso deseje uma segunda limpeza, consulte a receção (extensão 9). A mudança de roupa de cama é feita a cada três dias, e/ou a pedido do hóspede. Mudança diária de toalhas a pedido do hóspede (ou quando as mesmas são colocadas no chão).

## **Lobby**

No piso 0, pode encontrar o Lobby Bar, junto à Recepção e está aberto das 10h00 às 00:00.

# **M**

## **Manutenção**

Caso necessite de alguma assistência técnica, ou identifique alguma avaria, por favor, contacte a Recepção (extensão 9).

## **Mapas**

Mapas da cidade e da região disponíveis na Recepção (extensão 9).

## **Mensagens**

Pode receber e deixar as suas mensagens na Recepção (extensão 9).

## **Mini-bar**

O seu quarto dispõe de mini-bar, lista de produtos à venda, assim como a indicação dos preços, na tabela junto ao mini bar. Caso deseje algum dos produtos, os mesmos devem ser pedidos à receção (extensão 9).

## **Mobilidade reduzida**

O hotel é totalmente acessível a pessoas com mobilidade reduzida. Dispõe de uma unidade de alojamento adaptada e uma instalação sanitária comum, adaptada, no piso 0, entre a receção e o restaurante. Se sentir dificuldade em encontrar a mesma, por favor, solicite ajuda com um dos nossos funcionários.



# N

## **Não incomodar**

Para não ser incomodado pelo Serviço de Quartos poderá utilizar a indicação disponível no quarto, colocando a mesma pelo lado exterior da porta.

Se não pretender receber chamadas, por favor informe a Recepção (extensão 9), do período respectivo.

# O

# P

## **Pequeno-almoço**

Serviço de buffet, no piso 0. Tem igualmente ao seu dispor o pequeno-almoço à la-carte no quarto. Para o efeito deverá consultar a lista disponível. Sujeito a um custo adicional de €5.00.

- Horário do pequeno-almoço: 07:30h – 10:30h

Caso se verifique o check-out antes do horário do Pequeno-Almoço, está disponível uma Lunch Box que deverá ser solicitada de véspera na Recepção até às 19h00.

## **Perdidos e achados**

Por favor contacte a Recepção (extensão 9).

## **Piscina**

Disponibilizamos de uma piscina exterior (sazonal) no piso 1. As toalhas para este espaço deverão ser requisitadas no balcão da receção.

- Horário de funcionamento: 9:00h – 20:00h

## **Posto de turismo**

O posto de turismo mais próximo (Posto de Turismo do Alto Tâmega e Barroso) encontra-se a cerca de 400 metros, localizado na Alameda do Tabolado.

## **Produtos de Higiene Pessoal**

Disponível, a pedido, na Recepção (extensão 9): escova e pasta de dentes, lâmina e gel de barbear, lima de unhas, algodão de limpeza, kit de engraxar, calçadeira, kit de costura.

# Q

## Quartos

Todos os quartos dispõem de ar-condicionado, blackouts, TV com acesso a diversos canais nacionais e internacionais, telefone, internet WiFi, mesa de trabalho ou secretária, canetas e bloco de anotação, fechadura eletrônica, roupa de banho, roupa de cama, garrafa de água de cortesia, wc privativo, chuveiro de teto e mão e secador de cabelo e amenities.

## R

### Receção

A receção do Hotel funciona 24 horas por dia. Para contactar, por favor utilize o telefone do quarto, através da extensão 9.

A equipa da receção está permanentemente disponível para a satisfação de qualquer serviço adicional ou esclarecimento de dúvidas.

### Reservas

Poderá efetuar a sua reserva através do telefone +351 276 309 000, do e-mail [reservas.chaves@hoteispremium.com](mailto:reservas.chaves@hoteispremium.com) e do website ([www.premiumchaves.com](http://www.premiumchaves.com)). Para mais informações, por favor contacte a receção.

### Restaurante

O Imperium Restaurante, localizado no piso 0, está à sua disposição para almoços e jantares. Os pratos preparados pelo Chef são inspirados na cozinha portuguesa tradicional e mediterrânica. O Restaurante dispõe de uma ampla seleção de vinhos portugueses e internacionais.

- Horário de funcionamento: 12:00h – 15:00h || 19:30h – 23:00h

### Room Service

Caso necessite de serviço de quartos, por favor entre em contacto com a receção (extensão 9).

## S

### Salas para Eventos/Conferências/Reuniões

O Hotel dispõe de 5 salas para eventos com diferentes área e valores. Para mais informações, por favor contacte a receção (extensão 9).

### Secador de cabelo

Disponível no seu quarto.

### Segurança

O Hotel possui sistema de vídeo vigilância 24 horas por dia.

# T

## Transportes públicos

Para qualquer informação, por favor contacte a Recepção (extensão 9).

## Táxi

Informação disponível na Recepção (extensão 9).

## Tempo

Informação meteorológica disponível na Recepção (extensão 9).

## Telefone

- Chamadas telefónicas para o exterior do Hotel:
  - Chamadas nacionais: para obtenção de linha marque 0 seguido do número desejado.
  - Chamadas internacionais: para obtenção de linha marque 0. Uma vez obtida, marque 00 seguida do indicativo do país e do número desejado. Estas chamadas serão pagas e o valor será debitado na conta do quarto. Informação disponível na Recepção (extensão 9).
- Chamadas telefónicas para o interior do Hotel:
  - Recepção: extensão 9
  - Bar: extensão 9 | Aquar bar (sazonal, piso 1): extensão 3824
  - Room Service: extensão 3008
  - Serviço de Quartos: extensão 9 (Recepção)
  - Lavandaria: extensão 9 (Recepção)
  - Serviço de Despertar: extensão 9 (Recepção)
  - Entre Quartos: marque 3 seguido do número do quarto desejado.

## Telefones úteis

Número Nacional de Emergência: 112

Polícia de Segurança Pública - Divisão Policial de Chaves +351 276 109 930

Aeroporto Internacional do Porto: +351 229 432 400

CP - Caminhos de Ferro de Portugal: +351 210 900 032 | 808 109 110

## Televisão

Todos os quartos dispõem de televisão (LCD), com 175 canais. Em caso de má recepção de sinal ou dificuldade no funcionamento, contacte a Recepção (extensão 9).

- |               |                 |                   |
|---------------|-----------------|-------------------|
| 1. 1          | 7. AMC Break HD | 13. AXN Movies    |
| 2. +1         | 8. AMC HD       | 14. AXN Movies HD |
| 3. 24 Kitchen | 9. ARTE         | 15. AXN White     |
| 4. Al Jazeera | 10. ARTV        | 16. AXN White HD  |
| 5. AMC        | 11. AXN         | 17. Biggs         |
| 6. AMC Break  | 12. AXN HD      | 18. Bloomberg     |

- |                              |                            |                      |
|------------------------------|----------------------------|----------------------|
| 19. BNT World                | 57. Eurosport HD           | 103. RTP 1           |
| 20. BVN                      | 58. Eurosport 2            | 104. RTP1 HD         |
| 21. Canal II                 | 59. Eurosport 2 HD         | 105. RTP 1 HD        |
| 22. Canal II HD              | 60. France 24 Fr           | 106. RTP 2           |
| 23. Canal I80                | 61. France 24 Eng          | 107. RTP 2           |
| 27. Canal História           | 62. Fuel TV                | 108. RTP 2 HD        |
| 28. Canal História HD        | 63. Fuel TV HD             | 109. RTP 2 HD        |
| 29. Canal NOS HD             | 64. Globo                  | 110. RTP 3           |
| 30. Canal NOS HD             | 65. Globo HD               | 111. RTP 3           |
| 31. Canal Panda              | 66. Hollywood              | 112. RTP 3 HD        |
| 32. Canal Panda HD           | 67. Hollywood HD           | 113. RTP 3 HD        |
| 33. Canal Q                  | 68. KBS World HD           | 114. RTP Açores      |
| 34. Canção Nova              | 69. Kuriakos TV            | 115. RTP Açores HD   |
| 35. Cartoon Network HD       | 70. Localvisão TV HD       | 116. RTP Madeira     |
| 36. Casa e Cozinha HD        | 71. M6                     | 117. RTP Madeira HD  |
| 37. CCTV 4                   | 72. MCM Pop                | 118. RTP Memória     |
| 38. CGTN                     | 73. MCM Top                | 119. RTP Memória     |
| 39. CMTV                     | 74. Mezzo                  | 120. RTP Memória     |
| 40. CMTV HD                  | 75. MTV 00's               | 121. RTP África      |
| 41. CMTV HD                  | 76. MTV Portugal           | 123. S+ HD           |
| 42. CNBC                     | 77. MTV Portugal HD        | 125. SIC             |
| 43. CNN                      | 83. National Geographic    | 126. SIC             |
| 44. CNN Portugal             | 84. National Geographic HD | 127. SIC Caras       |
| 45. CNN Portugal HD          | 86. NewsNow                | 128. SIC Caras HD    |
| 46. CNN Portugal HD          | 87. NHK World TV           | 129. SIC HD          |
| 47. CubaVision International | 88. Nick. Jr.              | 130. SIC HD          |
| 48. Disney Channel           | 89. Nickelodeon            | 131. SIC Mulher      |
| 49. Disney Channel HD        | 90. Odisseia               | 132. SIC Mulher HD   |
| 50. Disney Channel           | 91. Odisseia HD            | 133. SIC Notícias    |
| 51. Disney Channel HD        | 92. PandaKids              | 134. SIC Notícias    |
| 52. Disney Junior            | 93. Phoenix CNE            | 135. SIC Notícias HD |
| 53. Disney Junior HD         | 94. Phoenix InfoNews       | 136. SIC Notícias HD |
| 54. DW                       | 95. Porto Canal            | 137. SIC Radical     |
| 55. Euronews                 | 96. Porto Canal            | 138. SIC Radical HD  |
| 54. DW                       | 97. Porto Canal HD         | 139. Sky News        |
| 55. Euronews                 | 98. Rai Italia             | 140. SportTV 1       |
| 56. Eurosport                | 99. Record News            | 141. SportTV 2       |
|                              | 101. RTL                   | 142. SportTV 3       |
|                              | 102. RTP 1                 | 143. SportTV 4       |

<b>145.</b> SportTV +	<b>155.</b> STV Notícias	<b>168.</b> TVI
<b>146.</b> SportTV + HD	<b>159.</b> TeleSUR	<b>169.</b> TVI
<b>147.</b> SportTV + HD	<b>160.</b> TLC	<b>170.</b> TVI HD
<b>148.</b> Sporting TV	<b>161.</b> TPA International	<b>171.</b> TVI HD
<b>149.</b> Sporting TV	<b>162.</b> TVG – TV Galicia	<b>172.</b> TVI Reality
<b>150.</b> Sporting TV HD	<b>163.</b> TV Record	<b>173.</b> TVI Reality HD
<b>151.</b> Star Channel	<b>164.</b> TV Record HD	<b>174.</b> TVR International
<b>152.</b> Star Channel HD	<b>165.</b> TV5 Monde	<b>175.</b> V+ TVI
<b>153.</b> Star Life	<b>166.</b> TVE 24h	
<b>154.</b> Star Life HD	<b>167.</b> TVE International	

**Termas**

O nosso Hotel tem uma localização privilegiada junto às Termas da cidade (cerca de 150m). Para mais informações, por favor contacte a receção (extensão 9).

**Terraço do lobby**

Terraço/varanda situado no piso 0, junto à receção.

**Toalhas**

Mudança diária de toalhas a pedido do hóspede (ou quando colocadas no chão).

**Tomadas elétricas**

Os quartos disponibilizam 2 tomadas autónomas (uma dentro do cofre, para maior segurança e outra junto à mesa de trabalho) que se encontram com energia para o caso de pretender deixar algum equipamento à carga. As restantes tomadas apenas se encontram com energia se o cartão se mantiver no dispositivo da entrada.

**Tradução**

Serviço disponível, sujeito a custos. Por favor, contactar a receção (extensão 9).

**Transportes/Transfers**

Informação disponível na receção (extensão 9). Os preços destes serviços estão sujeitos a consulta directa aos fornecedores.

U \_\_\_\_\_

V \_\_\_\_\_

X \_\_\_\_\_

Z \_\_\_\_\_