



**DIRECTÓRIO
DE SERVIÇOS**

*DIRECTORIO
DE SERVICIOS*

**SERVICES
DIRECTORY**



**EUROSTARS
HEROISMO**

★★★★

Aeroporto

O aeroporto do Porto localiza-se a 20 minutos do Hotel. Caso necessite de alguma assistência adicional não hesite em contactar a Recepção através do número 9.

Se desejar contactar directamente o aeroporto do Porto a fim de obter informações poderá fazê-lo ligando para o número 22 943 2400 (Geral).

Alimentação e Bebidas

Pequeno-Almoço: É servido no restaurante do hotel das 07h00 às 10h30 de 2ª a 6ª e das 07h00 às 11h00 ao sábado, domingo e feriados. Caso deseje tomá-lo no quarto, por favor consulte a respectiva carta.

Bar: Funciona das 11h00 às 24h00.

Room Service: O serviço de room-service funciona das 19h00 às 22h30, para efectuar o pedido deve pressionar a tecla room service ou marcar a extensão número 9. Está disponível no seu quarto a carta com as nossas sugestões.

Restaurante: Funciona das 19h00 às 22h30.

Animais de Estimação

Não são permitidos animais de estimação no Hotel.

Ar-condicionado

Para sua maior comodidade, todos os quartos dispõem de um sistema de controlo de temperatura. Se necessitar de assistência adicional, por favor contacte a Recepção.

Legenda do comando AC do quarto:



Para calor



Para frio



Para modificar velocidade de ventilação



Para ajustar a temperatura

Baby-sitting

Caso necessite do serviço de “baby-sitting”, o hotel tem ao seu dispor este serviço. Por favor contacte a Recepção, através da extensão 9, para obter mais informações.

Bagagem

Poderá solicitar assistência à Recepção marcando o 9, para qualquer assunto relacionado com a sua bagagem.

Banquetes, Catering e Reuniões

O Hotel dispõem de salas de reuniões que possibilitam a organização de diversos eventos. Podem acolher eventos de 10 a 150 pessoas. Por favor contacte a Recepção através da extensão número 9.

Business Center

O Business Center está localizado no Piso 1 do Hotel e disponibiliza computador com acesso à Internet. Se necessitar de alguma assistência, por favor contacte a Recepção através da extensão número 9.

Cama Suplementar

Por favor contacte a Recepção caso necessite deste serviço. O serviço de cama suplementar encontra-se disponível tendo um valor acrescido.

Canais TV

Dispomos de canais TV por cabo e satélite. Se necessitar de alguma informação adicional por favor marque 9.

Cartões de Crédito

Os cartões de crédito aceites são os seguintes: American Express, Visa, Diners Club, Master Card e Maestro.

Chaves, Check in e Check-out

O check in efectua-se a partir das 14h00.

O check out deverá ser efetuado até às 12h00.

As chaves dos quartos são pessoais e válidas até às 12H00 do dia previsto de saída. No check out deverá devolver as chaves na Recepção.

Caso necessite de assistência ou preveja sair mais tarde, por favor contacte a Recepção que mediante disponibilidade terá todo o prazer em tomar as providências necessárias ao prolongamento da sua estadia.

Cheques

Só serão aceites cheques pessoais mediante prévia autorização da Direcção do Hotel.

Cofres e Valores

Este hotel tem cofres de segurança nos quartos. Para objectos de valor queira pedir na recepção para guardar os mesmos nos nossos cofres centrais. O Hotel não se responsabiliza por nenhum objecto ou dinheiro que não tenha sido previamente declarado.

Compromisso de Serviço

O hotel tem como objectivo a melhoria constante dos seus serviços aos quais estão atentos tanto o pessoal como a Direcção, analisando todas as opiniões e sugestões dos nossos clientes. Por este facto agradecemos que nos faça chegar a sua opinião (ou sugestão) através do respectivo formulário que se encontra no seu quarto ou, solicitando a presença do responsável de serviço.

Correios

Se desejar enviar correspondência, por favor contacte a recepção.

Corrente Eléctrica

Os quartos estão equipados com corrente de 220v. Para sua maior comodidade, poderá obter adaptadores contactando a Recepção, extensão número 9.

Despertar

Poderá solicitar o serviço de despertar através da Recepção.

Engraxamento de Sapatos

Por favor contacte a Recepção caso necessite deste serviço.

Estacionamento

O Hotel dispõe de um parque de estacionamento pago.

Internet

O Hotel dispõe de internet wireless gratuito. Para obter o usuário e password ou se necessitar de assistência contacte a Recepção (ext. 9)

Jornais

O lobby do Hotel tem à sua disposição vários jornais para consulta dos nossos hóspedes. Temos à sua disposição serviço de venda de Jornais e Revistas. Por favor contacte a Recepção caso necessite deste serviço.

Lavandaria

O Hotel coloca à sua disposição serviços que lhe garantem poder usufruir do máximo conforto dos seus quartos.

A roupa entregue antes das 10h00 será devolvida no mesmo dia a partir das 18h00. Por favor informe a Recepção que necessita deste serviço.

O serviço de limpeza a seco, funciona todos os dias, exceto domingos e feriados. Não nos responsabilizamos por roupa que encolha ou debote. A responsabilidade do hotel em caso de perda ou estrago de uma peça, não poderá exceder cinco vezes o preço cobrado pelo serviço.

Perdidos e Achados

Se necessitar de assistência, em caso de ter encontrado ou perdido algum artigo no Hotel por favor contacte a Recepção.

Privacidade

Agradecemos que coloque o sinal de não incomodar na porta caso deseje não ser incomodado dentro do seu quarto.

Quartos

Para sua comodidade todos os quartos estão equipados com LCD, Mini-Bar, Secador de cabelo, Cofre, Ar condicionado e acesso gratuito à Internet via Wireless.

Recepção

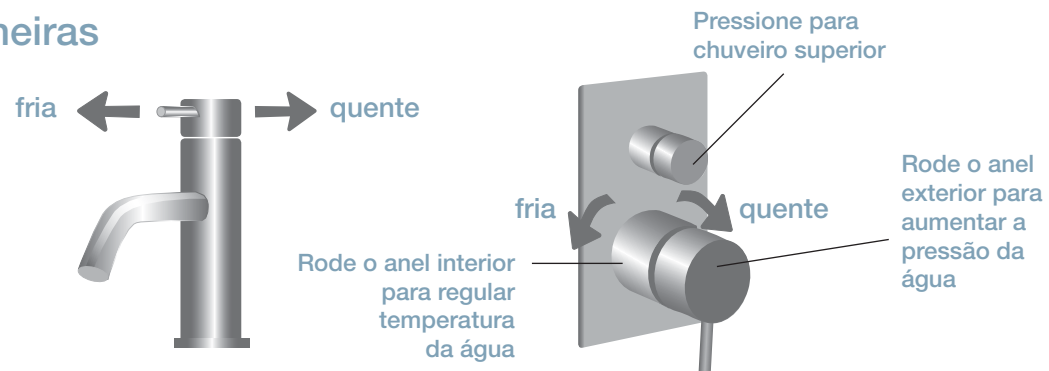
Através da recepção, pelo período de 24 horas, 365 dias ano, este hotel pode facultar-lhe toda a informação com atendimento personalizado multilingue sobre os seguintes serviços:

Cofres de Segurança, Informações Turísticas, Aluguer de automóveis, serviços de fax, fotocópias, e-mail, jornais, serviço despertar, serviço médico, informação e reservas de transportes, bagagem, manutenção e serviços de mensagens.

Serviço de Costura

Por favor contacte a Recepção caso necessite deste serviço.

Torneiras



Segurança

Foram tomadas as medidas necessárias por forma a garantirmos todo o conforto e segurança aos nossos clientes. Contudo e na improvável eventualidade de alguma situação, recomendamos que todos os nossos hóspedes estejam familiarizados com as recomendações básicas para este tipo de ocorrência.

Cuidados Médicos: Se necessitar de assistência médica por favor contacte a Recepção através da extensão nº 9.

Prevenção: Por favor não fume no quarto, acenda velas ou queime papel.

Incêndio: Em caso de fogo comunique urgentemente à recepção. Abandone o quarto pelas escadas das saídas de emergência. NÃO utilize o ELEVADOR. Em caso de saídas estarem bloqueadas, permaneça no quarto colocando roupa húmida nas ranhuras das portas. Tente assinalar a sua presença pela janela. Coloque-se de modo a poder ser visto pela janela.

EM caso de FOGO

Mantenha sempre a calma. Contacte a Recepção e especifique a sua localização.

Não utilize os elevadores.

Aeroporto

El aeropuerto de Oporto está situado a 20 minutos del hotel. En caso de que necesite asistencia adicional no dude en contactar con Recepción a través del número 9. Si desea contactar directamente con el aeropuerto de Oporto a fin de obtener información, puede hacerlo llamando al número +351 22 943 2400 (General).

Aire Acondicionado

Para una mayor comodidad, todas las habitaciones disponen de un sistema de control de temperatura. Si necesita ayuda, por favor contacte con Recepción.

Leyenda de los comandos del Aire Acondicionado:

Para calor Para frío

Para modificar la velocidad del ventilador.

Para ajustar la temperatura

Animales Domésticos

No están permitidos animales domésticos.

Aparcamiento

El hotel dispone de parking de pago.

Banquetes, Catering e Eventos

El hotel dispone de salas de reuniones para la organización de eventos diversos. Hay capacidad para acoger eventos de 10 a 150 personas, con o sin catering. Por favor contacte con Recepción a través de la extensión número 9.

Baño

Instrucciones de los mandos de los grifos:



Business Center

El Business Center se encuentra en la planta 1 del hotel y dispone de ordenador y acceso a Internet. Si necesita ayuda, extensión número 9.

Cajas Fuertes y Objetos de Valor

Este hotel dispone de cajas fuertes de seguridad en las habitaciones. Para guardar objetos de valor, puede ponerse en contacto con Recepción para depositarlos en nuestras cajas centrales. El hotel no se responsabiliza de ningún objeto o dinero que no haya sido declarado previamente.

Cama Adicional

Por favor contacte con Recepción si necesita este servicio. El servicio de cama adicional tiene un coste añadido.

Canales TV

El hotel dispone de canales por cable y satélite. Para información adicional contacte recepción.

Canguro

En caso de que lo necesite el hotel pone a su disposición el servicio de canguro. Por favor contacte con Recepción (ext. 9).

Comidas y Bebidas

Desayuno: El restaurante del hotel sirve desayuno de 7:00 a 10:30 h. de lunes a viernes y de 7:00 a 11:00 h. sábados, domingos y festivos. En el caso de que prefiera tomarlo en la habitación, por favor consulte la respetiva carta.

Bar: Abierto de 11:00 h. a 24:00 h.

Room Service: El servicio de habitaciones funciona de 19:00 a 22:30 h. Para efectuar su orden debe presionar la respetiva tecla o marcar el 9. En su habitación encontrará la carta con nuestras sugerencias.

Restaurante: Abierto de 19:00 h. a 22:30 h.

Compromiso con el Servicio

El hotel tiene como objetivo la mejora constante de sus servicios, supervisados tanto por el personal del hotel como por la Dirección del mismo, que examinarán todas las opiniones y sugere-

ncias de nuestros clientes.

Por este motivo, agradecemos que nos hagan llegar sus opiniones y sugerencias a través de cualquiera de estas vías: rellenando el impreso para reclamaciones y sugerencias que encontrará en su habitación y entregándolo a Recepción o, solicitando la presencia del responsable de servicio.

Correspondencia

Si desea enviar correspondencia, por favor contacte con Recepción.

Corriente eléctrica

Las habitaciones están equipadas con corriente eléctrica de 220V. Para mayor comodidad, podrá obtener adaptadores contactando con Recepción (extensión núm. 9)

Cheques

Los cheques personales sólo serán aceptados con la autorización previa de la Dirección del Hotel.

Despertador

Puede solicitar este servicio a través de Recepción.

Equipaje

Para cualquier asunto relacionado con su equipaje puede contactar con Recepción a través del número 9.

Habitaciones

Para su comodidad, todas las habitaciones están equipadas con pantalla LCD, minibar, secador de pelo, caja de seguridad, aire acondicionado y acceso gratuito a internet vía wireless.

Internet

El hotel dispone de servicio wireless gratuito. Para obtener el nombre de usuario y la contraseña, por favor contacte con Recepción (ext. 9).

Lavandería

El hotel pone a su disposición servicios que garantizan que pueda disfrutar del máximo confort en sus habitaciones.

La ropa entregada antes de las 10h será devuelta el mismo día a partir de las 18h. Rogamos informe a recepción si necesita este servicio.

El servicio de limpieza en seco funciona todos los días, excepto domingos y días festivos. No aceptamos responsabilidad por ropa que encoja o destiña. La responsabilidad del hotel en caso de pérdida o deterioro de un artículo, no podrá exceder cinco veces el precio que se cobra por el servicio.

Limpieza del Calzado

Por favor contacte con Recepción si desea solicitar este servicio.

Llaves, Check in y Check Out

El check in se realiza a partir de las 14h00.

El check out debe ser efectuado hasta las 12h00.

Las llaves de las habitaciones son personales y válidas hasta las 12.00 h. del día de salida. Si necesita ayuda o tiene previsto permanecer hasta más tarde, por favor contacte con Recepción y le facilitarán la información necesaria para prolongar su estancia.

Objetos perdidos

En caso de haber encontrado o perdido algún objeto, por favor contacte con Recepción.

Prensa

El lobby del hotel dispone de prensa para los clientes que deseen consultarla. También tenemos a su disposición un servicio de venta de diarios y revistas. Por favor contacte con Recepción si desea solicitarlo.

Privacidad

Agradecemos que coloque el cartel de "No molestar" en la puerta si no desea ser molestado en su habitación.

Recepción

A través de la Recepción, abierta 24h los 365 días del año, el hotel puede facilitarle toda la información que necesite con atención personalizada y multilingüe sobre los siguientes servicios: cajas de seguridad, información turística, alquiler de automóviles, servicio de fax, fotocopias, e-mail, prensa, servicio despertador, servicio médico, información y reservas de viaje, equipaje, mantenimiento y servicio de mensajería.

Servicio de Costura

Rogamos contacte con Recepción en caso de que necesite este servicio.

Tarjetas de Crédito

Las tarjetas de crédito aceptadas en el hotel son las siguientes: American Express, Visa, Diners Club, Master Card y Maestro.

Seguridad

Hemos tomado las medidas necesarias para garantizar a nuestros clientes todo el confort y la seguridad necesarias. Sin embargo, y en el improbable caso de que surja algún problema, recomendamos a todos los huéspedes que se familiaricen con las recomendaciones básicas para este tipo de situaciones.

Asistencia Médica: Si necesita de asistencia médica no dude en contactar con Recepción a través de la extensión número 9.

Prevención: Rogamos se abstenga de fumar en la habitación, encender velas o quemar papel.

Incendio: En caso de incendio, comuníquese urgentemente con Recepción. Abandone la habitación por las escaleras de la salida de emergencia. NO utilice el ASCENSOR. En el caso de que las salidas estén bloqueadas, permanezca en la habitación colocando ropa húmeda en las ranuras de las puertas. Trate de indicar su presencia a través de la ventana. Colóquese de modo que pueda ser visto por la ventana.

EN CASO DE INCENDIO

Mantenga siempre la calma.

Contacte con Recepción y especifique su localización.

No utilice los ascensores.




Additional Bed

Please contact the Reception Desk should you need an additional bed. Additional beds come with a surcharge.

Air conditioning and Heating

For your comfort, all the rooms have their own temperature control system. Should you need help, please contact the Reception Desk.

Legend commands Air Conditioning:

-  to heat
-  to cold
-  To change the fan speed.
-  To adjust the temperature.

Airport

The airport of Porto is located 20 minutes from the hotel. Should you need additional assistance, do not hesitate to contact the Reception Desk by dialing extension 9. If you would like to contact the Porto airport directly to get information, the number is 00351 22 943 2400 (General).

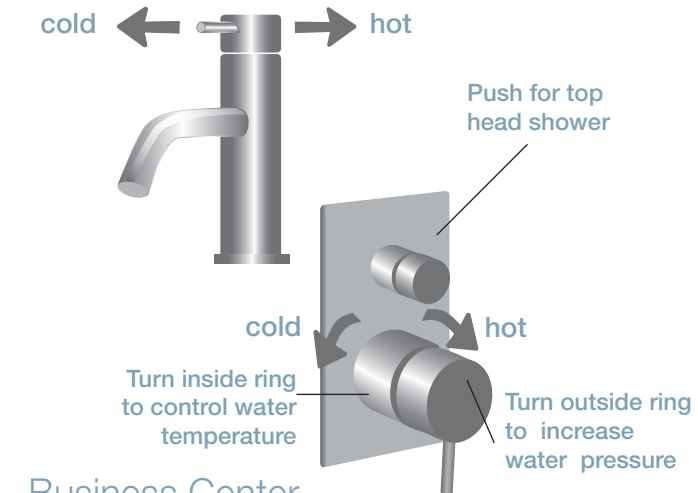
Babysitting

Do not hesitate to dial extension 9 to contact the Reception Desk if you need babysitting.

Banquets, Catering and Meetings

The hotel has meeting rooms to hold a variety of events. They can hold events with between 10 and 150 people, either with or without catering. For further information, please contact the Reception (ext. 9).

Bath



Business Center

The Business Center is located on the 1st floor and has a computer with Internet access. If you need help, please contact the Reception Desk at extension 9.

Cheques

Personal cheques will only be accepted with the prior authorisation of the Hotel Manager.

Commitment to Service

The hotel's mission is to constantly improve its services, supervised by both hotel staff and the Manager, who will examine all of our guests' opinions and suggestions. For this reason, we would appreciate if you could send us your opinions and suggestions by filling in the complaint and suggestion form in your room and turning it into the Reception Desk or speaking directly with the manager.

Correspondance

If you would like to send any correspondence, please contact the Reception Desk.

Credit cards

The hotel accepts the following credit cards: American Express, Visa, Diner's Club, Master Card and Maestro.

Electric Current

The rooms are equipped with 220V electrical outlets. For greater comfort, you can get adapters by getting in touch with the Reception Desk at extension 9.

Food and Beverage

Breakfast: The hotel restaurant serves breakfast from 7.00 am to 10:30 am Monday to Friday, and from 7.00 am to 11.00 am on Saturdays, Sundays and holidays. Should you prefer to have breakfast in your room, please check the menu.

Bar: Open from 11.00 am to midnight.

Room Service: Open from 7.00 pm to 10.30 pm. To place an order, you may press room service button or dial extension 9. You will find a menu with our suggestions in your room.

Restaurant: Opens from 7:00 pm to 10:30 pm.

Internet

The hotel has free-of-charge wireless Internet service. To get a username and password, please contact the Reception Desk by dialling extension 9.

Keys, Check in and Check out

Check in starts at 14h00 and check out should be done till 12h00. The room keys are personal and valid until 12.00 on the day of your departure. If you need help or plan to extend your stay later than noon, please contact the Reception Desk.

Laundry

The hotel offers services that guarantee that you can enjoy the utmost comfort in its rooms.

Clothes left before 10.00 am will be returned same day after 06.00 pm. Please call reception for earlier pick up.

Dry cleaning service operates everyday except Sundays and holidays. We are not responsible for clothes which shrink or discolour. Refunds in case of loss or damages will never exceed five times the price of the requested service.

Lost Items

Should you find or lose any item, please get in touch with the Reception Desk.

Newspapers

The hotel lobby has complimentary newspapers for guests who wish to read them. We also sell newspapers and magazines. Please get in touch with the Reception Desk if you would like to use this service.

Parking

The hotel has car park for an additional charge.

Pets

Pets are not allowed in the hotel.

Privacy

We kindly ask you to hang the "Do not disturb" sign on your door if you do not like to be disturbed in your room.

Rooms

For your comfort, all rooms are equipped with an LCD screen, mini-bar, hair dryer, safety deposit box, air conditioning and free wireless Internet access.

Reception desk

The hotel's Reception Desk, which is open 24 hours a day, 365 days a year, can provide you with all the information you need about the following services with personalised, multilingual attention: safety deposit boxes, tourist information, car rentals, fax service, photocopies, email, newspapers, wake-up calls, medical service, travel information and reservations, baggage, maintenance and courier service. Safety Deposit Boxes and Valuable Items

Safety Deposit Boxes and Valuable items

This hotel has safety deposit boxes in the rooms. To safeguard valuable items, please get in touch with the Reception Desk to deposit them in our central safety deposit boxes. The hotel accepts no responsibility for any item or money that has not been previously declared.

Sewing Service

Please, contact the Reception Desk should you need this service.

Shoe Cleaning

Please contact the Reception Desk if you would like to request this service.

TV Channels

The hotel has cable and satellite channels in your room. Please contact reception for additional information.

Wake-up Calls

You may request a wake-up call by phoning the Reception Desk at extension 9.

Safety

We have taken all the necessary measures to guarantee our guests all the comfort and security they need. However, in the unlikely case that a problem arises, we recommend that all guests familiarise themselves with the basic recommendations for these kinds of situations.

Medical Care: Should you require medical assistance please contact our Front Desk by phoning at extension 9.

Prevention: Please, refrain from smoking in the room, lighting candles or burning paper.

Fire: In case of fire, we ask you to urgently contact the Reception Desk. Leave your room and exit the building using the emergency staircase. **DO NOT USE THE LIFT.** Should the exits be blocked, remain in your room and place wet clothing in the crack under the door. Try to indicate your presence at the window. Place yourself so that you can be seen through the window.

IN CASE OF FIRE

Please remain calm.

Call front desk and specify your location.

Never take the lift.



Rua do Heroismo, 235 - 237 · 4300-259 Porto (Portugal)
Tel. +351 220 123 520 · Fax +351 220 123 529
info@eurostarsheroismo.com · www.eurostarsheroismo.com