



# MANUAL DE A - Z A TO Z MANUAL





**Estimado Cliente,**

Obrigado por ter escolhido o nosso Hotel para a sua estadia de trabalho/lazer à cidade ou região de Aveiro.

Para lhe proporcionar algumas informações úteis, elaborámos este pequeno guia dos nossos serviços que esperamos seja de seu agrado.

Para quaisquer outras informações, ficamos desde já ao seu dispor.

Desejamos-lhe uma agradável estadia.



**Estimado Hospede,**

Gracias por elegir nuestro Hotel para su estancia de trabajo u ocio en la visita a nuestra ciudad o la región.

Para proporcionarles informaciones útiles, hemos hecho este pequeño guía de nuestros servicios, que esperamos que les guste, para cualquier otra información estaremos a su disposición.

Le deseamos una agradable estancia.



**Dear Guest,**

Thank you for choosing our Hotel for your business or leisure travels to the city or region of Aveiro.

In order to provide you with some helpful information we made this short guide of our services, we hope that's useful, for any other information we are at your disposal.

We wish you a pleasant stay.



## Descrição Geral

### LOCALIZAÇÃO:

Rua Eng. Luís Gomes de Carvalho, nº 23 / 3800-211 Aveiro Portugal

Telefones: 234 404400

Fax: 234 4404401

Email: [info@venezahotel.pt](mailto:info@venezahotel.pt)

### CARACTERISTICAS DO HOTEL:

Hotel Não Fumadores

Categoria de 3 Estrelas

4 Andares

49 Quartos

1 Elevador

Lobby Bar

Sala Pequenos-almoços

Garagem

Ar Condicionado

Cofres Individuais

TV por cabo

Telefone com linha direta ao exterior

Internet WIFI gratuita em todo o Hotel

Electricidade 220 W



## Descripción General

### LOCALIZACIÓN:

Rua Eng. Luís Gomes de Carvalho, nº 23 / 3800-211 Aveiro Portugal

Teléfonos: 234 404400

Fax: 234 404401

Email: [info@venezahotel.pt](mailto:info@venezahotel.pt)

### CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL:

Hotel No Fumadores

Categoría de 3 Estrellas

4 Pisos

49 Habitaciones

1 Ascensor

Lobby Bar

Sala de Desayuno

Garaje

Aire Acondicionado

Cofres Individuales

TV por cable

Teléfono con línea directa al exterior

Internet WIFI Gratuita en todo el Hotel

Electricidad 220 W



## General Description

### LOCATION:

Rua Eng. Luís Gomes de Carvalho, nº 23 / 3800-211 Aveiro Portugal

Telephone: 234 404400

Fax: 234 404401

Email: [info@venezahotel.pt](mailto:info@venezahotel.pt)

### HOTEL CHARACTERISTICS:

Non Smoking Hotel

3 Star Hotel

4 Floors

49 Rooms

1 Lift

Lobby Bar

Breakfast Room

Garage

Air Conditioning

Individual safes

Cable TV

Telephone with direct outgoing line

Free WIFI Internet in the entire Hotel

Electric current 220 W



# MANUAL DE SERVIÇOS

## **A**

### **Aeroporto**

O Aeroporto mais próximo é o Aeroporto Internacional Sá Carneiro - Porto, que fica aproximadamente a 75 km, sendo o tempo médio de viagem de cerca de 1 hora.

### **Água potável**

A água da torneira é potável e fornecida directamente pela Companhia de Águas de Aveiro, contudo recomendamos o consumo de água engarrafada

### **Alarme**

O Hotel dispõe de um sistema de detecção de incêndio, em caso de alarme consulte o plano de emergência afixado no seu quarto e siga as instruções

### **Aluguer de automóveis**

Para mais informações, consulte a Recepção

### **Amenities**

No seu quarto de banho está disponível um conjunto de amenities com gel banho / champô, sabonete, gel de corpo, touca e esponja de sapatos.

### **Animais**

Não é permitida a entrada de animais no Hotel, excepto cães guia.

### **Ar condicionado**

Disponível em todos os quartos e nas zonas públicas do Hotel. No seu quarto encontrará o comando do ar condicionado que poderá usar para seleção da temperatura a seu gosto.

### **Arrumar o quarto**

Os quartos são arrumados todos os dias, excepto a pedido do hóspede.

De forma a facilitar a organização do serviço agradecemos a colocação na porta do cartão "Favor arrumar o quarto" colocado no trinco interior da porta do quarto.



### **Atrações turísticas**

Temos uma parceria com uma empresa que explora uma frota de Moliceiros (barcos típicos de Aveiro) e um Comboio Turístico que nos permite a venda directa dos ingressos por um valor inferior ao de mercado.

Para outras informações, consulte a Recepção.

## **B**

### **Bagagem**

O Hotel dispõe de um local seguro para o armazenamento de bagagem para os hóspedes que já tenham feito o check-out ou ainda não tenham feito o check-in, por favor contate a recepção.

### **Bar**

O Hotel dispõe de um pequeno bar situado junto da recepção.

### **Bebidas**

As bebidas encontram-se disponíveis no mini-bar existente no seu quarto ou no Lobby bar existente na recepção.

### **Berço**

Existem berços para colocação nos quartos mediante pedido e disponibilidade, este serviço tem um custo adicional, contate a recepção.

### **Business center**

Disponibilizamos no piso da recepção um espaço onde poderá utilizar gratuitamente um computador e impressora com acesso à Internet.

## **C**

### **Cama extra para crianças ou adultos**

Alguns dos nossos quartos permitem a instalação de uma cama extra quer para criança quer para adulto. Este serviço tem um custo adicional, contacte a recepção.

### **Cartões de crédito e débito**

Aceitamos os cartões Visa, Visa electron, Mastercard, American Express, Multibanco e Maestro

### **Casinos**

Existem dois Casinos em cidades próximas de Aveiro, nomeadamente o Casino de Espinho a cerca de 50km e o Casino da Figueira da Foz a cerca de 60 km.



## **Centro Cultural de Congressos**

O Centro Cultural de Congressos de Aveiro está localizado a cerca de 2 km do Hotel.

## **Chaves**

Ser-lhe-á entregue uma chave/cartão no momento do check-in, que serve para abrir a porta do quarto, esta chave funcionará desde o momento do check-in até às 12:00 do dia de check-out. Se por alguma razão necessitar de outra chave contate a Recepção.

Agradecemos a entrega de todas as chaves emitidas no momento do check-out, podendo ser cobrado o valor de 2,50€ caso não o faça.

## **Check-in**

Pode ser efectuado a partir das 14:00, caso pretenda fazer um check-in antecipado, contate a recepção para verificar a disponibilidade.

## **Check-out**

O check-out deve ser efectuado até às 12:00, caso pretenda fazer um check-out tardio, contate a recepção para verificar a disponibilidade, poderá ser-lhe cobrado um valor por este serviço.

## **Cheques**

Só se aceitam cheques visados

## **Cofres**

Os quartos estão equipados com cofre individual, com instruções de uso.

O Hotel não se responsabiliza por objectos ou valores que não sejam depositados através do serviço de guarda de valores prestados na recepção (DL 222 art.21 alinea 2 de 1997)

## **Comboios**

A estação de comboios fica a cerca de 200m do Hotel, para informações sobre destinos e horários consulte o site [www.cp.pt](http://www.cp.pt) ou contate a recepção

## **Corrente eléctrica**

A corrente eléctrica no Hotel é de 220V





## **D**

### **Dados pessoais**

Em conformidade com o regulamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre Proteção de Dados), informamos os clientes que os dados fornecidos serão tratados automaticamente e incorporados nos nossos ficheiros de dados, com a finalidade de organizar e gerir de forma adequada a sua reserva e estadia no nosso Hotel, para mais informações, contate a recepção ou consulte a nossa política de privacidade em [www.venezahotel.pt](http://www.venezahotel.pt)

### **Despertar**

O Hotel disponibiliza o serviço de despertar gratuitamente aos seus hóspedes, para o solicitar contate a recepção

### **Dinheiro**

A moeda em circulação é o EURO €.

## **E**

### **Elevador**

O hotel tem um elevador ao seu serviço, com acesso a todos os pisos.

### **Emergência**

Em caso de emergência, por favor contate a recepção de imediato e siga as instruções nas plantas de emergência colocadas na porta do seu quarto e corredor.

O telefone dos serviços de emergência (bombeiros, ambulâncias e policia) é o 112.

### **Espectáculos**

Existem programações culturais que se encontram no lobby da recepção, para mais informações contate a recepção.

## **F**

### **Facebook**

Visite a nossa página e faça LIKE, subscreva e fique a par de promoções, descontos e ofertas especiais.

### **Farmácia**

Para mais informações sobre farmácias de serviço e horários, contate a recepção.

### **Fax**

Este serviço tem um custo adicional, contate a recepção.



## **Fechaduras**

Todas as fechaduras dos quartos são electrónicas sendo abertas com o cartão/chave que lhe será fornecido na altura do check-in. Para bloquear a abertura do quarto por parte do serviço de limpeza deve fechar a tranca da parte de dentro da porta

## **Fotocópias/digitalizações/impressões**

Este serviço tem um custo adicional, contate a recepção.

## **G**

### **Garagem**

O Hotel dispõe de garagem fechada, este serviço tem um custo adicional, contate a recepção.

### **Guarda-Chuva**

Caso necessite de um guarda-chuva durante a sua estadia, contate a recepção.

### **Guarda de valores**

O Hotel não se responsabiliza por objectos ou valores que não sejam depositados através do serviço de Guarda de valores prestados na recepção (DL 222 art.21 alinea 2 de 1997).

## **H**

### **Hospital**

A cidade de Aveiro tem duas unidades hospitalares, o Hospital Distrital de Aveiro fica a cerca de 2km na Av. Dr. Artur Ravara com o telefone 234 378300 e o Hospital Privado da Luz a cerca de 2 km na Rua do Brasil nº21 com o telefone 234 400700.

## **I**

### **Igrejas**

A Sé Catedral de Aveiro fica localizada a cerca de 1 km do Hotel, existindo no entanto outras, para mais informações sobre horários e localização contate a recepção.

### **Incêndio**

Em caso de incêndio, contate a recepção indicando o local e se possível a sua dimensão. Siga as instruções do plano de emergência colocado no seu quarto ou no corredor do seu piso e dirija-se para o ponto de encontro na frente do edifício.



## **Inquérito de satisfação**

A sua opinião sobre os nossos serviços e instalações é importante, as informações reunidas servem para o podermos servir melhor no futuro. Para esse efeito, agradecemos o preenchimento do inquérito que se encontra na gaveta da secretária do quarto e quaisquer outras sugestões que queira fazer.

## **Internet**

Encontra-se disponível em todo o Hotel rede WIFI para acesso gratuito à Internet.

## **J**

### **Jornais**

Na recepção tem à sua disposição um jornal local, um nacional e um desportivo.

## **K**

### **Kit primeiros socorros**

Na recepção tem à sua disposição um kit de primeiros socorros.

## **L**

### **Lavandaria**

Serviço de lavandaria externo, consulte a tabela de preços anexa a este manual.  
Para serviços urgentes por favor contate a recepção

### **Livro de reclamações**

O Hotel dispõe de livro de reclamações na recepção e está também disponível o livro de reclamações online.

## **M**

### **Mapas**

Consulte a recepção para a obtenção de mapas e roteiros.

### **Mensagens**

Caso não pretenda receber mensagens ou telefonemas durante a sua estadia por favor informe a recepção.



## **Mini-bar**

Os nossos quartos dispõem de mini-bar, consulte a a tabela de preços anexa a este manual. Por uma medida de racionalização de energia existem mini-bares que não estão carregados se assim o pretender a recepção dispõe de kits de bebidas frescas para prontamente os abastecer.

Os produtos em falta são repostos diariamente, na eventualidade de não existir o que pretende por favor contate a recepção

## **Museus**

Existem vários museus nas proximidades, o Museu de Aveiro, o Museu Marítimo de Ílhavo, o Museu do Brinquedo, o Museu da Vista Alegre, etc.

# **N**

## **Não Fumador**

Não é permitido fumar no interior do edifício. Certifique-se que cumpre esta norma uma vez que os detectores de incêndio são sensíveis e a legislação existente prevê a aplicação de coimas em caso do não cumprimento desta norma.

## **Não incomodar**

Se desejar não ser incomodado coloque na porta o cartão “Não incomodar” colocado no trinco interior da porta do quarto

# **O**

## **Objetos perdidos ou esquecidos**

Para mais informações contate a recepção.

# **P**

## **Pequeno-almoço**

O nosso pequeno-almoço Buffet é servido das 6:30 às 10:30 na Sala do r/ch.

Se não tiver escolhido o regime de estadia com pequeno-almoço incluído, pode no check-in ou no próprio dia solicitar na recepção o pequeno-almoço mediante o pagamento de um valor extra.

Caso pretenda pode solicitar o pequeno-almoço no quarto, este serviço tem um custo adicional de 5,00€ por quarto e deve ser solicitado na recepção no dia anterior ao pretendido.



## Pagamentos

O pagamento dos serviços prestados são efectuados no momento da reserva ou do check-in, conforme a situação.

## Politica de privacidade

Para conhecer a nossa politica de privacidade consulte o nosso site em [www.venezahotel.pt](http://www.venezahotel.pt).

## Praias

A cerca de 10 km pode encontrar as praias da Costa Nova e da Barra. Existem autocarros para as praias no centro da cidade, contate a recepção para mais informações.



## Quartos

O Hotel dispõe de 49 quartos Duplos ou Twins, distribuídos por 4 andares. Os quartos são equipados com ar condicionado, mini-bar, cofre, estores, televisão de led com serviço de televisão e rádio por cabo, telefone com acesso a linha exterior, Internet wifi, mesa de trabalho, porta malas, roupa de cama e de banho, wc privativo com secador de cabelo e amenities



## Recepção

O serviço de recepção funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, podendo ser contactado do seu quarto pelo número 9.

## Reservas

Pode fazer as suas reservas através do telefone 234 404400, do email [reservas@venezahotel.pt](mailto:reservas@venezahotel.pt), do website [www.venezahotel.pt](http://www.venezahotel.pt) ou diretamente na recepção.

## Reservas - Alterações e cancelamentos

Em relação a alterações e cancelamentos, existem duas situações a ter em consideração **Reservas NÃO Reembolsáveis:**

O Hotel não procede a qualquer restituição no caso de cancelamento da reserva. Podendo, conforme a circunstâncias e disponibilidade, aceitar alterações de datas, sendo que se o valor total da nova reserva for inferior ao inicialmente contratado não efetua reembolsos.

### **Reservas Reembolsáveis:**

As reservas estão garantidas até às 16:00 do dia da chegada. Em caso de no-show será cobrada a primeira noite e a reserva será cancelada.



## **Resolução de conflitos de consumo**

Informamos os nossos hóspedes que somos aderentes do CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sediada na Rua D. Afonso Henriques, nº1 4700/030 Braga, telefone 253 619107, website [www.cniacc.pt](http://www.cniacc.pt) email [geral@cniacc.pt](mailto:geral@cniacc.pt)

## **Restaurante**

O Hotel não dispõe de Restaurante, para mais informações contate a recepção.

## **Roupa de banho**

Todos os quartos estão equipados com toalhas de rosto, toalhões de banho e tapete de saída de banheira. Efectuamos a mudança de roupa de banho 2 vezes por semana ou a seu pedido e sempre que muda o hóspede.

## **Roupa de cama**

Todos os quartos estão equipados com roupa de cama 100% de algodão de fabrico português. Efectuamos a mudança de roupa de cama 2 vezes por semana ou a seu pedido e sempre que muda o hóspede.

## **Ruído**

Por uma questão de respeito e compreensão para com todos os clientes, pede-se a especial atenção para o silêncio nas zonas sociais, corredores e quartos.

A partir das 22:00 não são permitidas atividades que importem ruído susceptível de importunar os demais hóspedes (Decreto-Lei n.º 292/2000 de 14 de Novembro)

# **S**

## **Sala de Estar / Televisão**

Situada no lobby do Hotel no r/ch

## **Serviço limpeza**

Disponível sete dias da semana das 8:30 às 16:30

# **T**

## **Taxi**

Caso pretenda um Táxi pode fazê-lo directamente para a Central de Táxis através do telefone 234 385799 ou contactando a recepção.



## Telefone

O seu quarto está equipado com um telefone com acesso direto à linha exterior. Para chamadas externas, por favor marque 0 antes do número pretendido, consulte a tabela de preços do serviço telefónico existente no seu quarto.

## Televisão

Todos os quartos estão equipados com televisão e com o serviço de televisão por cabo.

## U

### Universidade de Aveiro

A Universidade encontra-se situada a 3 km do Hotel.

## W

### Website

Visite o nosso site em [www.venezahotel.pt](http://www.venezahotel.pt)

Para qualquer outra informação ou esclarecimento por favor contate a recepção através do número 9

Bem-haja,  
A Direcção

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Almeida', is written below the text 'A Direcção'.



# MANUAL DE SERVICIOS

## **A**

### **Aeropuerto**

El aeropuerto más cercano es el Aeropuerto Internacional Sá Carneiro - Oporto, que está a unos 75 km, siendo el tiempo de viaje mas o menos de 1 hora.

### **Agua potable**

El agua del grifo es potable y suministrada directamente por la Compañía de Aguas de Aveiro, sin embargo recomendamos el consumo de agua embotellada

### **Alarma**

El hotel dispone de un sistema de detección de incendios, en caso de alarma consulte el plan de emergencia fijado en su habitación y siga las instrucciones

### **Alquiler de coches**

Para más información, consulte la recepción

### **Animales**

No se permite la entrada de animales en el Hotel, excepto perros guía.

### **Aire acondicionado**

Disponible en todas las habitaciones y en las zonas públicas del hotel. En su habitación encontrará el mando del aire acondicionado que podrá usar para seleccionar la temperatura a su gusto.

### **Arreglar la habitación**

Las habitaciones son limpias todos los días, excepto a petición del huésped. Con el fin de facilitar la organización del servicio agradecemos la colocación en la puerta de la tarjeta "Por favor arrumar cuarto" colocada en el trinquete interior de la puerta.

### **Atracciones turísticas**

Tenemos una asociación con una empresa que tiene una flota de Moliceiros (barcos típicos de Aveiro) y un Tren turístico que nos permite la venta directa de los ingresos por un valor inferior al de mercado, para más información, consulte la recepción

### **Ascensor**

El hotel tiene un ascensor a su servicio, con acceso a todos los pisos.





## **B**

### **Bar**

El hotel dispone de un pequeño bar situado junto a la recepción.

### **Bebidas**

Las bebidas están disponibles en el minibar en su habitación o en el lobby bar de la recepción.

## **C**

### **Comodidades**

En su cuarto de baño está disponible un conjunto de amenities con gel baño / champú, jabón, gel de cuerpo, gorro y esponja de zapatos.

### **Cuna**

Hay cunas para colocación en las habitaciones bajo petición y disponibilidad, este servicio tiene un coste adicional, contacte la recepción.

### **Centro de negocios**

Disponemos en el piso de la recepción un espacio donde podrá utilizar gratuitamente un ordenador e impresora con acceso a Internet.

### **Cama supletoria para niños o adultos**

Algunas de nuestras habitaciones permiten la instalación de una cama supletoria para niños o para adultos. Este servicio tiene un cargo adicional, contacte con la recepción.

### **Casinos**

Hay dos Casinos en ciudades cercanas a Aveiro, en particular el Casino de Espinho a 50 km y el Casino de Figueira da Foz a 60 km de distancia.

### **Centro Cultural de Congresos**

El centro cultural de congresos de Aveiro se encuentra a 2 km del hotel.

### **Cheques**

Sólo se aceptan cheques visados

### **Cajas fuertes**

Las habitaciones están equipadas con caja fuerte individual, con instrucciones de uso.

El hotel no se responsabiliza por objetos o valores que no sean depositados a través del servicio de custodia de valores prestados en la recepción (DL 222 art.21 alinea 2 de 1997)



## **Cerraduras**

Todas las cerraduras de las habitaciones son electrónicas abiertas con la tarjeta / llave que se le proporcionará en el momento del check-in. Para bloquear la apertura de la habitación por parte del servicio de limpieza debe cerrar la cerradura manual de la parte de dentro de la puerta

## **Corriente eléctrica**

La corriente eléctrica en el Hotel es de 220V

# **D**

## **Desayuno**

Nuestro desayuno buffet se sirve de 6:30 a 10:30 en la Sala en la planta baja.

Si no ha elegido el régimen de estancia con desayuno incluido, puede en el check-in o el día anterior al que desea solicitar en la recepción el desayuno mediante el pago de un valor extra.

Fuera del período de junio a octubre, si desea solicitar el desayuno en la habitación, este servicio tiene un costo adicional de 5,00 € por habitación y debe ser solicitado en la recepción el día anterior al previsto.

## **Datos personales**

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General sobre Protección de Datos), informamos a los clientes que los datos suministrados serán tratados automáticamente e incorporados en nuestros ficheros de datos, con el fin de organizar y gestionar de forma adecuada su reserva y estancia en nuestro Hotel, para más información contacte la recepción o consulte nuestra política de privacidad en [www.venezahotel.pt](http://www.venezahotel.pt)

## **Despertar**

El hotel ofrece el servicio de despertador gratuito a sus huéspedes, para solicitarlo contacte la recepción

## **Dinero**

La moneda en circulación es el EURO €.

# **E**

## **Equipaje**

El hotel dispone de un lugar seguro para el almacenamiento de equipaje para los huéspedes que ya han hecho el check-out o aún no han hecho el check-in, por favor contacte la recepción.



## **Emergência**

En caso de emergencia por favor contacte la recepción de inmediato y siga las instrucciones en las plantas de emergencia colocadas en la puerta de su cuarto y pasillo. El teléfono de los servicios de emergencia (bomberos, ambulancias y policía) es el 112.

## **Espectáculos**

Hay programaciones culturales que se encuentran en el vestíbulo de la recepción, para más información contacte la recepción.

## **Encuesta de satisfacción**

Su opinión sobre nuestros servicios e instalaciones es importante, la información reunida es utilizada para que podamos servirlo mejor en el futuro, para ello agradecemos que rellene la encuesta que se encuentra en el cajón de la secretaria de la habitación y cualquier otra sugerencia que desee.

# **F**

## **Facebook**

Visite nuestra página y haga LIKE, suscriba y esté al tanto de promociones, descuentos y ofertas especiales.

## **Farmacia**

La recepción dispone de un kit de primeros auxilios. Para más información sobre las farmacias contacte con la recepción.

## **Fuego**

En caso de incendio, contacte la recepción indicando el lugar y si es posible su tamaño. Siga las instrucciones del plan de emergencia colocado en su habitación o en el pasillo de su piso y diríjase al punto de encuentro delante del edificio.

## **Fax**

Este servicio tiene un coste adicional, contacte la recepción.

## **Fotocopia / escanear / imprimir**

Este servicio tiene un coste adicional, contacte la recepción.

# **G**

## **Garaje**

El Hotel tiene garaje cubierta, este servicio tiene un coste adicional, contacte la recepción.



## **Guardería de valores**

El hotel no se responsabiliza por objetos o valores que no sean depositados a través del servicio de custodia de valores prestados en la recepción (DL 222 art.21 alinea 2 de 1997).

## **H**

### **Habitaciones**

El hotel dispone de 49 habitaciones dobles o twins, repartidas en 4 plantas.

Las habitaciones están equipadas con aire acondicionado, minibar, caja fuerte, estores, televisión de led con servicio de televisión y radio por cable, teléfono con acceso a línea exterior, Internet wifi, mesa de trabajo, maletero, ropa de cama y baño, wc privado con secador de pelo y amenities

### **Hospital**

La ciudad de Aveiro tiene dos unidades hospitalarias, el Hospital Distrital de Aveiro se encuentra a unos 2 km en la Av. Dr. Artur Ravara con el teléfono 234 378300 y el Hospital Privado Cliria a unos 2 km en la Rua do Brasil nº21 con el teléfono 234 400700.

## **I**

### **Iglesias**

La Catedral de Aveiro se encuentra a 1 km del hotel, para más información sobre horarios y localización, contacte la recepción.

### **Internet**

Se encuentra disponible en todo el Hotel red WIFI para acceso gratuito a Internet.

## **K**

### **Kit de primeros auxilios**

En la recepción hay a su disposición un kit de primeros auxilios.



## **L**

### **Llaves**

Se le dará una llave / tarjeta en el momento del check-in, que sirve para abrir la puerta de la habitación, esta llave funcionará desde el momento del check-in hasta las 12:00 del día de salida. Si por algún motivo necesita otra llave contacte la recepción.

Agradecemos la entrega de todas las llaves emitidas en el momento del check-out, pudiendo ser cobrado el valor de 2,50 € si no lo hace.

### **Lavandería**

Servicio de lavandería externo, consulte la tabla de precios adjunta a este manual. Para servicios urgentes por favor contacte la recepción

### **Libro de reclamaciones**

El hotel dispone de libro de reclamaciones en la recepción y también está disponible el libro de reclamaciones online.

## **M**

### **Mapas**

Consulte la recepción para la obtención de mapas y guiones.

### **Mensajes**

Si desea no recibir mensajes o llamadas durante su estancia, por favor, informe de la recepción.

### **Mini bar**

Nuestras habitaciones disponen de minibar, consulte la tabla de precios adjunta a este manual.

Por una medida de racionalización de energía existen mini-bares que no están cargados si así lo desea la recepción dispone de kits de bebidas frescas para fácilmente abastecerlos.

Los productos que faltan se restablecen diariamente, en caso de que no exista lo que desea por favor contacte la recepción

### **Museos**

Hay varios museos cercanos, el Museo de Aveiro, el Museo Marítimo de Ílhavo, el Museo del Juguete, el Museo de la Vista Alegre, etc.



## **N**

### **No Fumador**

No se permite fumar en el interior del edificio. Asegúrese de que cumple esta norma, ya que los detectores de incendios son sensibles y la legislación existente prevé la aplicación de multas en caso de incumplimiento de esta norma.

### **No molestar**

Si no quiere ser molestado, coloque en la puerta de la tarjeta "No molestar" colocada en el trinquete interior de la puerta de la habitación

## **O**

### **Objetos perdidos u olvidados**

Para más información contacte con la recepción.

## **P**

### **Periódicos**

En la recepción tiene a su disposición un periódico local, un nacional y un deportivo.

### **Pagos**

El pago de los servicios prestados se efectúa en el momento de la reserva o del check-in según la situación.

### **Política de privacidad**

Para conocer nuestra política de privacidad consulte nuestro sitio web en [www.venezahotel.pt](http://www.venezahotel.pt)

### **Playas**

A unos 10 km puede encontrar las playas de la Costa Nova y Barra. Hay autobuses para las playas en el centro de la ciudad, contacte la recepción para más información.

### **Paraguas**

Si necesita un paraguas durante su estancia, contacte la recepción.

## **R**

### **Recepción**

El servicio de recepción funciona las 24 horas al día y 7 días de la semana, pudiendo ser contactado de su habitación por el número 9.



## **Registrarse**

Se puede realizar a partir de las 14:00, si desea realizar un check-in anticipado, contacte la recepción para verificar la disponibilidad.

## **Reservas**

Puede hacer sus reservas a través del teléfono 234 404400, del email [info@venezahotel.pt](mailto:info@venezahotel.pt), del sitio web [www.venezahotel.pt](http://www.venezahotel.pt) o directamente en la recepción.

## **Reservas - Cambios y cancelaciones**

En cuanto a cambios y cancelaciones, existen dos situaciones a tener en cuenta :

### **Reservas NO Reembolsables:**

El hotel no procede a ninguna devolución en caso de cancelación de la reserva.

Podrá, según las circunstancias y la disponibilidad, aceptar cambios de fechas, siendo que el valor total de la nueva reserva es inferior al inicialmente contratado no efectúa reembolsos.

### **Reservas Reembolsables:**

Las reservas están garantizadas hasta las 16:00 del día de llegada. En caso de no show se cobrará la primera noche y se cancelará la reserva..

## **Resolución de conflictos de consumo**

Informamos a nuestros huéspedes que somos adherentes del CNIACC - Centro Nacional de Información y Arbitraje de Conflictos de Consumo, con sede en la Rua D. Afonso Henriques, nº1 4700/030 Braga, teléfono 253 619107, sitio web [www.cniacc.pt](http://www.cniacc.pt) email general @ [cniacc.pt](mailto:cniacc.pt)

## **Restaurante**

El hotel no dispone de restaurante, para más información contacte con la recepción.

## **Ropa de baño**

Todas las habitaciones están equipadas con toallas, toallas de baño y alfombra de salida de bañera. Efectuamos el cambio de ropa de baño 2 veces a la semana o a petición y siempre que cambia el huésped.

## **Ropa de cama**

Todas las habitaciones están equipadas con ropa de cama de algodón 100% de la producción portuguesa. Efectuamos el cambio de ropa de cama 2 veces a la semana o a petición y siempre que cambia el huésped.



## **Ruido**

Por una cuestión de respeto y comprensión para todos los clientes, se pide especial atención para el silencio en las zonas sociales, pasillos y cuartos.

A partir de las 22:00 no se permiten actividades que importan ruido susceptible de molestar a los demás huéspedes (Decreto-Ley nº 292/2000 de 14 de noviembre)

## **S**

### **Salida**

El check-out debe efectuarse hasta las 12:00, si desea realizar un check-out tardío, contacte la recepción para verificar la disponibilidad, se le puede cobrar un valor por este servicio.

### **Sala de estar / Televisión**

Situada en el vestíbulo del Hotel en la planta baja.

### **Servicio de limpieza**

Disponibile siete días de la semana de 8:30 a 16:30

### **Sitio web**

Visite nuestro sitio web en [www.venezahotel.pt](http://www.venezahotel.pt)

## **T**

### **Tarjetas de crédito y débito**

Aceptamos las tarjetas Visa, Visa Electrón, Mastercard, American Express, Multibanco y Maestro

### **Taxi**

Si desea un taxi, puede pedirlo directamente en la central de taxis a través del teléfono 234 385799 o contactando la recepción.

### **Teléfono**

Su habitación está equipada con un teléfono con acceso directo a la línea externa, para llamadas externas, por favor marque 0 antes del número deseado, consulte la tabla de precios del servicio telefónico existente en su habitación.

### **TV**

Todas las habitaciones están equipadas con televisión y servicio de televisión por cable.





## **Tren**

La estación de trenes está a 200 m del hotel, para informaciones sobre destinos y horarios consulte el sitio [www.cp.pt](http://www.cp.pt) o contacte la recepción

## **U**

### **Universidad de Aveiro**

La Universidad se encuentra a 3 km del hotel.

Para cualquier otra información o aclaración por favor contacte la recepción a través del número 9

Muchas gracias,  
La Dirección



# SERVICE MANUAL

## **A**

### **Airport**

The nearest airport is Sá Carneiro - Porto International Airport, which is approximately 75 km away, with an average journey time of about 1 hour.

### **Alarm**

The hotel has a fire detection system, in case of alarm consult the emergency plan posted in your room and follow the instructions

### **Amenities**

In your bathroom is a set of amenities with shower gel / shampoo, soap, body milk, cap and a shoe sponge.

### **Animals**

Pets are not allowed in the hotel except guide dogs.

### **Air conditioning**

Available in all rooms and public areas of the Hotel. In your room you will find the air conditioning control that you can use to select the temperature to your liking.

### **Awakening**

The hotel provides a free wake-up call service for its guests, to request it contact the reception

## **B**

### **Breakfast**

Our Buffet Breakfast is served from 6:30 to 10:30 in salon on the ground floor.

If you have not chosen the rate with breakfast included, you can request it at the reception at any time, paying an extra cost.

If you wish to request breakfast in the room, this service has an additional cost of € 5.00 and must be requested at reception the day before the intended.



### **Baggage**

The hotel has a secure place for luggage storage for guests who have already checked out or have not yet checked in, please contact the reception.

### **Bar**

The hotel has a small bar located next to the reception.

### **Baby crib**

There are baby cots for placement in the rooms upon request and availability, this service has an additional cost, please contact the reception.

### **Bedding**

All rooms are equipped with 100% cotton linens of Portuguese manufacture. We change the linen twice a week or at your request and whenever the guest changes.

### **Beaches**

About 10 km you can find the beaches of Costa Nova and Barra. There are buses to the beaches in the city center, contact reception for more information.

### **Business center**

On the reception floor there is a space where you can use a free computer and printer with Internet access.

## **C**

### **Credit and Debit Cards**

We accept Visa, Visa Electron, MasterCard, American Express, ATM and Maestro

### **Check in**

Check-in can be made after 14:00, if you wish to make a early check-in, contact reception to check availability.

### **Check-out**

Check-out is until 12:00 if you wish to make a late check-out, contact reception to check availability, you may be charged a fee for this service.

### **Clean the Room**

The rooms are cleaned every day except at the request of the guest. In order to facilitate the organization of the service, we would like to thank you for placing the "Please clean the room" card on the door.



### **Complaints book**

The hotel has a complaints book at the front desk and the online complaints book is also available.

### **Casinos**

There are two Casinos in cities near Aveiro, namely Espinho Casino about 50km and Figueira da Foz Casino about 60km.

### **Cultural programs**

There are cultural programs that are available in the lobby of the reception, for more information contact the reception.

### **Cultural Congress Center**

The Cultural Center of Congresses of Aveiro is located about 2 km from the Hotel.

### **Custody of securities**

The Hotel is not responsible for objects or values that are not deposited through the Guard service provided at reception (DL 222 art.21, line 2 of 1997).

### **Churches**

The Sé Cathedral of Aveiro is located about 1 km from the Hotel, although there are others, for more information contact the reception.

### **Conflict resolutions**

We inform our guests that we are members of CNIACC - National Center for Information and Arbitration of Consumer Conflicts, located at Rua D. Afonso Henriques, n°1 4700/030 Braga, telephone 253 619107, website [www.cniacc.pt](http://www.cniacc.pt) general email @ cniacc.pt

## **D**

### **Drinks**

Drinks are available in the minibar in your room or in the Lobby Bar at the reception.

### **Do not disturb**

If you wish not to be disturbed place on the door the "Do not disturb" card placed on the inside latch of the bedroom door

## **E**



### **Extra bed for children or adults**

Some of our rooms allow the use of an extra bed for both child and adult. This service has an additional cost, please contact the reception.

### **Elevator**

The hotel has an elevator at your service, with access to all floors.

### **Emergency**

In case of emergency please contact the reception immediately and follow the instructions on the emergency plans placed at the door of your room and hallway.

The emergency telephone number (fire department, ambulance and police) is 112.

### **Electrical current**

The electric current in the Hotel is 220V

## **F**

### **Facebook**

Visit our website and click **LIKE**, subscribe and get up to date with special offers, discounts and special offers.

### **Fax**

This service has an additional cost, please contact the reception.

### **Fire**

In the event of a fire, contact the reception, indicating the location and if possible its size. Follow the emergency plan instructions placed in your room or hallway on your floor and head to the meeting point in front of the building.

### **First aid kit**

A first aid kit is available at the reception.

## **G**

### **Garage**

The Hotel has a underground garage, this service has an additional cost, please contact the reception.

## **H**

### **Housekeeping**



Available seven days a week from 8:30 to 16:30.

## **Hospital**

The city of Aveiro has two hospital units, the District Hospital of Aveiro is about 2km on Av. Dr. Artur Ravara with the phone 234 378300 and the Private Hospital Cliria about 2 km on the Street of Brazil n°21 with the telephone number 234 400700.

## **I**

### **Internet**

WIFI is available throughout the hotel for free internet access.

## **K**

### **Keys**

You will be given a key / card upon check-in, which serves to open the door of the room, this key will work from the time of check-in until 12:00 on the day of Check-out. If for any reason you need another key contact Reception.

We thank you for the delivery of all the keys issued at the time of check-out other wise you can be charged € 2.50 if you do not do so.

## **L**

### **Laundry**

External laundry service, see the price list attached to this manual.

For urgent services please contact the reception

### **Locks**

All room locks are electronic and will be opened with the card / key that will be provided to you at check-in. To lock the opening of the room by the cleaning service, you must close the lock from the inside of the door

### **Lost or forgotten objects**

For more information contact the reception.

### **Living room / TV**

Located in the lobby of the Hotel in the ground floor

## **M**

### **Mini bar**



Our rooms have a minibar, check the price list attached to this manual.

Due to a measure of energy rationalization there are mini bars that are not loaded if you so desire the reception has kits of fresh drinks to promptly stock them.

The missing products are replenished daily, in the event that there is not what you want please contact the reception

### **Museums**

There are several museums nearby, the Santa Joana Museum, the Ílhavo Maritime Museum, the Toy Museum, the Vista Alegre Museum, etc.

### **Money**

The currency in circulation is EURO €.

### **Maps**

Consult reception for maps and road maps.

### **Messages**

If you do not wish to receive messages or phone calls during your stay, please inform the reception.

## **N**

### **Newspapers**

A local newspaper, a national newspaper and a sports newspaper are available at the reception.

### **Non Smoking**

Smoking is not allowed inside the building. Make sure you comply with this standard as the fire detectors are sensitive and the existing legislation provides the imposition of fines in case of non-compliance.

### **Noise**

We value the respect and comprehension from all our guest to pay attention to silence in social areas, corridors and rooms.

From 22:00 hours onwards, no activities are allowed that import noise that might disturb other guests (Decree-Law no. 292/2000 of 14 November)



## **P**

### **Personal data**

In accordance with Regulation (EU) 2016/679 of 27 April 2016 (General Regulation on Data Protection), we inform our customers that the data provided will be automatically processed and incorporated in our data files, in order to organize and properly manage your reservation and stay at our Hotel, for more information contact the reception or consult our privacy policy at [www.venezahotel.pt](http://www.venezahotel.pt)

### **Payments**

The payment of the services provided are made at the time of booking or check-in depending on the situation.

### **Potable water**

The tap water is drinkable and supplied directly by the Aveiro Water Company, however we recommend the consumption of bottled water

### **Privacy policy**

For our privacy policy please consult our website at [www.venezahotel.pt](http://www.venezahotel.pt).

### **Pharmacy**

The reception has a First Aid Kit. For more information about pharmacies contact the front desk.

### **Photocopies / scans / prints**

These services have an additional cost, please contact the reception.

## **R**

### **Rooms**

The hotel has 49 double or twin rooms, spread over 4 floors.

The rooms are equipped with air conditioning, mini-bar, safe, blinds, LED TV with cable TV and radio, telephone with access to the outside line, Internet wifi, desk, luggage box, bed linen and bath, private bathroom with hairdryer and amenities

### **Reception**

The reception is open 24 hours a day, 7 days a week and can be reached from your room by dialling the number 9 on the telephone.

### **Reservations**

You can make your reservations through the phone 234 404400, email [info@venezahotel.pt](mailto:info@venezahotel.pt), the website [www.venezahotel.pt](http://www.venezahotel.pt) or directly at the reception.





## **Reservations - Changes and cancellations**

In relation to changes and cancellations, there are two situations to consider:

### **Non-Refundable Reservations:**

The Hotel does not proceed to any refund in case of cancellation of the reservation. It may, depending on circumstances and availability, accept changes of dates, and if the total value of the new reservation is lower than initially contracted, it does not make refunds.

### **Refundable Reservations:**

Reservations are guaranteed until 16:00 on the day of arrival. In case of no-show the first night will be charged and the reservation will be canceled..

## **Rent a car**

For more information, contact reception

## **Restaurant**

The Hotel does not have a Restaurant, for more information contact the reception.

# **S**

## **Safe**

The rooms are equipped with individual safe with instructions for use.

The Hotel is not responsible for objects or values that are not deposited through the Guard service of values provided at reception (DL 222 art.21, line 2 of 1997)

## **Satisfaction survey**

Your opinion about our services and facilities is important, the information gathered serves to better serve you in the future, for that we thank you for completing the survey that is in the drawer of the room secretary and any other suggestions you may want to make.

# **T**

## **Train**

The train station is situated about 200 m from the Hotel, for information on destinations and timetables see the website [www.cp.pt](http://www.cp.pt) or contact the reception

## **Towels**

All rooms are equipped with face towels, bath towels and bath rug. We change the linen twice a week or at your request and whenever the guest changes.



### **Taxi**

If you want a Taxi you can do it directly to the Taxi Station by calling 234 385799 or contacting the reception.

### **Telephone**

Your room is equipped with a telephone with direct access to the outside line, for external calls, please dial 0 before the desired number, see the price list of the telephone service in your room.

### **Television**

All rooms are equipped with a TV and cable TV service.

### **Tourist attractions**

We have a partnership with a company that operates a fleet of Moliceiros (typical Aveiro boats) and a Touristic Train that allows us to sell the tickets at a lower price than the market, for further information contact the reception

## **U**

### **Umbrella**

If you require an umbrella during your stay, please contact the reception.

### **University**

The University is located 3 km from the Hotel.

## **W**

### **Website**

Visit our website at [www.venezahotel.pt](http://www.venezahotel.pt)

For any other information or clarification please contact the reception through number 9

Thank you  
The direction