

Caro Hóspede

Na qualidade de Diretor Geral, em meu nome e de toda a equipa do Hotel Santhyago Trofa, é com muita honra que lhe damos as boas vindas.

Para o auxiliar a usufruir de todos os serviços e facilidades que se encontram ao seu dispor, elaborámos este guia de A a Z.

Para quaisquer outras informações estamos à sua inteira disposição.

Desejamos-lhe uma agradável estadia.

A Direção Geral,

Pedro Oliveira

Dear Guest

As General Manager, on behalf of myself and the entire team at Santhyago, it is with great honor that we welcome you.

To assist you in making the most of all the services and facilities available to you, we have prepared this A to Z guide.

For any further information, we are at your complete disposal. We wish you a pleasant stay.

The General Management,

Pedro Oliveira

**Hotel Santhyago Trofa RNET 10846**

Pinheiro Manso – Sociedade Hoteleira, Lda | Rua ds Indústrias 1755, 4785-628 Trofa, Porto

+351 252 417 703 | +351 252 416 321 | +351 910 910 231 | [reservas@santhyago.com](mailto:reservas@santhyago.com) | [www.santhyago.com](http://www.santhyago.com)

## A

### Acesso Telefónico ao Exterior

Para aceder a uma linha telefónica exterior, marque por favor o número 0.

#### Telephone Access to Outside

To access an outside telephone line, please dial 0.

### Adaptadores de Tomadas Eléctricas

Caso necessite, contacte por favor a nossa receção.

#### Electric Plug Adapters

If you need one, please contact our reception desk

### Aeroporto

O Aeroporto Internacional Francisco Sá Carneiro – Porto está situado a 15km de distância, sendo o tempo médio de viagem de cerca de vinte minutos.

#### Airport

Francisco Sá Carneiro International Airport - Porto is located 15km away, with an average travel time of about twenty minutes.

### Água Potável

A água da torneira é potável, contudo recomendamos o consumo de água engarrafada.

#### Drinking Water

Tap water is potable, however, we recommend the consumption of bottled water.

### Alarme Incêndio

Consulte o plano de emergência afixado na porta do seu quarto.

#### Fire Alarm

Please refer to the emergency plan posted on the door of your room.

### Aluguer de Veículos

Para mais informações contacte, por favor, a nossa receção.

#### Car Rental

**Hotel Santhyago Trofa RNET 10846**

Pinheiro Manso – Sociedade Hoteleira, Lda | Rua ds Indústrias 1755, 4785-628 Trofa, Porto

+351 252 417 703 | +351 252 416 321 | +351 910 910 231 | reservas@santhyago.com | www.santhyago.com



SANTHYAGO

For more information, please contact our reception desk.

### Amenities

No quarto temos ao seu dispor: sabonete, gel de banho/champô e touca. A pedido, temos ao seu dispor kit de engraxar sapatos, calçadeira e kit de costura. Caso necessite, contacte por favor a nossa receção.

### Amenities

In your room, we provide soap, shower gel/shampoo, and a shower cap. Upon request, we also have a shoe polishing kit, a shoehorn, and a sewing kit available. If you need anything, please contact our reception desk.

### Animais de Estimação

Não são permitidos nas nossas instalações.

### Pets

Pets are not allowed in our facilities.

### Ar Condicionado

Disponível em todos os quartos e nas zonas públicas. Os termostatos disponíveis no seu quarto servem para regular a temperatura ambiente a seu gosto.

### Air Conditioning

Available in all rooms and public areas. The thermostats available in your room are for regulating the ambient temperature to your liking.

### Arrumação no quarto

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

### Room Cleaning

Rooms are cleaned daily, unless otherwise requested by the guest.

## **B**

### Bagagem

Dispomos de um local de depósito temporário de bagagens.

### Luggage

We have a temporary baggage storage area available.

**Hotel Santhyago Trofa RNET 10846**

Pinheiro Manso – Sociedade Hoteleira, Lda | Rua ds Indústrias 1755, 4785-628 Trofa, Porto

+351 252 417 703 | +351 252 416 321 | +351 910 910 231 | reservas@santhyago.com | www.santhyago.com

### Bebidas

Na receção do hotel disponibilizamos bebidas.

### Beverages

At the hotel reception, we offer drinks.

### Berço

Existem berços para colocação nos quartos mediante pedido e disponibilidade.

### Crib

There are cribs available for placement in rooms upon request and subject to availability.

### Business Center

Disponibilizamos um espaço no piso 0 onde poderá utilizar gratuitamente um computador, impressora e scanner com acesso à internet. Disponível 24 horas por dia.

### Business Center

We provide a space on the ground floor where you can use a computer, printer, and scanner with internet access free of charge. Available 24 hours a day.

## C

### Cartões de crédito ou débito

Aceitamos os cartões Visa, Visa Electron, Mastercard, Multibanco e Maestro.

### Credit or Debit Cards

We accept Visa, Visa Electron, Mastercard, Multibanco, and Maestro cards.

### Chaves

A chave é para uso exclusivo de abertura da porta do quarto. Se perder a chave dirija-se, por favor, à receção para reporte imediato do ocorrido.

### Keys

The key is for exclusive use in opening the door to your room. If you lose your key, please go to the reception desk for immediate reporting of the incident.

**Hotel Santhyago Trofa RNET 10846**

Pinheiro Manso – Sociedade Hoteleira, Lda | Rua ds Indústrias 1755, 4785-628 Trofa, Porto

+351 252 417 703 | +351 252 416 321 | +351 910 910 231 | reservas@santhyago.com | www.santhyago.com



SANTHYAGO

### Check-in

Pode ser efectuado a partir das 15h, caso pretenda fazer um check-in antecipado contacte a receção para verificar a disponibilidade. Dispomos de check-in expresso automático online.

### Check-in

Check-in can be done from 3 pm onwards. If you want to do an early check-in, please contact the reception desk to check availability. We have an online automatic express check-in available.

### Check-out

O Check-out deverá ser efectuado até às 12h. Caso pretenda fazer um check-out tardio contacte a nossa receção para verificar disponibilidade e o valor deste serviço.

### Check-out

Check-out must be done by 12 pm. If you want to do a late check-out, please contact our reception desk to check availability and the cost of this service.

### Cheques

Não se aceitam qualquer tipo de cheques.

### Checks

We do not accept any type of checks.

### Cofre

Disponibilizamos um cofre na nossa receção.

Não nos responsabilizamos por objectos ou valores que não sejam depositados através do serviço de guarda de valores prestado na receção, com preenchimento de formulário próprio.

### Safe

We provide a safe at our reception desk. We are not responsible for objects or values that are not deposited through the valuables storage service provided at the reception desk, with the filling of a specific form.

### Correio

Para receção ou expedição de correio, por favor, consulte a nossa receção.

### Mail

For mail reception or dispatch, please consult the reception desk.

### Corrente eléctrica

A corrente eléctrica é de 220v.

### Electricity

**Hotel Santhyago Trofa RNET 10846**

Pinheiro Manso – Sociedade Hoteleira, Lda | Rua ds Indústrias 1755, 4785-628 Trofa, Porto

+351 252 417 703 | +351 252 416 321 | +351 910 910 231 | reservas@santhyago.com | www.santhyago.com



SANTHYAGO

The electricity voltage is 220v.

## D

### Despertar

Para usufruir do serviço despertar, contacte por favor a receção.

### Wake-up call

To use our wake-up call service, please contact the reception.

### Digitalizações/ Impressões / Fotocópias

Temos ao seu dispor serviço de digitalização, impressão e fotocópias com custo adicional. Podemos também imprimir de forma gratuita os seus talões de embarque, vouchers e bilhetes. Caso necessite contacte, por favor, a receção.

### Scanning / Printing / Photocopying

We offer scanning, printing, and photocopying services for an additional cost. We can also print your boarding passes, vouchers, and tickets free of charge. If you need these services, please contact the reception.

## E

### Elevador

Temos um elevador ao seu serviço, com acesso a todos os pisos.

### Elevator

We have an elevator at your service, with access to all floors.

### Emergência

Em caso de emergência, por favor contacte a receção 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 polícia) é o 112.

### Emergency

In case of emergency, please contact the reception immediately and follow the instructions on the emergency plans placed on the door of your room and corridor. The phone number for emergency services (firefighters, ambulances, and police) is 112.

**Hotel Santhyago Trofa RNET 10846**

Pinheiro Manso – Sociedade Hoteleira, Lda | Rua ds Indústrias 1755, 4785-628 Trofa, Porto

+351 252 417 703 | +351 252 416 321 | +351 910 910 231 | reservas@santhyago.com | www.santhyago.com



SANTHYAGO

### Engraxador de sapatos

Temos à sua disposição no piso 0, uma máquina totalmente automática de polimento de sapatos com escovas castanhas, pretas e com um dispensador de creme polidor.

### Shoe shining machine

We have at your disposal on the ground floor a fully automatic shoe polishing machine with brown and black brushes, with a polishing cream dispenser.

### Equipamento de café/Chá

Poderá solicitar este serviço na receção, com um custo adicional.

### Coffee/Tea equipment

You can request this service at the reception, at an additional cost.

### Estacionamento

Temos à sua disposição um parque de estacionamento privativo e gratuito. Recomendamos que não deixe artigos de valor no interior do seu automóvel, visto que o Hotel não se responsabiliza por danos ou furtos de objetos deixados no interior das viaturas.

### Parking

We have at your disposal a private and free parking lot. We recommend that you do not leave valuable items inside your car, as the hotel is not responsible for any damage or theft of objects left inside the vehicles.

## **F**

### Ferro de Engomar

Caso necessite de um ferro de engomar, solicite na receção.

### Ironing

If you need an iron, please contact the reception.

## **G**

### Garagem

**Hotel Santhyago Trofa RNET 10846**

Pinheiro Manso – Sociedade Hoteleira, Lda | Rua ds Indústrias 1755, 4785-628 Trofa, Porto

+351 252 417 703 | +351 252 416 321 | +351 910 910 231 | reservas@santhyago.com | www.santhyago.com



SANTHYAGO

O hotel dispõe de garagem fechada com acesso direto à receção, permitindo o estacionamento da sua viatura. Caso necessite, contacte a nossa receção para verificar disponibilidade e o valor deste serviço.

#### Garage

The hotel has a closed garage with direct access to the reception, allowing you to park your car. If you need it, contact our reception to check availability and the cost of this service.

#### Guarda-Chuva

Caso necessite de um guarda-chuva durante a sua estadia, solicite na receção.

#### Umbrella

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

## I

#### Incêndio

Em caso de incêndio, contacte a receção 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.

#### Fire

In case of a fire, please contact the reception indicating the location and if possible, its size. Follow the instructions of the emergency plan placed in your room or in the hallway of your floor.

#### Internet

Todas as áreas do hotel, incluindo a sua unidade de alojamento, estão equipadas com internet de banda larga e sem fios, gratuita para os nossos hóspedes.

#### Internet

All areas of the hotel, including your accommodation unit, are equipped with broadband and wireless internet, free of charge for our guests.

## J

#### Jogos

Temos ao seu dispor consola de jogos portátil. Caso necessite, contacte a nossa receção para verificar disponibilidade e o valor deste serviço.

#### Games

We have at your disposal portable games console. If you need it, contact our reception to check the availability and cost of this service.

**Hotel Santhyago Trofa RNET 10846**

Pinheiro Manso – Sociedade Hoteleira, Lda | Rua ds Indústrias 1755, 4785-628 Trofa, Porto

+351 252 417 703 | +351 252 416 321 | +351 910 910 231 | reservas@santhyago.com | www.santhyago.com



### Jornais

No lobby da receção tem à sua disposição jornais diários.

### Newspapers

Daily newspapers are available in the reception lobby.

## **L**

### Lavandaria

No interior do seu roupeiro encontrará ao seu dispor sacos de lavandaria. Caso necessite de serviço de lavandaria, contacte a nossa receção para verificar disponibilidade e o valor deste serviço.

### Laundry

Inside your wardrobe you will find laundry bags. If you need a laundry service, contact our reception to check availability and the cost of this service.

### Livro de reclamações

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

### Complaints book

The Hotel has a complaints book at the reception and an online complaints book is also available.

### Livro de sugestões

O Hotel dispõe de livro de sugestões na receção.

### Suggestion book

The Hotel has a suggestion book at the reception.

## **M**

### Mapas/Roteiros

Consulte a receção para a obtenção de mapas e roteiros.

### Map/Itineraries

**Hotel Santhyago Trofa RNET 10846**

Pinheiro Manso – Sociedade Hoteleira, Lda | Rua ds Indústrias 1755, 4785-628 Trofa, Porto

+351 252 417 703 | +351 252 416 321 | +351 910 910 231 | reservas@santhyago.com | www.santhyago.com



SANTHYAGO

Please contact the reception for maps and itineraries.

### Mensagens

Dispomos do serviço de aceitação e entrega de mensagens. Serão entregues no seu quarto ou quando se dirigir à receção.

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

### Messages

We offer a message acceptance and delivery service. Messages will be delivered to your room or when you come to the reception. If you do not wish to receive messages or phone calls during your stay, please inform the reception.

### Menu de Almofadas

Estão disponíveis almofadas de vários tamanhos, antialérgicas e anatómicas. Caso necessite, contacte por favor a receção.

### Pillow Menu

We offer pillows of various sizes, hypoallergenic and anatomical. If you need, please contact the reception.

### Mobilidade Reduzida

Possuimos uma Unidade de Alojamento totalmente adaptada para satisfazer as necessidades de pessoas com mobilidade reduzida. Todas as áreas públicas do Hotel estão concebidas de forma a permitirem a circulação e acesso a pessoas com mobilidade reduzida.

### Reduced Mobility

We have a fully adapted accommodation unit to meet the needs of people with reduced mobility. All public areas of the hotel are designed to allow circulation and access to people with reduced mobility.

## **N**

### Não Fumadores

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

**Hotel Santhyago Trofa RNET 10846**

Pinheiro Manso – Sociedade Hoteleira, Lda | Rua ds Indústrias 1755, 4785-628 Trofa, Porto

+351 252 417 703 | +351 252 416 321 | +351 910 910 231 | reservas@santhyago.com | www.santhyago.com



SANTHYAGO

Non-Smoking

Smoking is not allowed inside the building. Please make sure to comply with this rule as smoke detectors are sensitive, and existing legislation provides for fines in case of non-compliance.

## O

### Objetos Perdidos / Esquecidos

Caso tenha perdido ou esquecido algo, por favor contacte a receção.

### Lost or Forgotten Items

If you have lost or forgotten something, please contact the reception.

## P

### Pagamento

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

### Payment

Payment for services rendered is made at the time of booking or check-in.

### Pequeno-almoço

O nosso pequeno-almoço Buffet é gratuito e servido diariamente na sala de pequenos almoços, situada no piso 0.

De segunda-feira a sábado das 6h às 10h

Domingos e feriados das 7h às 11h

Caso estes horários não sejam compatíveis com a sua estadia, solicite na véspera o horário pretendido.

### Breakfast

Our buffet breakfast is complimentary and served daily in the breakfast room located on the ground floor.

Monday to Saturday from 6am to 10am

Sundays and holidays from 7am to 11am.

If these times are not compatible with your stay, request the desired time the day before.

### Primeiros Socorros

O Hotel dispõe de um Kit de Primeiros Socorros. Caso necessite, contacte por favor a receção.

**Hotel Santhyago Trofa RNET 10846**

Pinheiro Manso – Sociedade Hoteleira, Lda | Rua ds Indústrias 1755, 4785-628 Trofa, Porto

+351 252 417 703 | +351 252 416 321 | +351 910 910 231 | reservas@santhyago.com | www.santhyago.com



SANTHYAGO

First Aid

The hotel has a First Aid Kit. If you need it, please contact the reception.

## **R**

### Receção

A Receção localiza-se no piso 0, no Hall do Hotel.

A equipa da receção encontra-se ao seu dispor, 24 horas por dia, 7 dias por semana, para lhe fornecer todas as informações suplementares e assistência durante a sua estadia. Serviço de receção multilingue e de informação e reservas.

Ao seu dispor na receção, tem toda a informação relativa ao Hotel, serviços e atividades fora do hotel.

### Reception

The Reception is located on the ground floor, in the Hotel Hall. The Reception team is at your complete disposal, 24 hours a day, 7 days a week, to provide you with all the necessary information and assistance during your stay. Multilingual reception and information and reservation service. At the Reception, you have all the information regarding the Hotel, services, and activities outside the hotel.

### Reservas

Pode fazer as suas reservas através dos contactos +351 252 417 703 (chamada para a rede fixa nacional) ou +351 910 910 231 (WhatsApp), do email [reservas@santhyago.pt](mailto:reservas@santhyago.pt) ou diretamente na receção.

### Reservations

You can make your reservations through the contacts +351 252 417 703 (call to national fixed network) or +351 910 910 231 (WhatsApp), the email [reservas@santhyago.pt](mailto:reservas@santhyago.pt) or directly at the Reception.

### Roupa de banho

Todos os quartos estão equipados com toalhas de rosto, toalhões de banho e tapete de saída de banheira. Efetuamos a mudança de roupa diariamente.

### Bathroom Linen

All rooms are equipped with face towels, bath towels, and a bath mat. We change the bathroom linen daily.

### Roupa de cama

Todos os quartos estão equipados com roupa de cama de fabrico nacional. A mudança de roupa de cama será efetuada a cada três dias ou a pedido do hóspede e sempre que mude o hóspede.

**Hotel Santhyago Trofa RNET 10846**

Pinheiro Manso – Sociedade Hoteleira, Lda | Rua ds Indústrias 1755, 4785-628 Trofa, Porto

+351 252 417 703 | +351 252 416 321 | +351 910 910 231 | [reservas@santhyago.com](mailto:reservas@santhyago.com) | [www.santhyago.com](http://www.santhyago.com)



SANTHYAGO

### Bathroom Linen

All rooms are equipped with nationally made bedding. Bed linen will be changed every three days or at the guest's request and whenever the guest changes.

### Ruído

Por uma questão de respeito e compreensão para com todos os hóspedes, pede-se a especial atenção para o silêncio nos 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).

### Noise

Out of respect and understanding for all guests, please pay special attention to keeping the noise level down in the corridors and rooms. From 22:00 onwards, no activities that may cause noise and disturb other guests are allowed (Decree-Law n.º 292/2000 of November 14th).

## **S**

### Sala de Sala de Estar / Televisão

Dispomos de uma sala de estar situada no lobby do Hotel no piso 0.

### Living Room / Television Room

We have a living room located in the lobby of the hotel on the ground floor.

### Sala de Reuniões

Dispomos de salas privadas de reuniões. Caso necessite, contacte a nossa receção para verificar disponibilidade e o valor deste serviço.

### Meeting Room

We have private meeting rooms available. If you require this service, please contact reception. If you need it, contact our reception to check availability and the cost of this service.

### Secador de Cabelo

Encontra-se à sua disposição no quarto de banho da suíte.

### Hairdryer

A hairdryer is available for your use in the bathroom of the Suite.

**Hotel Santhyago Trofa RNET 10846**

Pinheiro Manso – Sociedade Hoteleira, Lda | Rua ds Indústrias 1755, 4785-628 Trofa, Porto

+351 252 417 703 | +351 252 416 321 | +351 910 910 231 | reservas@santhyago.com | www.santhyago.com

## T

### Taxi

Se pretender um Táxi contacte, por favor, a receção.

### Taxi

If you want a Taxi, please contact reception.

### 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.

### 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 and check the pricing table for the telephone service available in your room.

### Televisão

Disponível, de forma gratuita, com uma grande variedade de canais nacionais e internacionais.

### Television

Available, free of charge, with a wide variety of national and international channels.

**Hotel Santhyago Trofa RNET 10846**

Pinheiro Manso – Sociedade Hoteleira, Lda | Rua ds Indústrias 1755, 4785-628 Trofa, Porto

+351 252 417 703 | +351 252 416 321 | +351 910 910 231 | reservas@santhyago.com | www.santhyago.com