



HOTEL DO CARACOL

O Seu Hotel na Terceira – *Your Hotel in Terceira*

Estimado Cliente,

É com muito gosto que lhe damos as boas vindas ao Hotel do Caracol.

Aqui encontrará uma equipa de profissionais para tornar a sua estada memorável através de uma grande diversidade de serviços.

O diretório que a seguir apresentamos tem a finalidade de lhe fornecer algumas informações de carácter geral acerca dos serviços do Hotel.

Desejamos-lhe uma ótima estada.

Dear Guest,

We are very pleased to welcome you to Hotel do Caracol.

Here you will find a diversity of services as well as a friendly and professional staff ready to assist you with any request.

This directory has the purpose of giving you some general information about the Hotel facilities and services.

We wish you a very pleasant stay.

Para contactar a Receção por favor ligar - **9**

*To contact the Front Office please dial - **9***

Taxa de Room Service por pedido - 3 euros

Room Service Cost per request - 3 euros

O Hotel do Caracol dispõe de Livro de Reclamações

The Hotel do Caracol has a Complaint Book



HOTEL DO CARACOL

O Seu Hotel na Terceira – *Your Hotel in Terceira*

APOSENTO – Entende-se por aposento o serviço que consiste na locação de um quarto, apartamento ou outra unidade de alojamento e suas instalações privativas por um período máximo de 24 horas, o qual termina sempre, salvo convenção em contrário, às 12 horas de cada dia.

1 – O preço do aposento no hotel inclui o serviço de pequeno-almoço no nosso restaurante nos horários indicados.

2 – Pela instalação de uma cama suplementar (individual) nos quartos, apartamento, ou outras unidades de alojamento, poderá ser cobrada uma importância máxima igual a 50% do preço do aposento.

3 – Em todos os empreendimentos deverão existir tabelas de preços respeitantes a todos os serviços e instalações postos à disposição dos clientes.

4 – Nos preços praticados já estão incluídos todos os impostos e taxas (IVA).

5 – Ao hóspede, aquando da sua entrada em qualquer estabelecimento de alojamento turístico, deverá ser entregue o cartão identificativo do estabelecimento, do qual constarão o nome do hóspede, número do aposento, a data de entrada, a data prevista de saída e o número de pessoas que ocupam o aposento. Este cartão deverá ser utilizado no caso de eventuais reclamações perante os serviços oficiais de turismo.

LODGING – *Lodging is the rental service of rooms, apartments or other accommodation units and its private facilities, for a maximum of 24 hours. This period always ends at noon, unless there is any agreement to the contrary.*

1 – *The lodging price charged in the hotel includes breakfast served in our restaurant during the open hours for breakfast.*

2 – *A maximum amount of 50% of the room price may be charged, for putting an extra single bed in a room, apartment or other accommodation unit.*

3 – *All hotel establishments must display price lists of all the services and facilities available to their guests.*

4 – *The prices stated on those lists must include all taxes and charges (VAT).*

5 – *Upon arrival at any hotel establishment, the guest must be given a card identifying the establishment. The card must also show the guest's name, room number, date of arrival, expected date of departure and the number of people occupying the accommodation. This card is to be used in the event of any complaints made to the official Tourist Office Services.*



HOTEL DO CARACOL

O Seu Hotel na Terceira – *Your Hotel in Terceira*

AR CONDICIONADO

Para obter o máximo de eficiência, deve manter as janelas e portas fechadas.
Por favor não selecione a temperatura do Ar Condicionado abaixo de 22º.
Se colocar a menos de 22º pode provocar bloqueio no compressor e deixar de funcionar.

Se tiver dificuldade queira por favor contactar a receção.

INSTALAÇÃO ELÉCTRICA

As tomadas ao seu dispor são de 220V. Caso necessite de transformadores e adaptadores de voltagem, contacte a receção por favor.

AVARIAS E REPARAÇÕES

Agradecemos antecipadamente a sua colaboração informando a receção caso note alguma avaria no seu quarto.

SEGURANÇA

O Hotel dispõe de um plano de evacuação, cujo esquema se encontra junto à porta do seu quarto. No seu próprio interesse, observe este esquema e tome conhecimento das saídas por piso - duas saídas por piso. Em caso de emergência nunca utilize os elevadores. As portas dos corredores fecham automaticamente.

VARANDAS

Não é permitido pendurar toalhas ou roupa nas varandas.

AIR CONDITIONING

For maximum effect, the windows and doors should be closed. If you have any difficulty, please contact the front desk.

ELECTRICAL INSTALLATION

Sockets are 220V. If you need voltage transformers and adapters, please contact the front desk. Please dial 9.

BREAKDOWNS & REPAIRS

We thank you in advance for your cooperation by contacting the front desk in case you detect any malfunctions.

SECURITY

The Hotel has an evacuation plan, which you will find near the door of your room. In your best interest, please read this plan and take note of the exits – two in each floor. Never use the elevators / lifts in case of fire. If the fire alarm goes off, the corridors doors will close.

BALCONIES

It is not allowed to hang towels and clothes on the hotel's balconies.



HOTEL DO CARACOL

O Seu Hotel na Terceira – *Your Hotel in Terceira*

LAVANDARIA

O saco de lavandaria encontra-se no roupeiro juntamente com formulário próprio que deverá preencher para solicitar o referido serviço. As peças entregues até às 10H00 do próprio dia serão devolvidas até às 9H00 do dia seguinte. Para tal solicitamos que informe a nossa Recepção da existência desta necessidade. Para serviço de lavagem de roupa expresso, esta será entregue até às 19H00 do próprio dia, havendo lugar a uma taxa de serviço expresso. A limpeza a seco será feita por terceiros, pelo que o serviço está sujeito a disponibilidade dos mesmos e é apenas possível para estadias superiores a 2 noites. Por favor contactar a recepção para limpeza a seco ou informações adicionais sobre esse serviço marcando 9.

MINIBAR

Durante a sua estada poderá usufruir do nosso serviço de minibar. Não temos bebidas no minibar devido a restrições da atual pandemia. Sempre que houver necessidade de bebidas que constam da lista de bebidas de mini bar, pedimos o favor de contactar a Recepção, ligando o número 9.

TELEVISÃO

Todos os quartos têm televisão via Cabo TV. Em caso de anomalia, favor contactar a recepção. Por favor marque 9.

SERVIÇO DE DESPERTAR

Pode solicitar hora de despertar marcando 81 ou contactando a recepção. Por favor marque 9.

LAUNDRY

The laundry bag is available inside the wardrobe closet, along with the proper form which you must fill in to request the laundry service. Items must be delivered before 10.00 am and will be returned until 09:00 on the following day.

For express laundry service, we will deliver the laundry until 19:00 of the same day when this service is requested as such. The dry-cleaning is provided by external services - it needs forward availability checking. This service is not available for one-night stay. Please contact the front desk to request dry-cleaning. Please dial 9.

MINIBAR

During your stay, you may use our mini-bar service. We do not have drinks in the minibar for immediate consumption because the actual pandemic restrictions. If you need drinks from the minibar beverage list, please contact the front desk. Please dial 9.

TELEVISION

All rooms have television with cable connection. In case of malfunction, please contact the front desk. Please dial 9.

WAKE-UP CALL

You may request a wake-up call contacting the front desk. Please dial 9.



HOTEL DO CARACOL

O Seu Hotel na Terceira – *Your Hotel in Terceira*

TELEFONES

O valor de custo da chamada telefónica varia consoante o destino.
Por favor contacte a Receção marcando o número 9.

OBJECTOS DE VALOR

A Direção do Hotel não se responsabiliza pelos objetos de valor deixados nos quartos. Para sua maior segurança, utilize o cofre do seu quarto. A utilização dos cofres é gratuita, contudo o Hotel não pode ser responsabilizado pelo desaparecimento de bens deixados dentro e fora dos cofres uma vez que não tem conhecimento do que está dentro dos cofres.

DEPÓSITO DE BAGAGEM

O Hotel disponibiliza Sala de Bagagem para depósito de malas junto da Receção.
A Direção do Hotel não se responsabiliza pelos bens deixados neste espaço.

TELEPHONES

Telephones calls costs varies depending on the destination. Please contact the Hotel's Reception. Please dial 9.

VALUABLE OBJECTS

The Hotel Management can't be held responsible for valuable objects left in the rooms. For your own security, use your room's safety deposit box. Its use is free of charge. Nevertheless, the hotel cannot be held responsible for any disappearance of values left outside or inside the safes once we do not know what is left inside the safes.

LUGGAGE ROOM

*The Hotel offers luggage storage in the luggage room near Reception.
The Hotel Management do not hold responsibility for the luggage left in this area.*



HOTEL DO CARACOL

O Seu Hotel na Terceira – *Your Hotel in Terceira*

PEQUENO-ALMOÇO

Buffet - Servido no **Restaurante Cozinha do Caracol** das 07H00 às 10H30.

Por favor organize com a Recepção, no dia anterior, qual a hora que pretende fazer o seu Pequeno Almoço para gerir o número de hóspedes por hora e evitar demora nas filas de espera porque como é buffet assistido demora mais tempo. Muito obrigado.

Restaurante Cozinha do Caracol (Piso 0)

Onde são servidas diariamente as refeições de Pequeno Almoço.

Bar Monte Brasil (Piso 1)

Tem ao seu dispor o serviço de bar das 12H30 até 24:00 e Snacks das 12:30 até 22:30.

Também o Serviço de Almoço das 12H30 até 15H00. (**Sugestão do Chef**)

E Jantar-Buffer das 19:00 às 22:00

Serviço nos Quartos (Room Service)

Em funcionamento das 12H30 às 23H00. Para efetuar o seu pedido deverá ligar para 1509 (Restaurante) ou 1533 (Bar), em função do horário de cada sector.

BREAKFAST

Buffet served at Restaurant Cozinha do Caracol - from 07H00 am to 10H30 am.

Please contact Front Office in the previous day to organize your access to the Breakfast so we avoid long waiting queues.

BAR Monte Brasil (1st Floor) - At your disposal beverage from 12:30 pm until 00:00 am and snack services until 10.30 pm.

Open to Lunch Meals from 12H30 until 15H00. (Chef's Suggestion)

Dinners - Here you can enjoy our daily flavours with our Buffet Dinner.

ROOM-SERVICE - Room service is available from 12:30 am to 11.00 pm. To place your order please dial 1509 (Restaurant) or 1533 (Bar), depending on the operation schedule of each sector.



HOTEL DO CARACOL

O Seu Hotel na Terceira – *Your Hotel in Terceira*

BEBIDAS | BEVERAGE

No seu quarto tem à disposição o minibar. Para consumir bebidas, por favor contacte o Restaurante Cozinha do Caracol (1509) ou o Bar Monte Brasil (1533) ou a Receção marcando o 9.

The minibar is at your disposal in your room.

For beverage, please contact the Restaurant Cozinha do Caracol (1509) or the Bar Monte Brasil (1533) or our Reception dialing number 9.

MINIBAR | MINIBAR

Água Mineral Mineral Water	Mineral	€1.50
Água Gaseificada Sparkling Water		€2.00
Água Tônica Tonic Water		€2.50
Coca-Cola Coke		€2.50
Sprite Sprite		€2.50
Whisky Novo Scotch Whisky		€6.50
Whisky Velho Old Scotch Whisky		€8.50
Gin Gin		€6.50
Vodka Vodka		€6.50
Cerveja Beer		€3.00



HOTEL DO CARACOL

O Seu Hotel na Terceira – *Your Hotel in Terceira*

Na sua estada está incluído o livre acesso:

ÁREAS DE LAZER DO HOTEL DO CARACOL

GINÁSIO do Hotel do Caracol:

Horários:

Segunda a Sexta das 07H00 às 22H00

Sábado das 10H00 às 18H00

Domingo e Feriados das 10H00 às 14H00

Pode encontrar informações adicionais sobre classes e outros serviços disponíveis marcando 1540 (Receção do Ginásio).

PISCINAS

1 Piscina interior

Horário: das 07H00 até 22H00

A partir de 01 de Setembro 2020

2 Piscinas exteriores (adultos e crianças).

Horário: das 09H00 até 20H00

ZONA BALNEAR

O Hotel tem acesso direto ao cais da Silveira através do Ginásio do Hotel do Caracol.

Não é permitido o uso de toalhas de piscina do Hotel fora do Hotel.

HOTEL DO CARACOL GYM

Your stay includes free access to our gymnasium's leisure area:

Cardio-Fitness Gym,

Schedule: From Monday to Friday - 07.00 am to 10.00 pm

Saturdays - 10.00 am to 06.00 pm

Sundays, Holidays - 10.00 am to 02.00 pm

For additional information on classes or other available services, or any further assistance, dial 1540 (Gym's front desk)

POOLS

1 indoor swimming pool.

From 1st September 2020 onwards

Schedule: Everyday - 07.00 am to 10.00 pm

2 outdoor swimming pools (adults and children).

Schedule: Everyday - 09.00 am to 8.00 pm



HOTEL DO CARACOL

O Seu Hotel na Terceira – *Your Hotel in Terceira*

BATHING AREA

The Hotel has direct access to Silveira Bay bathing area, through the Hotel do Caracol Gym. The use of Hotel towels outside of the hotel is forbidden.

CENTRO DE BEM-ESTAR

Localizado no Piso 1, junto ao Bar Monte Brasil, os nossos hóspedes podem usufruir dum espaço envolto em tranquilidade & harmonia.

Principais serviços: diversos tipos de massagens, tratamentos corporais.

Para mais informações, por favor contacte a Receção do Centro pelo 1555.

CORREIO

O Hotel dispõe de entrega e recolha de correio. Favor contactar a receção.

FOTOCÓPIAS

Fotocópias: Frente (0,10€) | Frente e Verso (0,15€) | Cores: (0.20€)

Contactar a receção para mais informações.

INTERNET

O Hotel disponibiliza acesso gratuito à Internet: CARACOL-WIFI

Rede Internet sem fios, disponível em todo o Hotel.

Para mais informações, por favor dirija-se à Receção.

MAIL

The hotel has mail delivery service. Please contact the Front desk.

PHOTOCOPIES

Photocopies:

1 side (0, 10€/ page) | 2 sides (0, 15€/ page) | Colour (0.20€/page)

Please contact the Front Desk.

INTERNET

Hotel do Caracol offers free Internet access: CARACOL WIFI

Wireless and available throughout the Hotel and exterior pools.

For more information and / or assistance on internet services, please contact the front desk.

Please dial 9.

ESTACIONAMENTO DE VIATURA

O Hotel dispõe de parque de estacionamento gratuito para hóspedes. O acesso é feito com a mesma chave que abre as portas dos quartos. Pedimos-lhe que cumpra a sinalização na garagem, de forma a facilitar a circulação. O Hotel não se responsabiliza por danos causados na viatura nem pelos bens no interior da mesma.



HOTEL DO CARACOL

O Seu Hotel na Terceira – *Your Hotel in Terceira*

MULTIBANCO

Poderá encontrar uma máquina de ATM junto da Estação de Combustíveis GALP perto do Hotel.

ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO

São permitidos animais de estimação de pequeno porte no Hotel, quando previamente autorizado.

BANQUETES / SALAS DE REUNIÕES / CONGRESSOS

Para informações sobre Banquetes e Reuniões, queira por favor contactar a Receção que dará o devido seguimento do seu pedido para o Departamento Comercial.

E-mail: dep.comercial@hoteldocaracol.com

BABYSITTING

Serviço de *BabySitting* a pedido e mediante disponibilidade.

HOSPITAL

Para qualquer urgência médica, recomendamos que contacte 112 ou que se dirija ao Hospital mais próximo do Hotel: Hospital de Santo Espírito de Angra do Heroísmo.

CAR PARKING

The hotel has free private parking for its guests. To access our car parking, you must use your room key. Please comply with the traffic signs, maintaining an easy circulation in the garage. The Hotel cannot be hold responsible for car damages or the objects left inside the car.

ATM

You may find an ATM machine at the gas Station near the Hotel.

PETS / DOGS

Small pets are allowed in the Hotel if previously authorized.

BANQUETING / MEETING ROOMS & CONFERENCE ROOMS

For Banqueting & Meeting arrangements, please contact the front desk. They will forward your request to the appropriate department.

E-mail: dep.comercial@hoteldocaracol.com

BABYSITTING

On request and subject to availability.

HOSPITAL

For any medical emergency, we recommend you the nearest hospital: Hospital de Santo Espírito de Angra do Heroísmo.

OBJECTOS PERDIDOS

Favor contactar a Receção.

OBJETOS DE VALOR



HOTEL DO CARACOL

O Seu Hotel na Terceira – *Your Hotel in Terceira*

A Direção do Hotel não se responsabiliza pelos objetos de valor deixados nos quartos. Para sua segurança, utilize o cofre do seu quarto. A utilização dos cofres é gratuita. O Hotel não pode ser responsabilizado pelo desaparecimento de bens colocados nos cofres.

LOST PROPERTY / LUGGAGE

Please contact the Front Desk.

VALUABLE OBJECTS

The Hotel Management cannot be held responsible for valuable objects left in the rooms. For your own security, use your room's safety box. Its use is free of charge. The hotel cannot be held responsible for any disappearance of values left in the safes.

CONTACTOS ÚTEIS - USEFUL CONTACTS

Sata Air Açores . Sata Air Açores

Rua da Esperança, 2 - 9700 Angra do Heroísmo

Tel: 707 227 282

Aeroporto das Lajes. Lajes Airport

Tel: 295 540 030

Táxis Táxis

Tel: 295 212 004 / 295 212 004

Centro Cultural de Angra. Cultural and Meeting Center

Tel: 295 206 120

Hospital Santo Espírito. Santo Espírito Hospital

Canada do Briado, Farroco – 9700-048 Angra do Heroísmo

Tel: 295 403 200