



Prezado hóspede,

É com muito gosto que o recebemos na Ilha da Madeira e no Pestana Quinta do Arco Nature & Rose Garden Resort.

Gostaríamos de expressar o nosso compromisso e empenho em prestar o serviço que caracteriza um hotel do Grupo Pestana Hotels & Resorts. Esperamos sinceramente que a sua estada esteja a ser muito agradável e repleta de momentos memoráveis!

Gentilmente solicitamos que contacte qualquer membro da equipa ou a mim diretamente, se constatar alguma situação que não seja do seu inteiro agrado. Ficar-lhe-emos gratos pela oportunidade de corrigir e ajustar os nossos procedimentos.

Gostaríamos também de o informar que 2 dias antes da sua saída, receberá um questionário sobre a sua estada connosco (caso tenha disponibilizado o seu endereço eletrónico). O nosso objetivo é exceder a sua expectativa e atingir a pontuação “5”, em todas as questões do questionário. Se considerar que esta pontuação não se adequa ou se houver alguma situação que possamos corrigir, de forma a tornar a estada dos nossos hóspedes mais agradável, por favor contate-nos diretamente.

Este Hotel dispõe de 59 quartos: 10 villas, 9 villas duplex, 21 Vista mar e 19 vista jardim. Todos estão equipados com uma “kitchenette”.

No Restaurante “O Roseiral”, servimos o seu pequeno-almoço e jantar.

Para descontrair o hotel oferece duas piscinas e passeios guiados no belo roseiral e jardins.

Muito obrigada pela sua preferência pelo grupo Pestana Hotels & Resorts e esperamos a breve oportunidade de o receber de novo no nosso Hotel.

Com os melhores cumprimentos,

**Gilberto Gouveia
Supervisor de Unidade**

CANAIS DE TV
TV CHANNELS
CHÂINES DE TV
TV KANALE

NR.	CANAL/CHANEL	NR.	CANAL/CHANEL	NR.	CANAL/CHANEL
1	FRANCE 24	15	CNN	29	BBC ENTERTAINMENT
2	RTP - MADEIRA	16	MTV PORTUGAL	30	TVI 24
3	RTP – 1	17	RAI UNO	31	RTP INFORAÇÃO
4	TVI	18	TRAVEL	32	RTP MEMÓRIA
5	RTP – 2	19	VH 1	33	TCL
6	SIC	20		34	BIOGRAPHY CHANNEL
7	SIC - NOTÍCIAS	21	MOV	35	TV5
8	PANDA	22	FOX LIFE	36	ARTE
9	EUROSPORT	23	AXN	37	MCM
10	ODISSEIA	24	SIC RADICAL	38	FOX
11	CANAL HOLLYWOOD	25	SIC MULHER	39	GLOBO
12	CANAL HISTÓRIA	26	DISCOVERY CHANNEL	40	SAT
13	GLOBOVISION	27	BBC WORLD	41	ARD
14	TV RECORD	28	TVE INTERNACIONAL	42	ZDF

A

ÁGUA

A água canalizada é potável. Contudo, dado o baixo teor de minerais, recomendamos água engarrafada.

ALUGUER DE AUTOMÓVEIS

Por favor contacte a receção através do nº 1

ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO

Não são permitidos.

AR CONDICIONADO

Ar condicionado na área da nova construção – controlo individual em todos os quartos. Por favor mantenha a porta da varanda fechada enquanto estiver em funcionamento..

AUTOCARRO

O Hotel é servido por 2 companhias de autocarros: Rodoeste e Horários do Funchal. Por favor contate a Receção para informação sobre os horários.

B

BABY SITTING

Por favor contacte a Receção com um mínimo de 24h de antecedência.

BAGAGEM

Na véspera da sua partida, por favor contacte a Receção para organizar a sua saída.

BANCO

O mais próximo encontra-se a 15 minutos. Por favor contate a Receção para mais informações.

BARES

Bar “A Lagoa”, entre as 09h00 e as 18h00.

BIBLIOTECA / SALA DE LEITURA

Tem à sua disposição livros na base “leve um, deixe outro”. Situada na área da Receção.

C

CADEIRA DE RODAS

Por favor contate a Receção.

CAIXA ATM

A 150 metros do Hotel.

CÂMBIOS

Disponíveis na Receção.

CARTÃO DE EMBARQUE

Impressão gratuita na Receção.

C

CENTRO DE SAÚDE - a 150 metros do Hotel.
Funcionamento das 09h00 às 17h00.

CHAVE

Para sua segurança por favor mantenha a chave do quarto sempre consigo e devolva-a à Receção no dia da sua saída .

CHECK-IN - a partir das 15h00

CHECK-OUT: até às 12h00. Depois das 12h00, mediante disponibilidade.

CHEQUES pessoais não são aceites.

COFRES

Disponíveis gratuitamente em todos os quartos. Cofres individuais digitais.
A Direção do Hotel não se responsabiliza por quaisquer valores deixados nos cofres.

CONTAS

Podem ser pagas em dinheiro, cartão de crédito ou multibanco. Qualquer dúvida, por favor informe a Receção.

CORREIO

A Receção recolhe e entrega-lhe o seu correio. Por favor contate a Receção se eventualmente necessitar deste serviço.

CORRENTE ELECTRICA

A corrente eléctrica dos quartos é de 220 volts. Se necessitar de transformador, por favor contate a Receção.

D

DESPERTAR

Por favor ligue o nº 81 e siga as instruções da operadora. Para cancelar digite o nº 82 ou então contate, por favor, a Receção.

Digitalização de documentos, por favor contate a Receção.

E

E-mail: fo.quintadoarco@pestana.com

EMERGÊNCIA

Em caso de incêndio ou outra emergência contacte de imediato a Receção, nº 155, e siga as instruções afixadas na porta do seu quarto.

Equipamentos de conferencia

(projector, flipchart, equipamentos de videoconferência), por favor contacte a Receção

F

FARMÁCIA – a 15 minutos do Hotel.
Funcionamento das 09h00 às 19h00.

FERRO DE ENGOMAR

Ser-lhe-á disponibilizado mediante uma taxa extra. Reserva na receção.

FOTOCÓPIAS/DIGITALIZAÇÃO - O Hotel tem serviço de fotocópias e digitalização.
Preço sob consulta na Receção.

FUMAR – não é permitido dentro dos quartos.

G
H
I

Guarda de Valores Cofre da Recepção

Por favor contacte a Recepção

HOTEIS PESTANA

Para obter mais informações sobre a nossa página na internet, visite www.pestana.com

IGREJAS

Para informações sobre missas e outros serviços religiosos, por favor contacte a Recepção.

INTERNET

WiFi disponível em todos os quartos, na área da Recepção e Bar.
Por favor consulte a Recepção.

Impressão gratuita de talões de embarque, vouchers e bilhetes, por favor contate a Recepção.

J

JARDINS

Botânica Madeirense e momentos relaxantes para disfrutar.

JOGOS

Bilhar e cartas. Por favor contacte a Recepção.

L

LAVANDARIA

Serviço disponível de Segunda-Feira a Sábado, encerra aos Domingos e Feriados. Os impressos e os sacos encontram-se no roupeiro do quarto.

LAZER

Para mais informações e marcações sobre museus, excursões, desportos, passeios, espectáculos, animações nocturna ou outra, por favor contacte a recepção.

LIMPEZA E SERVIÇOS DE QUARTOS

Os quartos são limpos diariamente mas não inclui lavagem de loiça. Se desejar este serviço ou almofadas ou cobertores extra, por favor contacte a recepção.

M

MENSAGENS

Sempre que a luz de mensagem do seu telefone estiver acesa, indica que tem uma mensagem para si na Recepção.

P

PARQUES DE ESTACIONAMENTO

1 parque de estacionamento privativo e 1 parque público gratuitos.

PERDIDOS E ACHADOS

Por favor contate a Recepção (ext. ____)

PISCINA

2 piscinas de água doce não supervisionadas.

R

RECEÇÃO

Está disponível 16 horas por dia. Marque o nº ____ no telefone do quarto.

REFEIÇÕES

Servidas no Restaurante “O Roseiral”, a 100 metros do Hotel.

Funcionamento: das 08h00 às 24h00

Pequeno-almoço servido até às 11h00.

REUNIÕES / BANQUETES / CONFERÊNCIAS

Dispomos de uma sala multiusos para estes serviços. Por favor contacte a Receção.

ROSEIRAL

Aberto na época floral entre abril e dezembro, das 09h00 às 18h00.

De janeiro a março, período de manutenção.

S

SAÍDA

Deverá deixar o quarto até às 12 horas. Se necessitar de sair mais tarde, ou que lhe guardemos a bagagem, por favor contate a Receção.

Serviço de fotocópias, por favor contate a Receção.

T

TÁXIS

Por favor contacte a Receção.

TROCA DE ROUPA

A troca de toalhas é assegurada duas vezes por semana e sempre que depositadas na banheira..

POLÍTICA AMBIENTAL

Sustentabilidade “Pestana”

Programa

Sob o lema “Somos apenas hóspedes do Planeta”, o programa Planet Guest incorpora todas as iniciativas que promovem a sustentabilidade do Grupo Pestana nas suas 3 vertentes: Ambiente, representada pela linha de cor verde, a Social, a laranja, e a de *Governance*, a azul.

PLANET GUEST é um conceito agregador que transmite a posição do Grupo Pestana e dos seus colaboradores como uma organização que respeita e valoriza o ambiente, a sociedade e ética corporativas como fatores responsáveis do equilíbrio do mundo em que vivemos.

Este conceito faz uma associação ao universo da hotelaria e do turismo através da palavra hóspede, traduzindo a nossa postura de profundo respeito e gratidão em relação ao Planeta em que vivemos e postura responsável perante as gerações futuras.

Para mais informações, queira por favor, consultar o guia completo.
Peça-o por favor, na Recepção.



Obrigada pelo seu contributo!

Hora de saída: Até às 12h00, no entanto agradecemos que nos informasse a hora da sua saída com 2 dias de antecedência.

Facilidades:

Piscina

24 horas e sem supervisão

Receção

Horário de funcionamento: das 09h00 às 18h00

Após este horário, por favor contate a Receção através dos números:

963112868

968674036

291570250

