



REALHOTELSGROUP.COM

Queridos clientes e parceiros,

No Real Hotels Group a segurança e bem-estar dos nossos hóspedes e staff são a prioridade máxima e, em resposta à situação do COVID-19, estamos a tomar as precauções máximas, seguindo as recomendações da Organização Mundial da Saúde e das autoridades de saúde locais, e gostaríamos de partilhar as acções que estamos a adoptar, para que se sinta em total segurança connosco.

Assim, obtivemos a certificação do Turismo de Portugal, com os selos Clean & Safe, e implementamos novos processos e procedimentos para a prevenção da propagação do vírus e limpeza dos nossos quartos, restaurantes e todos os espaços públicos, e as nossas equipas estão preparadas para atingir os mais altos padrões de limpeza, desinfecção e higiene.

## GERAL



Accionámos equipas de resposta para proporcionar assistência 24 horas por dia;

Em caso de suspeita de infecção, já temos protocolos para lidar com ela de maneira eficiente. A comunicação será imediata e clara para os hóspedes e staff;



Colocámos, em todas as áreas de serviço, gel desinfectante para as mãos para ajudar a prevenir a propagação de vírus e bactérias;



Implementámos o uso obrigatório de máscara de protecção na circulação das zonas comuns, as quais estarão disponíveis para compra ao balcão da Recepção;



Temos especial atenção a áreas de contacto frequente, como maçanetas, botões, mesas, balcões e interruptores de luz;



Fomos aconselhados sobre quais são os produtos e protocolos de limpeza eficazes contra o vírus;



Poderão existir situações de limitação à circulação e permanência em algumas áreas, para garantir que não existem acumulações de pessoas, bem como a suspensão de determinados serviços de restauração e bares;



As facturas serão enviadas por email, com a permissão do cliente;

## QUARTOS



Os quartos ficam 24h vazios, depois de limpos e desinfectados, após cada estadia; sendo a sua atribuição feita mantendo o distanciamento social e deixando quartos vagos entre quartos ocupados;



Durante a estadia, a limpeza diária nos quartos é opcional, podendo o cliente escolher a frequência desejada;



A mudança de roupa de cama e atoalhados é feita de 2 em 2 dias;



A limpeza do alojamento ocupado é feita 20 minutos após a saída do cliente do quarto;



REALHOTELSGROUP.COM

## ÁREAS PÚBLICAS, ELEVADORES E BUSINESS CENTER



As casas de banho públicas e elevadores são limpos a cada hora;



As áreas comuns são limpas seis vezes ao dia;



A capacidade máxima em cada elevador é de 2 pessoas;



Serão cumpridas as normas de distanciamento social na organização das salas para reuniões

As salas de reunião são limpas e desinfectadas após cada uso;

## RESTAURANTES E BARES



Reduzimos o mobiliário nos bares e restaurantes, de forma a limitarmos o número de pessoas e aplicarmos as distâncias de segurança;



Analizamos frequentemente o serviço de comidas e bebidas de acordo com as recomendações actuais de segurança alimentar;



Implementámos o sistema de turnos, nos restaurantes, devendo o cliente reservar previamente o local e o horário, e havendo higienização das mesas e cadeiras entre cada utilização;



O serviço do pequeno-almoço Continental, servido no Restaurante Principal, é efetuado com a chegada do cliente à mesa;



Substituímos os serviços do buffet por um serviço à carta



Serão utilizados guardanapos de papel, em detrimento dos guardanapos de tecido;

## GINÁSIOS, SPA E ACTIVIDADES DE ANIMAÇÃO



Suspendemos o funcionamento dos nossos Spas, Health Club, sauna, banho turco e jacuzzi



Suspendemos temporariamente as atividades de animação e eventos, tais como o Brunch em Família;

Acreditamos em viagens responsáveis e seguras, mantendo-nos vigilantes e seguindo os procedimentos e protocolos recomendados. A nossa missão é, e continua a ser, proporcionar aos hóspedes e parceiros externos e internos, experiências com significado e valor, suportadas por um serviço de qualidade, que se traduza na sustentabilidade de negócio, no desenvolvimento pessoal dos colaboradores e num contributo positivo para a sociedade.

O Real Hotels Group agradece o seu apoio e lealdade.

Plano de Contingência Covid-19 [aqui](#)