



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 OMS e das autoridades de saúde locais, para que se sinta em total segurança connosco.

Temos a certificação do Turismo de Portugal, com o selo Clean & Safe, e implementamos novos processos e procedimentos para a prevenção da propagação do vírus que nos permitem 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;



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



Se o cliente não desejar limpeza nos quartos de hotel, disponibilizamos um Kit básico de limpeza;

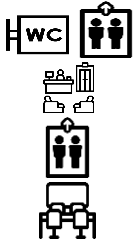


A limpeza do alojamento ocupado é feita 20 minutos após a saída do cliente do quarto;

20 min.



## 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;

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

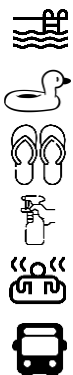
Implementámos o sistema de turnos nos restaurantes, devendo o cliente reservar previamente o local e o horário e havendo higienização das mesas e cadeiras entre cada utilização;

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

O serviço será em buffet assistido pelos colaboradores;

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

## PISCINAS EXTERIORES, GINÁSIOS, SPA E ACTIVIDADES DE ANIMAÇÃO



Reduzimos o mobiliário nas piscinas exteriores, de forma a limitarmos o número de pessoas e aplicarmos as distâncias de segurança, e dentro de água há um número máximo de pessoas permitido, conforme a dimensão da piscina;

Não são permitidas, dentro de água, boias, colchões ou outros equipamentos de uso coletivo,

Nos chuveiros exteriores, instalações sanitárias e áreas de circulação das piscinas ao ar livre é obrigatório o uso de calçado;

Todos os equipamentos são higienizados e desinfectados entre utilizações;

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

Suspendemos o serviço de transfers e de autocarro;