



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 os selos 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 E APARTAMENTOS



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;



A limpeza nos apartamentos é efectuada ao oitavo dia de estadia no Real Marina Residence e ao fim do terceiro dia de estadia nos apartamentos do Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa;



Se o cliente não desejar limpeza no apartamento, ou 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;

Suspendemos o serviço de turndown;

## 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;



REALHOTELSGROUP.COM

## 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;



Substituímos os serviços do buffet por um serviço à carta, e show-cooking personalizado;



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;

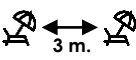


Suspendemos as atividades de animação e eventos;



Suspendemos o serviço de transfers e de autocarro;

## PRAIA



Haverá um afastamento de 3 metros entre colmos, contados a partir do limite exterior;



O aluguer de colmos pode fazer-se apenas num período do dia: manhã até às 13h30m, ou tarde a partir das 14h00m;



O número de ocupantes por colmo não deve ultrapassar os cinco, devendo o espaço envolvente ser utilizado de forma a garantir a distância de segurança para os ocupantes do colmo seguinte;



Iremos proceder à limpeza dos colmos sempre que se regista mudança de ocupantes;



A circulação nas zonas de passagem implica a manutenção do distanciamento físico de segurança de um metro e meio entre cada ocupante, evitando-se as paragens nos acessos;



Disponibilizaremos soluções que permitam a desinfeção das mãos junto aos acessos;

O Real Hotels Group agradece o seu apoio e lealdade.