



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;



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;



O serviço de Valet Parking estará suspenso.

QUARTOS



Os quartos, após cada estadia, ficam 24 horas vazios, depois de limpos e desinfetados.



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



A limpeza do alojamento ocupado será efetuado a pedido do cliente e sem o mesmo no quarto e por ordem de pedido.



O serviço de Turndown passará a ser opcional, ou seja a pedido do cliente.



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;



Analísamos 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 é efetuado com a chegada do cliente à mesa;



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

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;



Nas piscinas exteriores há um número máximo de pessoas permitido, conforme a dimensão da piscina;



Não são permitidos dentro de água, equipamentos lúdicos e ou de uso colectivo, como sejam boias, colchões ou outros;



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 do circuito de talassoterapia, sauna e banho turco;



Suspendemos as atividades de animação e eventos;