

## MEDIDAS PREVENTIVAS COVID19 APLICÁVEIS AOS CLIENTES

### Introdução

A situação de emergência sanitária causada pela propagação do vírus Sars-Cov-2 (que causa a doença comumente conhecida como Covid19), declarada pela Organização Mundial da Saúde como pandemia, obrigou os governos dos diferentes países a declarar estados de alerta, a partir dos quais foram progressivamente adotadas medidas preventivas para fazer face nos diferentes setores.

Neste contexto, na Iberostar Hotels & Resorts, com o objectivo de retomar a nossa actividade, temos trabalhado numa série de medidas centradas na minimização dos riscos para a saúde causados por este vírus, com vista à reabertura dos nossos estabelecimentos e serviços, de acordo com o nosso compromisso com um turismo cada vez mais responsável, tanto para as pessoas como para o ambiente.

## MEDIDAS PREVENTIVAS COVID19 APLICÁVEIS AOS CLIENTES

### **Medidas gerais**

As medidas a cumprir e respeitar por parte dos clientes estão centradas em três grupos:

1. Distanciamento social, para garantir ao máximo a manutenção das distâncias de segurança recomendadas.
2. Higienização das mãos.
3. Uso de máscara\*.

\*No caso de clientes que, por motivos de saúde acreditados, estejam legalmente dispensados de usar máscara, estes envidarão, de boa fé, os seus melhores esforços para, sem limitação dos seus direitos:

- manter a distância mínima de segurança em relação aos colaboradores e outros clientes;
- não prolongar desnecessariamente a sua presença sem máscara nos espaços onde inevitavelmente se encontram mais clientes, como o buffet ou a receção, ajudando, assim, a garantir a aplicação das medidas de segurança e higiene implementadas nesses espaços comuns;
- em termos gerais, seguir esses comportamentos e atitudes, perfeitamente compatíveis com o seu direito de não usar máscara, que, por solidariedade e para a segurança de todos, contribuem para uma estadia mais segura para todos os clientes e colaboradores;
- que os seus acompanhantes prestem a ajuda e assistência necessárias, em colaboração com os colaboradores do hotel, para cumprir estas recomendações."

## MEDIDAS PREVENTIVAS COVID19 APLICÁVEIS AOS CLIENTES

### Medidas específicas por zonas

#### Entrada-Lobby-Receção

- ✓ Ao entrar no edifício, deve usar uma máscara, passar sobre o tapete higienizante para sapatos e higienizar as mãos com o gel hidroalcoólico fornecido na área.
- ✓ Para evitar multidões e filas de espera, recomendamos que faça o seu check-in online.
- ✓ Recomenda-se a transferência e a utilização da APP para qualquer comunicação ou pedido especial para a receção, bem como para realizar o check-out e o pagamento de qualquer despesa adicional não incluída no regime de pensão.
- ✓ O cliente deve higienizar as mãos com o gel hidroalcoólico disponível, para utilizar elementos comuns no hall, como computadores e dispositivos.
- ✓ Para garantir condições corretas de higiene e desinfeção nos quartos, os horários de check-in e check-out foram modificados, sendo o novo horário de saída às 11h00 e de entrada às 15h00.
- ✓ Os turnos designados pela receção para o acesso ao restaurante nos diferentes serviços devem ser respeitados. Se desejar mudá-los, deve solicitá-lo com antecedência na receção.
- ✓ A devolução dos cartões de toalhas de piscina e dos quartos será realizada nas caixas previstas no balcão da receção.
- ✓ No caso de apresentar sintomatologia relacionada com a causada pelo vírus Sars-Cov-2 , deverá contactar por telefone a receção do hotel, e manter-se isolado no quarto até receber novas indicações por parte da direção do hotel.

## MEDIDAS PREVENTIVAS COVID19 APLICÁVEIS AOS CLIENTES

### Quarto

- ✓ Para garantir a melhor limpeza e desinfecção do quarto, e minimizar os riscos, foi eliminada uma série de elementos não essenciais, bem como alguns serviços (serviço de quarto, frigobar...) que serão a pedido. Qualquer um destes acessórios ou serviços deve ser solicitado através da APP ou da Recepção.
- ✓ A limpeza dos quartos será feita com o cliente ausente, bem como a reparação das avarias dos quartos ocupados.

### Serviços de restauração

#### **Restaurantes**

- ✓ Para poder respeitar as limitações de capacidade das instalações estipuladas pelos regulamentos, os horários atribuídos para as refeições devem ser respeitados.
- ✓ Deve ser usada uma máscara e as mãos devem ser higienizadas para ter acesso ao restaurante e às áreas de exposição do buffet.
- ✓ Em qualquer fila que se forme, deve ser respeitada a distância interpessoal recomendada em relação aos outros hóspedes.
- ✓ No caso de uma família com mais de quatro membros, o pessoal da sala será informado para que lhes possam atribuir mesas específicas para ocuparem durante toda a estadia.
- ✓ As estações de gel antisséptico devem ser usadas antes de servir as bebidas.
- ✓ Serão respeitados os fluxos de entrada e saída dos acessos do restaurante, zonas de buffet e outros pontos.
- ✓ Para conhecer a oferta de bebidas, o telemóvel será utilizado para digitalizar os códigos QR nas mesas.
- ✓ Para utilizar o serviço de pequeno-almoço e/ou jantares frios, deve ser feito um pedido com antecedência à Recepção.

#### **Bares**

- ✓ Para conhecer a oferta de bebidas, o telemóvel será utilizado para digitalizar os códigos QR nas mesas.
- ✓ As bebidas ou aperitivos não podem ser consumidos ao balcão.

## MEDIDAS PREVENTIVAS COVID19 APLICÁVEIS AOS CLIENTES

- ✓ As estações de gel antisséptico devem ser usadas antes de servir as bebidas.

### **Serviços de entretenimento**

- ✓ Para realizar qualquer atividade definida no programa de entretenimento, esta deverá ser previamente registada através da APP ou da equipa de animação.
- ✓ O uso de máscara é obrigatório para aceder a qualquer atividade de entretenimento para pessoas com mais de 6 anos, exceto para atividades desportivas ou que representem atividade física, ou para as que são realizadas na piscina.
- ✓ Deve ser respeitada a distância interpessoal recomendada em relação aos outros hóspedes e pessoal de animação.

### **Serviços de Wellness e instalações desportivas**

- ✓ Ao aceder às zonas de SPA, deverá usar máscara e higienizar as mãos com o gel antisséptico facultado.
- ✓ Será respeitada a capacidade marcada em cada uma das instalações.
- ✓ Para a reserva de tratamentos e massagens, será utilizada preferencialmente a APP e, para o uso de instalações húmidas, como sauna e banho turco, será feita a reserva prévia diretamente no SPA.
- ✓ As toalhas de acesso ao circuito de água do SPA serão dadas pelo pessoal do SPA aquando da receção, e a devolução será feita nos cestos disponíveis nos balneários.
- ✓ No ginásio, deverá higienizar o equipamento utilizado após cada uso, com gel e papel descartável.

## MEDIDAS PREVENTIVAS COVID19 APLICÁVEIS AOS CLIENTES

### **ZONAS NOBRES**

- ✓ Tendo em vista a redução das capacidades permitidas, é necessário seguir as instruções dadas pelo pessoal nas várias salas ou instalações para garantir que as distâncias de segurança recomendadas são mantidas.

### **Elevadores**

- ✓ Antes de utilizar os elevadores, as mãos devem ser higienizadas com o gel hidroalcoólico disposto nos acessos aos elevadores e deve ser utilizada máscara.

### **Solário**

- ✓ As instruções do nadador-salvador devem ser seguidas no que diz respeito às medidas de acesso, higiene e segurança nas áreas do solário e da piscina.
- ✓ As redes de dormir não podem ser reservadas ou transferidas para outros locais.

### **Sanitários comuns**

- ✓ Para aceder aos sanitários comuns, será utilizado gel hidroalcoólico para higienizar as mãos.
- ✓ Será respeitada a capacidade máxima marcada nos sanitários.

### **Zonas exteriores**

- ✓ Não é permitido fumar em nenhuma zona exterior.