

# DISCOVERY HOTEL MANAGEMENT

DHMM  
**SAFE** COVID-19

*Don't worry,  
be happy!*

**Novas medidas  
de higiene e  
segurança**



<b>1. ATITUDE E ENQUADRAMENTO</b>	<b>3</b>
<b>2. MEDIDAS GERAIS DOS HOTÉIS</b>	<b>5</b>
<b>2.1</b> Plano de Contingência do Hotel	<b>5</b>
<b>2.1.1.</b> Gestão de casos suspeitos/positivos dentro do Hotel	<b>5</b>
<b>2.1.2.</b> Proteção de dados	<b>5</b>
<b>2.1.3.</b> Etiqueta geral de higiene	<b>5</b>
<b>2.1.4.</b> Informação ao cliente	<b>6</b>
<b>2.1.5.</b> Segurança e conforto do cliente	<b>6</b>
<b>2.1.6.</b> Limpeza	<b>6</b>
<b>2.2.</b> A nossa Equipa	<b>6</b>
<b>2.2.1.</b> Medidas gerais	<b>6</b>
<b>2.3.</b> Equipa da Gestão, Contenção e Controlo – COVID-19	<b>7</b>
<b>3. RECEÇÃO</b>	<b>7</b>
<b>3.1.</b> Regras básicas de prevenção na receção	<b>7</b>
<b>3.2.</b> Check-in	<b>8</b>
<b>3.3.</b> Check-Out	<b>8</b>
<b>3.4.</b> Acompanhamento ao quarto	<b>8</b>
<b>3.5.</b> Reservas	<b>8</b>
<b>3.6.</b> Bagageiros	<b>9</b>
<b>3.7.</b> Grupos	<b>9</b>
<b>4. HOUSEKEEPING</b>	<b>9</b>
<b>5. COMIDAS E BEBIDAS</b>	<b>10</b>
<b>5.1.</b> Gerais	<b>10</b>
<b>5.2.</b> Serviço	<b>11</b>
<b>5.2.1.</b> Pequeno-almoço	<b>11</b>
<b>5.2.2.</b> Almoço/Jantar à carta	<b>11</b>
<b>5.2.3.</b> Serviço de buffets (quando existente)	<b>12</b>
<b>5.2.4.</b> Room Service	<b>12</b>
<b>5.2.5.</b> Bares	<b>12</b>
<b>5.3.</b> Cozinha	<b>12</b>
<b>6. ATIVIDADES E SERVIÇOS</b>	<b>13</b>
<b>6.1.</b> Piscinas	<b>13</b>
<b>6.2.</b> Ginásios	<b>13</b>
<b>6.3.</b> Experiências	<b>13</b>
<b>6.4.</b> Kids-Club	<b>13</b>
<b>6.5.</b> Golf	<b>14</b>
<b>6.5.1.</b> Reservas	<b>14</b>
<b>6.5.2.</b> Jogo e treino	<b>14</b>
<b>6.5.3.</b> Clubhouse	<b>14</b>
<b>6.5.4.</b> Driving Range & Pitching Zone	<b>14</b>
<b>6.6.</b> Spa	<b>15</b>
<b>7. MANUTENÇÃO</b>	<b>15</b>



# DHM SAFE COVID-19 Novas medidas de higiene e segurança

## 1. ATITUDE E ENQUADRAMENTO

Bem-vindo de novo aos hotéis da DHM. Regressámos com um conjunto de medidas adicionais de higiene e segurança para que se sinta seguro e protegido e que garantam também a proteção dos nossos colaboradores.

A nossa **ATITUDE** e o serviço personalizado que gostamos de oferecer não se alteraram, apesar do distanciamento social a que a situação agora nos obriga.

Continuamos a ser quem sempre fomos e a proporcionar experiências únicas nos nossos hotéis.

Foi a pensar nisso que desenvolvemos o selo exclusivo **DHM SAFE - Don't worry, be happy**, com cerca de 300 medidas adicionais aos nossos standards.

Neste documento poderá consultar as principais medidas e, caso pretenda mais informação, a mesma está disponível nos websites dos nossos hotéis. Queremos começar por destacar os nossos 10 Mandamentos atuais:

### 1. Informação sobre as novas regras de funcionamento

Todos os hóspedes recebem informação detalhada sobre as novas regras de funcionamento.

A assinatura de um termo de responsabilidade e de uma declaração que o responsabiliza a dar conhecimento de qualquer sintoma suspeito, protege-o a si e todos os outros hóspedes.

### 2. Medição de temperatura corporal

À entrada a temperatura corporal de hóspedes e *staff* é medida.

Garantimos assim que ninguém no interior do espaço se encontra com febre, evitando possíveis contágios.

### 3. Selo CLEAN & SAFE

Todos os hotéis da DHM cumprem rigorosas medidas de higiene e segurança necessárias para a obtenção do selo **Clean & Safe** do Turismo de Portugal.

Para além destas, foram ainda tomadas medidas adicionais: a nossa missão é garantir que, connosco, se sente tão seguro como em casa.



#### 4. Uso de máscara de proteção

Todas as equipas dos nossos hotéis utilizam máscara e outros equipamentos de proteção individual durante o período de trabalho. Esta medida pretende garantir a segurança tanto dos hóspedes como de quem faz parte da equipa DHM.

#### 5. Testes semanais

Todas as equipas dos hotéis DHM são testadas semanalmente (através de um teste rápido), garantindo assim que estão aptos para continuar a execução as suas funções.

#### 6. Quartos livres 24 horas antes do check-in

Todos os quartos permanecem desocupados por um período nunca inferior a 24 horas antes do check-in.

Desta forma garantimos que o espaço é arejado e fica vazio por um largo período até à sua chegada.

#### 7. Outlets ao ar livre

Cada hotel dispõe de, pelo menos, um restaurante ao ar livre.

Assim poderá evitar a permanência em espaços fechados. A escolha é sua!

#### 8. Pequenos-almoços

##### **DESIGN COLLECTION com pequeno-almoço à carta**

O momento do pequeno-almoço foi repensado em todos os hotéis Design Collection, substituindo o tradicional *buffet* por pequeno-almoço à carta.

Garantimos assim um menor manuseamento de comida e utensílios.

##### **HOTELS & RESORTS com pequeno-almoço de *buffet* mas serviço pela equipa do hotel**

Nos Hotels & Resorts o *buffet* irá manter-se, mas com medidas de higiene mais apertadas.

A partir de agora teremos sempre alguém da equipa do Hotel a servir o *buffet*, reduzindo assim os pontos de contato.

#### 9. Eliminação da taxa de Room Service

Abolição da taxa de Room Service para alguns períodos horários e a partir de um valor fixo, para pedidos feitos com pré-marcação.

Desta forma poderá evitar aglomerações no período das refeições e fazê-lo no conforto do seu alojamento. A escolha de onde faz as refeições é sua.

#### 10. Kids Clubs ao ar livre

Os Kids Club dos hotéis DHM foram repensados para que aconteçam ao ar livre, evitando a permanência das crianças em espaços fechados.

Continuamos a ser uma marca vocacionada para as férias em família.

Estamos certos de que, com estes ajustes, se sentirá seguro para poder usufruir ao máximo dos nossos hotéis.

E lembre-se: caso necessite de esclarecimentos adicionais sobre este e outros temas, estamos sempre disponíveis.

**ESTA É A NOSSA ATITUDE! SEJA BEM-VINDO!**

**DHMSAFE** Novas medidas de higiene e segurança



## 2. MEDIDAS GERAIS DOS HOTÉIS

A sua segurança é a nossa principal preocupação.

Todas as medidas de mitigação tomadas pelo Hotel estão de acordo com as normas descritas pela Organização Mundial de Saúde (WHO) e pela Direção Geral de Saúde (DGS) para empreendimentos turísticos e espaços de restauração.

### 2.1. PLANO DE CONTINGÊNCIA DO HOTEL

#### 2.1.1. Gestão de casos suspeitos/positivos dentro do Hotel

- Na presença de um caso suspeito, estão definidas zonas de isolamento específicas,
- O caso suspeito será encaminhado para a zona de isolamento por um elemento da equipa do Hotel,
- Todos os casos suspeitos deverão utilizar máscara protetora,
- O Hotel fará o imediato contacto com as autoridades de saúde para que se proceda ao despiste da COVID-19,
- O caso suspeito ficará isolado até indicação das autoridades de saúde,
- Todas as medidas de segurança serão tomadas na gestão de casos suspeitos e/ou confirmados, existindo um protocolo interno para estas situações,
- Procederemos à imediata desinfecção de todas as áreas por onde possam ter passado os casos suspeitos.

#### 2.1.2. Proteção de dados

Para nós é muito importante que a privacidade de todos os nossos clientes esteja assegurada.

Por isso mesmo adotámos as mais recentes diretivas da Comissão Nacional da Proteção de Dados (CNPD) e que em resumo são:

- Registo de dados de saúde dos nossos clientes: em caso algum guardaremos o registo dos seus dados de saúde.  
Ex. A medição de temperaturas à entrada não será registada, servindo apenas como despiste.

#### 2.1.3. Etiqueta geral de higiene

Todos os elementos da nossa equipa respeitam a etiqueta geral de higiene e convidamos os nossos hóspedes a seguirem as recomendações que estão visíveis em vários locais do Hotel:

- Etiqueta respiratória,
- Cuidado na frequência de lavagem de mãos,
- Atenção ao distanciamento.



Estão disponíveis, na receção, máscaras e luvas descartáveis para todos os clientes que o solicitem.

## 2.1.4. Informação ao cliente

Temos disponível no Hotel – na receção e em todas as áreas de atendimento ao público – um conjunto de QR Codes onde podem ser consultados:

- Plano de Contingência,
- SOP's e principais medidas de mitigação adotadas.

Essa informação também está disponível no website do Hotel.

## 2.1.5. Segurança e conforto do cliente

- Estão disponíveis, em todas as zonas comuns do Hotel, dispensadores de desinfetante para uso dos clientes,
- Nos pontos de elevado contacto – elevadores, junto aos botões, etc. – disponibilizamos toalhas desinfetantes,
- De forma a evitar a proximidade física, os colaboradores do Hotel não irão acompanhá-lo no elevador.

## 2.1.6. Limpeza

- Todos os detergentes e desinfetantes que utilizamos estão certificados pelos fornecedores, sendo seguidas as indicações de utilização por eles fornecidas,
- Aumentámos a frequência de limpeza de todas as zonas do Hotel e fazemo-lo seguindo à risca as recomendações da Direção Geral de Saúde no que diz respeito à limpeza de superfícies,
- As nossas equipas de limpeza foram formadas para tomarem as medidas adicionais de prevenção que consideramos necessárias.

## 2.2. A NOSSA EQUIPA

### 2.2.1. Medidas gerais

- Semanalmente, toda a equipa é testada para despiste do COVID-19,
- Todos os colaboradores medem a temperatura corporal diariamente, à chegada ao Hotel,
- Realizámos formação nos novos procedimentos operacionais para todas as equipas, o que incluiu a simulação/treino de situações reais de emergência antes da reabertura do Hotel,
- A nossa equipa respeita a etiqueta de higienização das mãos, lavando-as correta e frequentemente,
- Todos os nossos colaboradores usam máscara de proteção e têm consigo, como parte integrante das suas fardas, um frasco de álcool gel,



- Os elementos das nossas equipas respeitam, entre si, as normas de distanciamento social,
- Todos os colaboradores da DHM respeitam as regras explícitas sobre a entrada ao serviço, a lavagem das fardas e higiene pessoal,
- Todos os colaboradores em regime de *outsourcing* são formados nos nossos procedimentos operacionais internos.

## 2.3. EQUIPA DA GESTÃO, CONTENÇÃO E CONTROLO - COVID-19

Uma das principais normas recomendadas pela Organização Mundial de Saúde, que a DHM acompanha, é a constituição de uma equipa de gestão para esta questão.

A nossa Equipa de Gestão manterá reuniões periódicas para abordar a evolução da pandemia e as ações a tomar dentro do Hotel.

Garantimos ainda a presença permanente, no Hotel, de pelo menos um elemento desta equipa.

As principais funções da Equipa de Gestão/Contenção são:

- Relação com Entidades oficiais e governamentais para os temas COVID-19,
- Implementação do Plano de Ação e Formação das equipas,
- Supervisão do Plano de Ação e Gestão da equipa nos temas COVID-19,
- Logbook de ações para registo de medidas,
- Relação mais próxima com clientes nos temas relacionados com a COVID-19.

## 3. RECEÇÃO

### 3.1. REGRAS BÁSICAS DE PREVENÇÃO NA RECEÇÃO

- Todos os nossos colaboradores utilizam máscara de proteção,
- Existe um tapete sanitário para desinfeção de solas de sapatos à entrada do Hotel,
- As distâncias de segurança estão garantidas,
- Temos soluções desinfetantes para sua comodidade e segurança,
- Desinfetamos a chave do seu quarto antes de a entregar,
- Temos disponível todos os números de telefone que possam ser úteis,
- Temos um médico disponível *on-call*,
- Sempre que possível não atribuímos quartos consecutivos,
- Existe sinalética de sensibilização tanto na receção como nos elevadores.



## 3.2. CHECK-IN

- No momento do check-in os clientes serão convidados a assinar um termo de responsabilidade em que se comprometem a informar de possíveis sintomas,
- Será medida a temperatura corporal a todos os clientes que façam check-in,
- Poderá escolher o seu horário preferencial para limpeza de quarto,
- Será convidado a manter uma distância de segurança, tanto do balcão como dos outros hóspedes,
- O balcão da receção é higienizado frequentemente,
- Durante o check-in informamo-lo de todas as medidas adicionais implementadas no Hotel: serviço de Whatsapp, pequeno-almoço 24 Horas, reservas de restaurante e Room Service,
- Estará disponível gel desinfetante e toalhetas de solução alcoólica.

## 3.3. CHECK-OUT

- Encorajamos o pagamento com cartão em vez de dinheiro,
- Os nossos terminais de multibanco são desinfetados após cada utilização,
- Adotámos o envio de faturas por email (desta forma protegemos também o ambiente),
- As medidas de segurança mantêm-se, tal como no check-in.

## 3.4. ACOMPANHAMENTO AO QUARTO

Um dos serviços que nos caracteriza é o acompanhamento ao quarto. Não vamos deixar de o fazer, queremos que a sua experiência nos nossos hotéis se mantenha inalterada.

No entanto, tomámos algumas medidas de precaução:

- Utilizamos o equipamento de proteção necessário,
- Não iremos entrar no elevador consigo,
- Não entramos no quarto: deixamo-lo na porta do quarto e enviamos um pequeno vídeo explicativo sobre o funcionamento,
- Sugerimos: dê preferência à ventilação natural em vez do Ar Condicionado.

## 3.5. RESERVAS

- Alterámos a nossa estrutura tarifária para, em tempos de incerteza, lhe dar mais flexibilidade. Agora as nossas tarifas são **FLEX**,
- A nossa equipa de reservas está preparada para responder a qualquer dúvida adicional relativa às medidas adotadas pelo Hotel,
- Para sua segurança, solicitaremos que nos diga a hora aproximada de chegada,





- Receberá sempre um email de confirmação e de pré check-in onde poderá consultar as medidas em prática no Hotel, assim como outras informações úteis,
- Encorajamo-lo a fazer sempre reserva antecipada nos nossos restaurantes,
- Trabalhamos exclusivamente com empresas de *transfers* que nos dão garantias de segurança específicas e de acordo com o nosso Plano de Operação interno.

### 3.6. BAGAGEIROS

Nos hotéis onde a DHM tem este serviço, garantimos que:

- Os nossos colaboradores estão de luvas e máscara,
- O colaborador irá medir a temperatura corporal de todos os clientes à entrada do Hotel, despistando possíveis infeções,
- O bagageiro irá desinfetar a sua bagagem após o transporte,
- O bagageiro continuará a ter os devidos cuidados ao levar as suas malas até à porta do quarto.

### 3.7. GRUPOS

- A capacidade das nossas salas foi revista, de forma a garantir o distanciamento de segurança,
- Foram definidas zonas exclusivas para os grupos,
- Utilizamos estacionário descartável nas salas de reuniões,
- Estão disponíveis estações com solução desinfetante dentro de todas as salas,
- As salas são limpas e desinfetadas diariamente, mesmo quando os ocupantes do dia seguinte são os mesmos,
- As salas são arejadas, sempre que possível, com ventilação natural,
- Privilegiamos que a entrada e saída das salas se faça utilizando portas distintas,
- Nas refeições, incentivamos os menus pré escolhidos,
- Incentivamos que as refeições sejam feitas por turnos, evitando os aglomerados,
- Incentivamos que as refeições se realizem em locais separados dos restantes hóspedes,
- O check-in e check-out de grupos é faseado, evitando a aglomeração de pessoas na receção.

## 4. HOUSEKEEPING

- Todos os colaboradores utilizam máscara de proteção,
- Todos os colaboradores utilizam 1 par de luvas e 1 par de proteção de sapatos para cada quarto,



- Os quartos são arejados naturalmente, a cada limpeza,
- Não existe cruzamento de material têxtil entre quartos,
- Selamos a roupa suja de cada quarto num saco próprio,
- Toda a roupa de quarto é lavada a temperaturas superiores a 60°C,
- Retirámos o excesso de almofadas,
- Protegemos os pontos de maior contacto com uma película descartável – comandos, telefones, etc. – que é substituída entre reservas,
- Desinfetamos maçanetas, interruptores e outros pontos de maior contacto com maior frequência,
- Evitamos manusear os seus objetos,
- Antes da sua chegada, o quarto manteve-se livre durante 24 horas,
- A limpeza dos quartos, após o check-out, está dividida em 3 momentos diferentes:
  1. Limpeza e desinfeção
  2. Três horas de arejamento natural
  3. Colocação de roupas novas
- Retirámos todo o estacionário dos quartos,
- Retirámos o conteúdo do mini-bar – no entanto, caso pretenda, poderá requisitar que ele seja abastecido,
- Todo o material de cafetaria disponível no quarto é substituído a cada reserva (chávenas, colheres, copos),
- Trocamos os resguardos de colchão e almofadas a cada reserva,
- Utilizamos apenas água engarrafada,
- Todos os quartos são sempre inspecionados pela governanta antes do seu check-in, garantindo assim a sua segurança,
- A frequência e desinfeção de todas as áreas comuns é feita diariamente,
- Os horários das limpezas estão disponíveis para que os possa consultar,
- Seguimos todas as normas de limpeza de superfícies recomendadas pela Direção Geral de Saúde e Organização Mundial de Saúde.

## 5. COMIDAS E BEBIDAS

### 5.1. GERAIS

- Todos os colaboradores utilizam máscara e luvas de proteção,
- Os nossos restaurantes estão a funcionar mediante reserva e com *slots* de horários,
- A capacidade máxima dos nossos restaurantes e bares foi reduzida, de forma a evitar aglomerados,
- À chegada, todos os clientes terão de desinfetar as mãos,
- Garantimos o distanciamento de 2 metros entre clientes que se encontram em mesas diferentes,
- Digitalizámos os nossos menus, que se encontram disponíveis através da



leitura do QR Code, para que não tenha de os manusear,

- O *set-up* da mesa só é feito após a sua chegada,
- Retirámos os artigos decorativos das mesas,
- Os nossos colaboradores lavam constantemente as mãos e trocam de luvas frequentemente,
- O nosso famoso *couvert* é agora servido em doses individuais,
- Desinfetamos toda a loiça e talheres após lavagem a altas temperaturas,
- Disponibilizamos os horários das limpezas, para que os possa consultar,
- Seguimos todas as normas de limpeza de superfícies recomendadas pela Direção Geral de Saúde e Organização Mundial de Saúde.

## 5.2. SERVIÇO

### 5.2.1. Pequeno-almoço

#### DESIGN COLLECTION:

- Todas as refeições, incluindo o pequeno-almoço, requerem reserva antecipada,
- O pequeno-almoço é agora servido à carta,
- Todos os alimentos adicionais à carta e que estejam expostos, estarão devidamente protegidos e em doses individuais,
- O horário de pequeno-almoço está dividido em *slots* para que não haja aglomeração de clientes nem filas de espera,
- Sumos e cafés serão servidos exclusivamente pelo nosso *staff*,
- Disponibilizamos o pequeno-almoço no quarto,
- O nosso pequeno-almoço está disponível 24 horas por dia.

#### HOTELS & RESORTS | VILLAS & APARTMENTS (se aplicável):

- Todas as refeições, incluindo o pequeno-almoço, requerem reserva antecipada,
- Mantivemos o serviço de *buffet*, mas sempre servido por um colaborador,
- Existe uma distância de segurança entre os clientes e o *buffet*,
- O horário de pequeno-almoço está dividido em *slots* para que não haja aglomeração de clientes nem filas de espera,
- Sumos e cafés serão servidos exclusivamente pelo nosso *staff*,
- Disponibilizamos o pequeno-almoço no quarto.

### 5.2.2. Almoço/Jantar à carta

- Para o serviço de almoço/jantar é obrigatória reserva antecipada,
- Digitalizámos os nossos menus, que se encontram disponíveis através da leitura do QR Code (para que não tenha de os manusear),
- Os molhos e temperos estão disponíveis apenas a pedido,



- O *couvert* passou a ser servido em doses individuais,
- Alterámos os nossos menus para que tenham opções ainda mais saudáveis,
- Temos menus locais/regionais que apoiam os produtores e a economia local,
- Disponibilizamos serviço de *take-away*.

### 5.2.3. Serviço de buffets (quando existente)

- Nos nossos *buffets* não terá de ser servir, teremos sempre alguém da nossa equipa para o fazer por si,
- Colocámos sinalização própria, para que o distanciamento seja garantido,
- As bebidas serão servidas exclusivamente pelos nossos colaboradores,
- Produtos ao alcance dos clientes estarão disponíveis em doses individuais e em locais de rápido acesso, evitando assim aglomerações desnecessárias.

### 5.2.4. Room Service

- Abolimos a taxa de serviço (consulte as condições),
- O colaborador que lhe levar a comida estará de luvas e máscara e não entrará no quarto,
- Todo o material é devidamente desinfetado,
- Os carros de Room Service não entram nos quartos.

### 5.2.5. Bares

- Os nossos *barmans* utilizam máscara e luvas de proteção,
- Distanciamento social é uma regra fundamental e que seguimos à risca,
- A capacidade dos bares foi reduzida e as mesas e cadeiras reorganizadas,
- O balcão, mesas e cadeiras são higienizados frequentemente,
- Aumentámos a frequência com que limpamos o bar.

## 5.3. COZINHA

- Tornámos os nossos menus ainda mais saudáveis,
- Apoiamos os produtores e a economia local,
- Todos os membros da nossa equipa trabalham de máscara e luvas,
- Os colaboradores seguem normas rígidas de higiene específicas para o trabalho em cozinha,
- Aumentámos a frequência com que realizamos limpezas à cozinha e registamo-las,
- Não há cruzamento entre estações de preparação, evitando assim a possibilidade de existir contaminação cruzada,
- Desinfetamos todos os alimentos que não são cozinhados antes da sua preparação,



- Todos os produtos que nos chegam dos fornecedores são desinfetados,
- Só trabalhamos com fornecedores de confiança e que apliquem as normas de segurança e higiene que consideramos necessárias.

## 6. ATIVIDADES E SERVIÇOS

### 6.1. PISCINAS

- Limitámos a ocupação das nossas piscinas a 50% da sua capacidade,
- Afixámos, em local visível, a lotação máxima de cada piscina,
- Aumentámos o distanciamento entre espreguiçadeiras,
- Todas as espreguiçadeiras são higienizadas diariamente.

### 6.2. GINÁSIOS

- Limitámos a ocupação dos ginásios a 50% da sua capacidade,
- Para sua segurança, aumentámos a distância entre os equipamentos,
- Disponibilizamos toalhetes de base alcoólica para desinfeção as máquinas,
- Aumentámos a frequência de limpeza,
- Dentro do ginásio, o uso de toalha é obrigatório,
- Sempre que possível, o ginásio é arejado naturalmente.

### 6.3. EXPERIÊNCIAS

- Seleccionámos experiências que asseguram o distanciamento social,
- Trabalhamos apenas com parceiros que garantam as regras de segurança e higiene que consideramos adequadas,
- Disponibilizámos o menu de experiências *online*.

### 6.4. KIDS-CLUB

- Privilegiamos as atividades ao ar livre,
- Os nossos animadores estão de máscara e luvas de proteção,
- A utilização do serviço pressupõe a pré-marcação,
- Reduzimos o limite de crianças que podem estar, em simultâneo, no Kids Club,
- Todas as crianças devem lavar as mãos no início e fim das atividades,
- Não é permitida a utilização de sapatos no Kids Club,
- O limite de permanência é de 120 minutos, para que todos os meninos possam usufruir do espaço,
- Caso haja zonas de Kids Club *indoor*, elas são desinfetadas entre cada grupo de crianças,



- Apostamos em materiais descartáveis,
- Não é permitido trazer brinquedos próprios para dentro do Kids Club.

## 6.5. GOLF

### 6.5.1. RESERVAS

- É obrigatória a reserva prévia por via telefone ou email – *Green Fees*,
- Não são aceites jogadores sem marcação.

### 6.5.2. Jogo e treino

- Os jogadores devem chegar ao tee de saída, no máximo, 5 minutos antes da hora,
- O acesso ao *Driving Range* deve acontecer, no máximo, 40 minutos antes do tee time. Assim sendo, a utilização do *Driving Range* é exclusiva a jogadores com tee times marcados.
- O máximo de jogadores por tee time é de quatro,
- Os *trolleys* e *buggies* são desinfetados após cada utilização,
- Os lava-bolas foram retirados e os bancos não devem ser utilizados,
- Os ancinhos dos *bunkers* foram retirados de forma a evitar possíveis contaminações,
- A bandeira dos *greens* não deve ser retirada nem tocada,
- Pedimos-lhe que utilize sempre luvas para retirar as bolas do buraco,
- Ao regressar do campo, deve transportar os seus tacos para a viatura. Para além disso, o serviço de limpeza de tacos encontra-se suspenso,
- Ao lado da escova de limpeza dos sapatos de golfe estará disponível um pano humedecido em desinfetante.

### 6.5.3. Clubhouse

- À chegada ao Clubhouse, todos os jogadores e funcionários devem ter a máscara de proteção colocada,
- Está disponível gel desinfetante para todos os clientes,
- Após a saída de cada jogador, procedemos à higienização de todas as superfícies, TPA's e objetos onde é possível o contacto,
- O espaço para guardar equipamentos de golfe encontra-se encerrado,
- Os WC são desinfetados a cada hora, sendo feito o respetivo registo de limpeza,
- No *check-in* existe sinalização de distanciamento social.

### 6.5.4. Driving Range & Pitching Zone

- O *Driving Range* terá uma capacidade limitada a 10 jogadores com



maior distância entre praticantes,

- O campo de golfe não irá disponibilizar tees,
- A *pitching zone* terá capacidade limitada a 5 praticantes,
- A *pin position* será fixa e as bandeiras retiradas,
- A utilização de luvas é obrigatória.

## 6.6. SPA

- É necessário efetuar reserva prévia para ter acesso a qualquer zona do Spa,
- A capacidade da piscina encontra-se limitada,
- A sauna e equivalentes estão limitados a 2 pessoas em simultâneo,
- Aumentámos a distância entre espreguiçadeiras,
- Os balneários são limpos e desinfetados com regularidade e é feito o registo de cada limpeza,
- Os menus foram revistos e retirámos as massagens faciais e de casal,
- Os nossos terapeutas trabalham com máscara protetora,
- Todos os procedimentos dentro das salas de tratamento foi revisto para garantir as máximas condições de higiene,
- O menu de Spa pode ser consultado via WhatsApp.

## 7. MANUTENÇÃO

- Cumprimos diariamente o nosso plano de manutenção preventiva,
- Aumentámos a regularidade com que limpamos todos os filtros de Ar Condicionado,
- Aplicamos uma solução alcoólica em todas as superfícies (saídas de Ar Condicionado),
- Sugerimos sempre a utilização de ventilação natural em detrimento do A/C,
- Aumentámos a frequência de insuflação e extração de ar nas zonas comuns do Hotel,
- Evitamos a recirculação de ar no interior do Hotel,
- Caso haja necessidade de realizar manutenção dentro dos quartos, esta apenas será feita quando os clientes não estiverem presentes,
- Os colaboradores utilizam máscara de proteção e luvas sempre que estão em zonas públicas ou dentro de um quarto,
- Após qualquer reparação, toda a zona é devidamente desinfetada.

Parte da nossa atitude é a capacidade de sermos dinâmicos. Por isso não se surpreenda se, a qualquer momento, estes 10 Mandamentos forem alterados. Uma coisa garantimos: será sempre a pensar no seu conforto e segurança.

