

Compromisso de Segurança e Saúde



2021

PRAIA DEL REY MARRIOTT GOLF & BEACH RESORT

Para muitos de nós, viajar é uma parte necessária e gratificante das nossas vidas. Poder explorar novas realidades e sentir que fazemos parte da comunidade que visitamos é novo luxo: a experiência adquirida através do storytelling e da interação.

No **Praia D'El Rey Marriott Golf & Beach Resort**, continuaremos a garantir a experiência a que habituámos os nossos hóspedes e tomámos medidas essenciais e obrigatórias de precaução para garantir a sua segurança, bem como a dos nossos colaboradores



A nossa prioridade

Praia D'El Rey Marriott Golf & Beach Resort | 2021



número um é o bem-estar, a saúde e a segurança dos nossos hóspedes, Staff e Parceiros. Para garantir isso estabelecemos procedimentos complementares bem como planos e rotinas, para que todos os nossos Clientes estejam, e se sintam, seguros ao se hospedar no nosso hotel.

No Praia D'El Rey Marriott Golf & Beach Resort estamos continuamente a monitorizar a evolução da pandemia de COVID-19 em todo o mundo, e mais particularmente em Portugal.

No Praia D'El Rey Marriott Golf & Beach Resort seguimos as diretrizes das autoridades locais de saúde (DGS) bem como da Organização Mundial de Saúde (OMS) e reformulámos as nossas rotinas e procedimentos operacionais de forma lidarmos com esta realidade. O nosso Staff, terá a sua temperatura monitorizada de forma regular, está formado para lidar com todas as situações que possam ocorrer nos nossos outlets e temos confiança nas suas aptidões e capacidades.

Somos certificados como operador turístico seguro com a certificação do Turismo de Portugal "Clean & Safe 2.0" e temos um plano de ação desenvolvido. Na gestão das unidades de alojamento introduzimos novos standards que permitem que o Hóspede possa gerir a frequência e hora de limpeza do seu quarto, bem como controlar todos os acessos ao mesmo durante a sua estadia.

Na operação de restauração reformulámos a oferta e tipologia de serviço de forma a manter a variedade e qualidade da oferta num ambiente onde pode minimizar os contactos sem qualquer alteração do ambiente dos espaços. Na nossa ampla gama de serviços complementares como o Spa, Ginásio, Piscina e Kids Club também repensámos a forma de como o serviço é prestado de forma a garantir o espaçamento entre Hóspedes e garantindo a constante higienização do espaço.

Etiqueta para hóspedes

GERAL

De forma a podermos desfrutar de um ambiente seguro é importante o respeito pelas seguintes normas de etiqueta social:

- Respeitar o distanciamento de segurança na utilização das zonas comuns do hotel, elevadores, corredores e WC públicos.
- Utilizar Máscara nas zonas públicas.
- Tapar o nariz e a boca quando espirrar ou tossir, com um lenço de papel ou com o antebraço, nunca com as mãos e, deitar sempre o lenço de papel no lixo.
- Lavar as mãos frequentemente. Deve lavá-las durante 20 segundos com água e sabão ou com solução à base de álcool a 70%.
- Evitar tocar na cara com as mãos.
- Evitar partilhar objetos pessoais ou comida em que tenha tocado.
- Em caso de sentir sintomas de doença, por favor, contacte o Front Office.



Etiqueta para hóspedes

SERVIÇOS

Por motivos de limitações legais de lotação de espaços e serviços (restaurantes, piscinas, ginásio, spa, kids club, salas de reuniões) é muito importante:

- Respeitar os horários das suas reservas nos serviços do hotel.
- Respeitar o distanciamento de segurança no acesso e utilização dos espaços, bem como as limitações de lotação.



Durante a sua estadia

Sugerimos:

- A utilização da aplicação Governamental de contact tracing - StayAway COVID - <https://stayawaycovid.pt/>
- E seja um agente de saúde e promova a ventilação natural, abrindo as janelas do seu quarto.



2021

Receção

A Receção tem disponíveis os números de telefone das autoridades de saúde, centros médicos, hospitais públicos e privados e centros de assistência bem como as informações oficiais e atualizadas disponíveis sobre viagens de e para países ou áreas onde o COVID-19 está a desenvolver.

- Todos os colaboradores estão equipados com os seus Equipamentos de Proteção Individual (EPI's);
- Atendimento personalizado;
- Todas as zonas de contacto dos hóspedes e colaboradores são desinfetadas com frequência;
- Será feita a desinfecção dos documentos de identificação necessários aquando do *check-in*;
- O Serviço de *Vallet Parking*, quando solicitado, é efetuado por um *Voiturier* equipado com EPI's e que utilizará gel antes de entrar em contacto com a sua viatura e após o seu manuseamento;
- No ato de *check-out*, aquando dos pagamentos através de POS, o equipamento será desinfetado antes e após cada utilização.



Receção

O uso de máscara nas áreas comuns é obrigatório para todos os hóspedes e colaboradores. A Receção tem disponíveis equipamentos de proteção individual que poderá adquirir sempre que desejar e são constituídos pelos seguintes artigos:

- Máscaras faciais;
- Toalhetes desinfetantes com 70% de álcool;
- Luvas (descartáveis);
- Paralelamente estão disponíveis e em local visível dispensadores de gel desinfetante.



Housekeeping

- Todos os colaboradores estão equipados com os seus EPI's.
- Serviço de turndown é apenas efectuado a pedido do cliente, por favor contacte o Front Office.
- Todos os quartos e áreas comuns são ventilados diariamente.
- A roupa dos quartos é retirada e de imediato colocada num saco do fornecedor e fechado.
- Todos os caixotes de lixo estão equipados com sacos de plástico que são fechados antes do transporte para o contentor.
- Será dado um especial cuidado de limpeza às superfícies de uso recorrente tais como comandos TV, maçanetas de porta, puxadores, corrimãos, interruptores, torneiras e outras.



Housekeeping

- A limpeza das superfícies do quarto será sempre húmida em detrimento da seca e com panos de limpeza de uso único, diferentes e exclusivos para a área do quarto e para as casas de banho.
- Para a segurança colaboradores e hóspedes, estamos a proceder à nebulização dos quartos após o check-out, assim como nos quartos in-house quando efetuada a troca da roupa de cama. Depois deste processo de Higienização através da Nebulização, o quarto deverá estar em repouso durante entre 15/30 minutos. Sendo colocado um sinal (door knob) para alertar o hóspede de que não deve entrar no quarto, durante este período.



Áreas públicas

- Todos os colaboradores estão equipados com os seus EPI's;
- O uso de máscara nas áreas comuns é obrigatório para todos os hóspedes e colaboradores;
- Estão disponíveis por todas as áreas comuns do hotel e em local visível, os dispensadores de gel desinfetante;
- Todos os produtos utilizados pelo *Housekeeping*, são adequados às várias superfícies a utilizar e recomendados com ficha técnica pelo fornecedor certificado;
- O Hotel dispõe de um fornecedor certificado que valida as boas práticas de segurança e higiene das instalações;
- As seguintes áreas e equipamentos são alvo de medidas adicionais de desinfeção: casas de banho públicas, corredores, elevadores / botões, maçanetas das portas, corrimões de escadas, interruptores, comandos de TV, comandos de ar condicionados, torneiras, botões de autoclismo.



Restauração

- Todos os colaboradores estão equipados com os seus EPI's.
- A capacidade dos outlets de F&B foi revista de forma a garantir o espaçamento legal e desta forma também poder assegurar o seu funcionamento num ambiente seguro.
- Adaptámos a nossa oferta gastronómica aos padrões de segurança, e definimos circuitos de produção, circulação de limpos e sujos que garantem uma experiência segura.
- No caso de qualquer dúvida ou questão adicional sobre a temática COVID19 nos nossos espaços de restauração, por favor contacte um membro do nosso Staff que terá todo o gosto em lhe explicar os procedimentos.
- Para mais informações sobre a oferta disponível consulte o WhatsOn".



Pequeno Almoço

- Desenvolvemos um pequeno-almoço de forma a garantir a sua excelente experiência de sempre numa realidade renovada. Teremos à sua disposição um buffet onde se pode servir em segurança.
- De forma a melhor gerir a ocupação da sala, é obrigatório efetuar reserva para o pequeno-almoço.



Bares, Restaurante e Room Service

- Seguimos os mesmos procedimentos criados para o pequeno-almoço (set up mesas, espaçamento e higiene).
- Ao jantar, no restaurante Tempera está disponível um buffet. Reserva obrigatória.
- No Restaurante Emprata, os jantares são com serviço à la carte. Sendo a reserva obrigatória.
- O Room Service poderá ser efetuado dentro do seu quarto ou à porta consoante o seu desejo.



KALYAN SPA

RECEÇÃO SPA

- Todos os colaboradores estão equipados com os seus EPI's.
- Atendimento personalizado, só um cliente/casal por rececionista.
- Ao chegar irá ser informado de quais as normas de segurança e higienização irá encontrar durante a experiência Spa.
- Confirmação da sua reserva por email ou SMS (evitar/limitar a confirmação em papel).
- Incentivamos que traga do quarto, o dress code apropriado para minimizar a utilização dos balneários.
- Poderemos solicitar como medida de segurança a medição de temperatura corporal do cliente antes de dar início ao tratamento.

ÁREA DE ACOLHIMENTO E RELAXAMENTO

- Garantimos o distanciamento de segurança nas áreas comuns de livre acesso.
- Mantemos a climatização correta com a temperatura recomendada, não deixando de arejar os espaços o máximo possível.
- Mantemos o ambiente calmo e tranquilo.



KALYAN SPA GYM

CASAS DE BANHO E BALNEÁRIOS

- Encontrará na entrada a informação de lotação máxima do espaço de forma a garantir a sua segurança.
- A atribuição de cacifos será gerida de forma a garantir o distanciamento de segurança. Após cada utilização todo o material será devidamente repostado e todo o espaço higienizado.
- Sensibilizamos para que use toalhas em sofás com almofadões.

SALAS DE TRATAMENTO

- Todos os colaboradores estão equipados com os seus EPI's.
- Terapeuta irá lavar e higienizar as mãos antes e após cada tratamento à frente do cliente.
- Temos limitação de tratamentos a casal e rituais com utilização de Pedras Quentes (por questões de higienização), os restantes rituais estarão disponíveis mediante marcação prévia.
- Após cada tratamento a sala será totalmente higienizada e arejada.
- Gerir disponibilidade de salas seguindo uma norma de utilização mais restrita, maior rotatividade, evitar usar a mesma sala mais de uma vez por dia.



Ginásio, Banho Turco e Jacuzzi

GINÁSIO

- Temos uma limitação de lotação pelo que solicitamos reserva obrigatória para utilização do ginásio.
- Tem ao seu dispor produtos para a desinfeção dos equipamentos antes/após a sua utilização pessoal do mesmo.
- Procuramos garantir a temperatura recomendada mas arejamos o espaço frequentemente.
- As atividades em grupo serão realizadas em contexto exterior.

BANHO TURCO E JACUZZI

- Numa fase inicial não estimamos ser prudente facultar a utilização dos serviços de banho turco e jacuzzi. Para segurança de todos a utilização destes espaços deve ser acompanhada de normas e diretivas que ainda não foram divulgada pela OMS/DGS



Piscina exterior

Kids Club

PISCINAS EXTERIORES

- A lotação está dentro das normas de segurança estipuladas pelas autoridades competentes.
- Supervisão permanente de um funcionário adicional que garante o cumprimento das normas.
- Temos um sistema de monitorização adicional dos níveis de qualidade da água com análises sistemáticas.

KIDS CLUB

- Todos os colaboradores estão equipados com os seus EPI's.
- Temos uma limitação de lotação.
- A utilização será feita sob prévia marcação, de forma a garantir a limitação de utilização, tal como, a higienização do espaço e equipamentos após cada utilização.
- Garantimos a temperatura recomendada, sem esquecer de arejar o espaço sempre que possível.



Esteja

Esteja seguro connosco

connosco



- Todos os colaboradores têm formação específica e atualizada sobre as medidas de segurança e prevenção, bem como em desempenhar as suas funções em segurança dentro do cenário de pandemia de COVID-19. Cumprem todas as normas de segurança e procedimentos do hotel e, executam todas as suas tarefas no sentido de impedir a possível propagação do COVID-19 dentro do estabelecimento.
- Desde o primeiro dia procurámos estar informados sobre a evolução dos standards operacionais para podermos oferecer um serviço que além de excelente é seguro. Nesse mesmo sentido seguimos a indicações da DGS e OMS e somos certificados pelo Turismo de Portugal como operador seguro dentro deste cenário.
- O objetivo deste booklet informativo é a criação de um ambiente seguro para todos os intervenientes de forma a podermos continuar a dar um serviço de alta qualidade e diferenciador e ao mesmo tempo salvaguardar a integridade física de todos.

Praia D'El Rey Marriott Golf & Beach Resort | 2021

