

DISCOVERY HOTEL MANAGEMENT

DHMM
SAFE COVID-19

*Don't worry,
be happy!*

**Novas medidas
de higiene e
segurança**



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



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.

*Apenas aplicável a algumas unidades

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.

