

# O NOSSO COMPROMISSO PARA SI, NESTES TEMPOS DE MUDANÇA

Plano de Prevenção Covid-19

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 Organização Mundial da Saúde e das autoridades de saúde locais, e gostaríamos de partilhar as acções que estamos a adoptar, para que se sinta em total segurança connosco.

Assim, obtivemos a certificação do Turismo de Portugal, com os selos Clean & Safe, e implementamos novos processos e procedimentos para a prevenção da propagação do vírus e limpeza dos nossos quartos, restaurantes e todos os espaços públicos, e as nossas equipas estão preparadas para atingir os mais altos padrões de limpeza, desinfectação e higiene.

Medidas extraordinárias adoptadas:

- Accionámos equipas de resposta para proporcionar assistência 24 horas por dia;
- Colocámos, em todas as áreas de serviço, gel desinfectante para as mãos para ajudar a prevenir a propagação de vírus e bactérias;
- Uso obrigatório dos EPI's apropriados definidos por lei a toda a comunidade;
- Gerimos o fluxo de hóspedes para controlar congestionamento de circulação;
- Os quartos ficam 24h vazios, depois de limpos e desinfectados, após cada estadia;
- As casas de banho públicas e elevadores são limpos a cada hora;
- As áreas comuns e restaurantes são limpos seis vezes ao dia;
- As salas de reunião são limpas e desinfectadas após cada uso;
- 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;
- Analisamos frequentemente o serviço de comidas e bebidas de acordo com as recomendações actuais de segurança alimentar;
- Todos os nossos fornecedores e parceiros seleccionados cumprem todos os protocolos de higiene e segurança do setor hoteleiro, garantindo ao cliente uma experiência segura 360°;
- Em caso de suspeita de infecção, temos protocolos para lidar com ela de maneira eficiente. A comunicação será imediata e clara para os hóspedes e staff.
- 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, bares, Spa, Health Club, sauna, banho turco, jacuzzi, e piscinas interiores. Assim como as atividades de animação e eventos.

Acreditamos em viagens responsáveis e seguras, mantendo-nos vigilantes e seguindo os procedimentos e protocolos recomendados. A nossa missão é, e continua a ser, proporcionar aos hóspedes e parceiros externos e internos, experiências com significado e valor, suportadas por um serviço de qualidade, que se traduza na sustentabilidade de negócio, no desenvolvimento pessoal dos colaboradores e num contributo positivo para a sociedade.

O Real Hotels Group agradece o seu apoio e lealdade.

Plano de Contingência Covid-19 [aqui](#)

