



V.05-2021

O Grupo NAU Hotels & Resorts está empenhado em garantir a sua segurança e em tornar as suas férias tão memoráveis quanto seguras.

Na preparação para as reaberturas e com o objetivo de garantir todas as medidas de segurança sanitária para os nossos clientes e colaboradores, o grupo tem já certificadas com o selo “Clean & Safe” todas as dez unidades hoteleiras e disponibilizamos ainda um protocolo operacional pós Covid-19 onde agrega medidas e boas práticas a seguir nas unidades e campos de golfe.

NAU Hotels & Resorts Group is committed to ensuring your safety and making your stay with us as memorable as it is safe.

In preparation for reopening and to guarantee all health safety measures for our customers and employees are in place, the NAU Hotels & Resorts units have already been certified with the “Clean & Safe” from Portugal Tourism Board in all of its ten units.

Besides this, we are executing a post-COVID-19 operational protocol where we defined additional measures and good practices to be followed in all golf courses and units.

Antes da sua chegada

Before your arrival



Iremos disponibilizar via email um serviço de pré-check-in online que permite agilizar o check-in presencial e diminuir o tempo de presença na Recepção.

Online check-in will be available via email which allows you to speed up the in-person check-in process by pre-filling information about your stay and therefore decrease the time at the Reception.



A entrada na unidade e a circulação nos espaços fechados apenas é permitida com o uso de máscara. Caso não possua uma máscara, um Kit de Segurança que inclui uma máscara, um par de luvas e toalhetes com solução alcoólica, ser-lhe-á entregue à porta pelo bagageiro. Todos os colaboradores e clientes terão de estar com máscara em espaços fechados, inclusive crianças com mais de 10 anos.

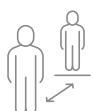
Entry into the unit and circulation in enclosed spaces is only permitted with the use of a mask. If you do not have a mask, a Safety Kit that includes a mask, a pair of gloves and wipes with alcohol solution will be delivered to you by our staff. All employees and customers will have to be wearing masks indoors, including children over 10 years old.

Receção Reception



As receções foram reestruturadas adicionando proteções em vidro nos balcões de atendimento, assegurando a proteção de hóspedes e colaboradores.

The reception desk was restructured to ensure everyone's safety by adding glass protections at the service counters.



Foi delimitada a distância de 2 metros com fita demarcadora no chão entre o cliente e o balcão de atendimento para garantir o cumprimento da distância de segurança necessária.

The distance of 2 meters is marked on the floor to ensure that guests don't stand too close the service counter.



Todos os materiais de contacto como balcões de atendimento, terminais de pagamento e chaves de quarto são desinfetados após cada utilização, sendo incentivado o pagamento através de cartões contactless ou telemóvel (MBWAY ou QR Code).

All materials and surfaces that will be touched during this process such as service desks, payment terminals and room keys are disinfected after each use. Payment via contactless cards or mobile phone (MBWAY or QR Code) are encouraged.



Após confirmação dos dados pré-preenchidos online, será entregue um Kit de Segurança a cada membro da família que inclui uma máscara, um par de luvas e toalhetes com solução alcoólica.

After confirming the check-in information filled online through the online check-in, a Safety Kit will be delivered to each member of the family that includes a mask, a pair of gloves and wipes with an alcoholic solution.



A medição de temperatura corporal é efetuada a todos os hóspedes, através de um termómetro de infravermelhos.

Upon arriving at the hotel, all guests will have a body temperature measurement check with a infra-red thermometer.

Quartos

Before your arrival



A limpeza é efetuada por duas equipas sendo uma dedicada para a remoção de roupa e resíduos e outra para realizar a limpeza e fazer camas de lavado.

All rooms are thoroughly cleaned after each use by two teams (one dedicated to removing clothes and waste and the other to cleaning and making beds) to ensure that there is no cross-contamination between accommodation units.



Cada funcionário de limpeza estará equipado com material descartável e dedicado para limpeza: máscara, luvas descartáveis, e bata/avental impermeável.

Each cleaning staff will be equipped with disposable and dedicated cleaning material: mask, disposable gloves, and waterproof gown/apron.



Todas as roupas de cama e toalhadros são lavados a altas temperaturas para garantir a eliminação de quaisquer micro-organismos.

All bed linen and towels are washed at high temperatures to ensure the elimination of any microorganism.



Todas as superfícies (chão, mobiliário, loiças e paredes), bem como cortinados e outros, são limpas de forma exaustiva entre clientes.

All surfaces (floor, furniture, dishes and walls) as well as curtains and others are cleaned thoroughly between customers.



Utilização de materiais de limpeza de uso único como toalhetes de limpeza humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70°, assim como panos de cores diferentes para áreas diferentes.

Single-use cleaning materials are used in each room such as cleaning wipes moistened with disinfectant, bleach and 70° alcohol, as well as different colored cloths for different areas.



Todos os quartos passam por um processo de limpeza rigoroso e profundo com materiais adequados e recomendados pelas entidades de saúde. No final da limpeza são sujeitos a um arejamento prolongado.

All rooms go through a thorough and rigorous cleaning process with suitable materials recommended by health authorities, added by prolonged ventilation to ensure the elimination of any infection remains.

Bares e Restarantes

Bars and Restaurants



A capacidade de todos os nossos outlets foi reduzida para 50% de forma a evitar o elevado número de clientes no mesmo espaço. Também será implementada a distância recomendada entre mesas.

The capacity of all our outlets has been reduced to 50% to guarantee a low concentration of customers in the same area and to ensure that all tables have at least a 2m separation among them.



Em algumas unidades poderá ser obrigatória a reserva de mesa ou serviço.

In some units it may be mandatory to reserve a table or service.



Caso a reserva de mesa seja para famílias ou grupos coabitantes é possível a alteração da disposição das mesas.

If the reservation is for families or cohabiting groups, it is possible to change the table layout to accommodate more guests sitting together.



Todos os balcões de atendimento têm uma marcação de distância, bem como a marcação de zonas de espera.

All service counters and waiting areas have distance marks on the floor to ensure social distance among guests and staff.



Para a restauração, privilegia-se as esplanadas, e o serviço de take-away.

For the restaurant service, the terraces are the privileged option, and in some units, take-away service will also be available.



Em alguns dos restaurantes o serviço é efetuado à la carte. Em todos os restaurantes, quer os buffets, quer os à la carte, são disponibilizados dispensadores de desinfetantes à entrada, sendo obrigatório que todos os Clientes desinfetem as mãos.

In some restaurants, à la carte service is offered. In all restaurants, whether buffet or à la carte, hand sanitisers should be available at the entrance, and it is mandatory for all customers to sanitise their hands.



Os produtos na linha de buffet serão reforçados em monodoses e estarão sempre cobertos para evitar contaminação.

The products in the buffet line will be prepared in single doses and will always be covered to avoid contamination.

Bares e Restarantes

Bars and Restaurants



As ementas em papel foram substituídas por ementas online por consulta via código QR Code e por expositores de consulta à entrada dos outlets.

No caso dos apartamentos e moradias, poderão estar disponíveis ementas plastificadas que serão higienizadas entre estadias.

The paper menus will be replaced by online menus via QR Code and by acrylic stand-ups at the entrance of each outlet. In the case of apartments and villas, plasticized menus may be available, being completely sanitized between each stay.



No serviço de take-away, o colaborador responsável usará máscara de proteção e procederá à desinfecção das mãos entre o atendimento de clientes, após cada recolha.

Após o pagamento, os terminais de pagamento serão desinfetados.

Os utensílios e as caixas de alimentos serão higienizados antes de cada utilização.

For the takeaway service, the employee responsible for this service will wear a protective mask and proceed to disinfect hands and common areas of interaction such as service counters between each customer. After payment, the payment terminals will also be disinfected.

The utensils and food boxes will be disposed or cleaned before each use.



Para o serviço de entrega no quarto, o estafeta utilizará máscara na recolha e entrega de encomendas. As mãos são higienizadas sempre entre recolha de encomendas, antes e depois da entrega de cada encomenda e após pagamento.

For the room delivery service, the courier will wear a mask when collecting and delivering orders and will disinfect his hands between the collection of orders, and before and after the delivery of each order and payment.



Incentiva-se o pagamento através de cartão contactless ou telemóvel (MBWAY ou QR Code) de forma a evitar pagamentos em numerário.

Payment by contactless card or mobile phone (MBWAY or QR Code) is encouraged in order to avoid cash payments.



Os utensílios de servir são trocados frequentemente. Todo o mobiliário utilizado pelos clientes (mesas e cadeiras) é limpo e desinfetado após cada utilização.

Serving utensils are changed frequently. All furniture used by customers (tables and chairs) is cleaned and sanitised after each use.

Praia, Piscina e outras actividades Beach, Pool and other activities



O acesso às piscinas é permitido, mantendo a distância de 1,5 metros entre clientes que não pertençam ao mesmo grupo. Os chapéus de sol de clientes que se encontrem sozinhos ou em grupo, devem estar afastados, no mínimo 3 metros, contados a partir do limite dos chapéus de sol de outros clientes. As espreguiçadeiras serão desinfetadas após a utilização de cada cliente.

Access to the pools is allowed, maintaining a distance of 1.5 meters between clients who do not belong to the same group. Sun hats of clients who are alone or in a group, must be at least 3 meters away, counted from the limit of the sun hats of other clients. Sun loungers will be disinfected after each customer's use.



Apesar do estabelecimento destas regras, é recomendado o princípio do bom senso na utilização das piscinas cabendo aos hóspedes garantir a distância social necessária.

Despite the establishment of these rules, the principle of common sense in the use of swimming pools is recommended, with guests being responsible for ensuring the necessary social distance among each other.



Os cartões de troca de toalhas são plastificados e desinfetados entre clientes. O colaborador responsável utiliza máscara e desinfeta as mãos após cada receção de toalhas usadas.

Pool towels can be exchanged during your stay. The employee responsible for this process will wear a mask and disinfects his hands after receiving each set of used towels. Towel laminated cards that are used for this are disinfected between customers.



Nas praias, aconselha-se o distanciamento físico de 1,5 metro entre utilizadores (que não sejam do mesmo grupo).

On the beaches, a physical distance of 1.5 meters is recommended between users (who are not in the same group).



Aconselha-se um afastamento de 3 metros entre chapéus de sol.

A 3 meter spacing between parasols is recommended.



Podem ser definidos corredores de circulação, paralelos e perpendiculares à linha de costa. Aconselha-se sentido único de circulação com distanciamento físico de 1,5 metro.

Circulation corridors, parallel and perpendicular to the coastline can be defined. One-way traffic is recommended with a physical distance of 1.5 meters.

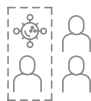
Procedimentos em caso de contágio

Contagion procedures



Todos os nossos colaboradores receberam formação específica sobre o protocolo interno relativo ao surto da COVID-19, como cumprir as precauções de prevenção e controlo de infeção relativamente à pandemia, incluindo os procedimentos de higienização das mãos, etiqueta respiratória e conduta social, como cumprir a auto monitorização diária para avaliação da febre, como cumprir as orientações da Direção Geral de Saúde para limpeza de superfícies e tratamento da roupa.

All our employees have received specific training on the internal protocol for the outbreak of COVID-19, how to comply with pandemic infection prevention and control precautions, including hand hygiene procedures, respiratory etiquette and social conduct, how to comply with daily self-monitoring for fever assessment, how to comply with the guidelines of the Directorate General of Health for surface cleaning and laundry treatment.



Em caso de manifestação de sintomas que indiquem uma infeção todas as unidades do grupo NAU Hotels & Resorts dispõem de uma sala de isolamento totalmente equipada para garantir a segurança de hóspedes e colaboradores.

In the event of symptoms that indicate an infection, all units of the NAU Hotels & Resorts group have a fully equipped isolation room to ensure the safety of guests and employees.



Nesta eventualidade será ativado o protocolo de segurança para apuração de casos suspeitos em conjunto com as entidades de saúde.

In this case, the security protocol will be activated for the investigation of suspicious cases in conjunction with the health authorities.



Após o uso da sala de isolamento, a mesma é sujeita a um processo intensivo de descontaminação, sempre que se registem casos suspeitos ou positivos.

After the use of this isolation room, it is subjected to an intensive decontamination process, whenever positive cases are registered and to the reinforcement of cleaning and disinfection procedures whenever there are suspicious cases.

Procedimentos suplementares

Prevention procedures



A capacidade de ocupação dos nossos hotéis será reduzida, mantendo unicamente as unidades de self catering a capacidade de ocupação total, dadas as suas características de distanciamento social.

The capacity of our hotels are reduced and only the self-catering units given their characteristics of social distance, are maintaining their capacity at 100%.



Todas as zonas foram revistas para garantir um espaçamento de pelo menos 2m entre hóspedes seja nos espaços comuns ou nas zonas de circulação.

All areas were revised to guarantee a spacing of at least 2m between guests, both in the common spaces as well as in the circulation areas.



Dispomos ainda de dispensadores de gel desinfetante em todos os elevadores, sendo a capacidade dos elevadores reduzida em função da sua volumetria.

We also have disinfectant gel dispensers in all elevators, and the capacity of the elevators is reduced according to their volumetry.



São disponibilizados dispensadores de gel desinfetante em vários pontos do hotel.

Access to disinfectant gel dispensers is available at various points in the hotel.

Limpeza de áreas comuns

Cleaning



Cada funcionário de limpeza estará equipado com material descartável e dedicado para limpeza: máscara, luvas descartáveis, e bata/avental impermeável.

Each cleaning staff member will be equipped with disposable and dedicated cleaning supplies: mask, disposable gloves, and waterproof gown/apron.



Intensificámos a higienização e desinfeção de superfícies e equipamentos, seja em quartos como áreas comuns.

We intensified the cleaning and disinfection of surfaces and equipment, both in rooms and common areas.



Todas as superfícies de toque regular como botões de elevadores, maçanetas, interruptores, são desinfectadas regularmente ao longo do dia.

All surfaces of regular contacts, such as elevator buttons, door handles, switches, are regularly disinfected throughout the day.



Os procedimentos de limpeza recorrem a equipamentos dedicados para limpeza de cada superfície de forma a reduzir a possibilidade de contaminação cruzada.

Cleaning team use dedicated equipment to clean each surface to reduce the possibility of cross-contamination.

Consulte na íntegra o **PROTOCOLO INTERNO** da NAU Hotels onde consta o compromisso de que todos os requisitos anteriormente validados são na íntegra cumpridos pelo Grupo.

In case you have any further question, you can check the NAU Hotels & Resorts **INTERNAL PROTOCOL** that provides a comprehensive approach on all procedures taken to ensure an effective safety of everyone.

[CONSULTE AQUI](#)

[VIEW HERE](#)