

**MEDIDAS DE SEGURANÇA E
PREVENÇÃO
COVID – 19
HOTEL'S COVID-19 SAFE MEASURES**

Stay Safe



Windsor Group



Introdução

- A segurança dos colaboradores e hóspedes do Hotel Windsor Group será sempre a nossa prioridade.

Atendendo aos tempos que correm, esta prioridade assume um papel de extrema importância. Desta forma, o Hotel Windsor Group, seguindo as recomendações da Organização Mundial de Saúde e das Entidades nacionais e regionais de saúde, irá tomar um conjunto de medidas de controlo, higiene e segurança.

A concretização das medidas que em seguida apresentamos, será com base no conceito

STAY SAFE

- The safety of our employees and guests at Windsor Group will always be our priority. Given the current times, this priority assumes an extremely important role. Therefore, the Hotel Windsor Group, following the recommendations of the World Health Organization and the national and regional health entities, will take a set of control, hygiene and safety measures.

The implementation of the measures presented below will be based on the concept

STAY SAFE

- No Hotel Windsor Group, serão implementadas as medidas necessárias para que os nossos Hóspedes estejam na máxima segurança, mantendo a qualidade e serviços que nos caracterizam. Nesta época desafiante que vivemos, e com as mudanças que existirão, o nosso objectivo é garantir que o nosso cliente tenha a melhor experiência possível nos nossos hotéis, zelando sempre pela saúde de todos.

Este documento servirá como guia de orientação para todas as Unidades do Grupo Windsor.

- At the Hotel Windsor Group, the necessary measures will be implemented so that our Guests are in maximum security, maintaining the quality and services that characterize us.

In this challenging time that we live in, and with the changes that will exist, our goal is to ensure that our customers have the best experience possible in our hotels, always ensuring the health of all.

This document will serve as a guide for all Windsor Group Units.





Entrada / Entrance

- Será colocado um tapete embebido em solução antisséptica à entrada do Hotel.
 - As bagagens serão desinfetadas na entrada ao hotel, após informação dada ao cliente.
 - Disponibilização de álcool gel na entrada.
 - Será feito o controle de temperatura.
-
- A carpet soaked in antiseptic solution will be placed at the entrance of the Hotel.
 - Luggage will be disinfected at the entrance to the Hotel, after previous information to the Guests.
 - Alcohol gel will be available at the entrance
 - Temperature control will be done.



Receção / Reception

- Estarão disponíveis dispensadores com solução antisséptica.
 - A zona de Check-in estará devidamente delimitada com um acrílico, entre clientes e o rececionista, o qual terá equipamento de proteção (máscaras e luvas).
 - Todas as chaves serão devidamente desinfetadas.
 - O distanciamento entre hóspedes deverá ser mantido
 - Todos os hóspedes deverão preencher um questionário, indicando a sua proveniência, percurso e qualquer manifestação de sintomas nos últimos 14 dias. (Informação sujeita a confirmação das autoridades de saúde.
 - Será efetuada a limpeza e desinfeção das superfícies de contacto dos balcões de atendimento, bem como utensílios (esferográficas, cartões, chave, TPA etc.), com solução adequada, após o atendimento de cada cliente.
 - Máscaras e lenços de papel descartáveis para os clientes.
 - Reforço da frequência de limpeza nas superfícies de maior contacto.
-
- Dispensers with antiseptic solution are available.
 - The Check-in area will be properly delimited with an acrylic, between customers and the receptionist, who will have protective equipment (mask and gloves).
 - All keys will be properly disinfected.
 - The distance between guests must be maintained

- All guests must complete a questionnaire, indicating their origin, route and any manifestation of symptoms in the last 14 days. (Information subject to confirmation by health authorities).
- Cleaning and disinfection of the contact surfaces of the service counters will be carried out, as well as utensils (pens, cards, keys, POS etc.), with an appropriate solution, after each customer service.
- Disposable masks and tissues for customers.
- Reinforcement of cleaning frequency on surfaces with greater contact.



Áreas Públicas/ Public Zone

- Os hóspedes serão devidamente informados sobre a higienização das áreas públicas.
 - Será efetuada a limpeza e desinfecção das superfícies de contacto nas áreas públicas, com solução adequada, nomeadamente: corrimões, botoneiras internas e externas dos elevadores, balcões, puxadores de portas e janelas, torneiras WC públicos, canetas, entre outros.
 - Será efectuado o arejamento das áreas públicas, 3 vezes ao dia, garantindo a renovação do ar interior.
 - Todos os WC públicos estarão equipados com solução antisséptica para higienização e desinfecção das mãos e com toalhas de papel descartáveis.
 - As áreas públicas externas, adjacentes aos hotéis, serão desinfetadas, pelo menos uma vez por semana.
 - Os hóspedes são informados que o uso da máscara é obrigatório sempre que estiverem fora do quarto.
-
- Guests will be duly informed about the cleaning of public areas.
 - Cleaning and disinfection of contact surfaces in public areas will be carried out, with an appropriate solution, namely: handrails, internal and external entrance panels for elevators, counters, door and window handles, public toilets, pens, among others.
 - Public areas will be ventilated 3 times a day, ensuring the renewal of the indoor air.
 - All public toilets will be equipped with an antiseptic solution for hand hygiene and disinfection and with disposable paper towels.
 - The public outdoor areas, adjacent to the hotels, will be disinfected at least once a week.
 - Guests are informed that the use of the mask is mandatory whenever they are outside the room.



Elevadores / Lifts

- Serão instalados dispensadores com solução desinfetante à entrada de cada elevador.
 - Apenas será permitido a utilização dos elevadores por 3 pessoas, por percurso.
 - Todas as áreas do elevador serão higienizadas e desinfetadas várias vezes ao dia.
-
- Dispensers with disinfectant solution will be installed at the entrance of each elevator.
 - Elevators will only be allowed to use by 23 people, per route.
 - All areas of the elevator will be cleaned and disinfected several times a day.



Quartos / Rooms

- A limpeza dos quartos obedecerá a um conjunto de procedimentos, por forma a garantir a correta higienização e desinfecção dos mesmos, que serão orientados pela Governanta.
 - Será disponibilizado um kit de proteção individual anti COVID-19 por hóspede em cada quarto (máscara, gel e luvas)
 - Estarão disponíveis materiais desinfetantes, complementando os amenities disponíveis.
 - Os quartos serão totalmente higienizados com produtos antissépticos recomendados, após cada saída.
 - Os quartos serão atribuídos de forma intervalada, por forma a garantir o maior distanciamento possível entre quartos ocupados.
 - A ocupação de cada quarto acontecerá, pelo menos, 24 horas após a última saída.
 - Capacidade máxima por quarto limitada a 2 pessoas (excepto quando há 1 criança)
-
- The cleaning of the rooms will obey a set of procedures, in order to guarantee the correct hygiene and disinfection of the same, which will be guided by the Housekeeper.
 - An anti-COVID-19 individual protection kit will be provided per guest in each room (mask, gel and gloves)
 - Disinfectant materials will be available, complementing the available amenities.
 - The rooms will be thoroughly cleaned with recommended antiseptic products after each check-out.
 - The rooms will be allocated at intervals, in order to guarantee the greatest possible distance between occupied rooms.
 - The occupancy of each room will take place at least 24 hours after the last departure.
 - Maximum capacity per room limited to 2 people (except when there is 1 child).



Restaurantes e Bares / Restaurants and Bars

- A capacidade dos bares e restaurantes estará limitada, de acordo com as orientações das autoridades de saúde, mantendo o distanciamento mínimo entre mesas de 2 metros.
 - Serão estabelecidos horários para as refeições dos hóspedes, criando rotatividade, por forma a controlar o número de clientes dentro dos espaços e à entrada dos mesmos.
 - Estarão disponíveis dispensadores de desinfecção à entrada e será obrigatório a sua utilização antes de entrar, assim como o uso de máscara.
 - Os colaboradores deverão manter uma distância social de segurança, em relação aos hóspedes, de pelo menos 2 metros.
 - Serão utilizados guardanapos e toalhas de papel, em detrimento dos de tecido.
 - Serão privilegiadas as opções de menu do dia.
 - As soluções de self-service / buffet serão evitadas, no entanto, caso seja imperativo serão impostas as seguintes medidas:
 - 1- Não será permitida a utilização de utensílios para serviço de buffet;
 - 2- O uso de máscara é obrigatório;
 - 3- Distância de segurança entre clientes.
-
- The capacity of bars and restaurants will be limited, according to the guidelines of the health authorities, maintaining the minimum distance between tables of 2 meters.
 - Schedules for guests' meals will be established, creating rotation, in order to control the number of customers within the spaces and their entrance.
 - Disinfection dispensers will be available at the entrance and will be mandatory the use of it before entering, as well as the use of the mask.
 - Employees must maintain a social safety distance of at least 2 meters from their guests.
 - Paper napkins and towels will be used instead of fabric..
 - The daily menu options will be privileged.
 - Self-service / buffet solutions will be avoided, however, if imperative, the following measures will be imposed:
 - 1- The use of utensils for buffet service will not be allowed;
 - 2- The use of mas is mandatory;
 - 3- Safety distande between Guests:



Piscina, Solário,Bar / Swimming Pool, Solarium,Bar

- Estas áreas encontram-se limitadas ao número máximo diário, mantendo o distanciamento recomendado entre as espreguiçadeiras.
 - Até novas recomendações, os WC e chuveiros não poderão ser usados.
 - Será reforçada a desinfecção da piscina, que deverá ser usada o mínimo possível.
-
- These areas are limited to the maximum daily number, maintaining the recommended distance between the sun beds.
 - Until further recommendations, toilets and showers cannot be used.
 - The disinfection of the pool will be reinforced, which should be used as little as possible.



Conferências / Business Centre

- A sua utilização será reduzida a 50% da capacidade instalada, sendo que o uso das cadeiras deverá ser espaçado por 2 metros.
 - Será reforçada a frequência de limpeza para superfícies de maior contacto (mesas, cadeiras, etc.), após a utilização dos clientes.
 - Desinfecção das mãos à entrada e uso de máscara obrigatório.
-
- Their use will be reduced to 50% of the installed capacity, and the use of the chairs should be spaced by 2 meters.
 - The frequency of cleaning for surfaces with greater contact (tables, chairs, etc.) will be reinforced after the use of customers.
 - Disinfection of the hands at the entrance and mandatory the use of mask.



Check Out

- No que se refere ao distanciamento e higienização serão adotadas as mesmas medidas aplicadas ao Check-In.
- Será disponibilizado material de higienização para o cliente poder desinfetar o terminal de pagamento e o seu telemóvel.
- Chaves serão imediatamente desinfectadas.
- With regard to distance and hygiene, the same measures applied to Check-In will be adopted.
- Hygienic material will be made available to the customer for disinfecting the payment terminal and his cell phone.
- Keys will be immediately disinfected.



WWW.HOTELWINDSORGROUP.PT