



YOUR HOTEL & SPA
ALCOBACA



MEDIDAS DE SEGURANÇA
COVID-19

www.yourhotelspa.com



Reservas e Política de Cancelamento

- Controlo de reservas para uma ocupação máxima de 50%;
- Solicitado o envio dos dados de identificação dos hóspedes no ato da reserva, por forma a facilitar o processo de check-in, garantir os requisitos de estadia e minimizar a permanência nas áreas do lobby e receção;
- No caso de cancelamento de reservas devido ao coronavírus e restrições associadas à COVID-19, será disponibilizada a emissão de um voucher no valor da reserva para usufruto até ao final de 2021, desde que esse mesmo cancelamento seja informado até 48 horas antes do dia de check-in.

Chegada ao Your Hotel & Spa Alcobaca

- Acesso exclusivo a clientes com reserva prévia;
- Medição da temperatura de todos os hóspedes à chegada. A quem apresentar uma temperatura superior a 37,5°C, será acionado o mecanismo de contigência;
- Processo de check-in rápido, em área sinalizada, e desinfeção de utensílios necessários, como, por exemplo, chaves de quarto;
- Disponibilização de informação pormenorizada acerca de protocolos e planos de contingência, em caso de solicitação.

Durante a sua Estadia

- Todas as capacidades de áreas públicas foram revistas por forma a estarem em cumprimento com restrições em vigor, assegurando assim a máxima segurança de todos;
- Dispensadores de álcool gel disponíveis em todas as zonas comuns;
- Obrigatoriedade de uso de máscara e limitação de qualquer aglomerado nas zonas comuns do hotel;
- Equipa devidamente equipada com material de proteção individual e específico para cada departamento, incluindo separadores de acrílico para as receções de atendimento;
- Disponibilidade de equipamento de proteção individual para todos os hóspedes em caso de necessidade;
- Recomendação de pagamento através de cartão de crédito/débito.



Em Caso de Suspeita de COVID-19

- Toda a nossa equipa está apta a apoiar os nossos hóspedes em situações de suspeita ou confirmação de COVID-19;
- Implementação de medidas de desinfeção específicas de todos os espaços em caso de suspeita ou confirmação de um caso de COVID-19 em algum funcionário ou cliente.

Serviço de Limpeza e Desinfeção

- Reforço dos procedimentos de limpeza e desinfeção de quartos e áreas comuns;
- Aumento da frequência de limpeza e desinfeção, ao longo do dia, de várias superfícies, com especial enfoque nos pontos de alto contacto;
- Utilização de produtos de higiene devidamente certificados para a higienização dos espaços;
- Retenção dos quartos por um período mínimo de 24 horas entre hóspedes para garantir uma mais adequada higienização;
- No caso de estadias prolongadas a limpeza do quarto é assegurada de 2 em 2 dias ou mediante solicitação do cliente;
- Efetuada a retirada de têxteis decorativos e demais acessórios nos quartos que sejam potenciais pontos de contaminação.

Serviço de Comidas e Bebidas

- Redução da lotação do restaurante por forma a garantir a distância de segurança;
- Agendamento de refeições para controlo de número de clientes em simultâneo na sala;
- Equipa de cozinha e sala com serviço adaptado e protegida com equipamentos de proteção individual específico, para garantir todas as medidas de segurança;
- Serviço individualizado à mesa de pequenos-almoços e outras refeições, inexistência temporária de buffets, e incentivo para opção de Room Service (temporariamente sem custos), Grab&Go e soluções similares;
- Entre cada utilização, é realizada limpeza e desinfeção das zonas utilizadas pelos hóspedes na sua refeição, bem como o reforço da higienização de utensílios, equipamentos e superfícies.



Spa, Termas, Salas de Massagem e Piscina Exterior

- Os serviços de Spa/Termas (tratamentos com água) encontram-se suspensos até novas instruções das autoridades de saúde;
- Usufruto de Piscina Exterior possível, salvaguardando as medidas indicadas pelas autoridades competentes, em cumprimento com boas práticas de segurança sanitária;
- A execução de massagens simples estão ativas sob reserva antecipada;
- Procedimentos de segurança para o serviço de massagens simples:
 - I) Tráfego limitado de pessoas na zona de acesso à sala de massagens;
 - II) Desinfeção de sala entre tratamentos de acordo com as boas práticas recomendadas;
 - III) Utilização dos equipamentos de proteção adequados por parte do terapeuta.

A Nossa Equipa

- Formação de todas as equipas sobre novos procedimentos;
- Monitorização diária da temperatura para avaliação da febre e/ou sintomas de todos os colaboradores;
- Colaboradores dispõem de farda e kit de segurança individual de utilização obrigatória durante todo o horário de trabalho;
- Redução da lotação do número de colaboradores por zona;
- Testes internos à COVID-19 a todos os nossos colaboradores de forma periódica e por amostragem.

Fornecedores e Serviços Externos

- Fornecedores dispõem de um plano de prevenção e contingência;
- Procedimentos de segurança aplicados no tratamento e armazenamento das mercadorias entregues;
- Todos os serviços externos não essenciais temporariamente interrompidos.