



Em nome da Direcção do EPIC SANA Algarve gostaríamos de comunicar-lhe que a reabertura face à situação atual de Pandemia de COVID-19, irá de encontro e obedecerá rigorosamente às orientações e recomendações governamentais com o compromisso SANA de que faremos sempre mais e melhor para que os nossos tão estimados hóspedes, parceiros e colaboradores se sintam em segurança nas nossas unidades.

Reiteramos o facto que o iremos receber sempre com os mais elevados padrões de serviço em todas as áreas de ação do Hotel, garantindo uma experiência segura e “Beyond your Expectations” no entanto este conjunto de medidas será flexível e poderão ser reajustadas às recomendações das autoridades portuguesas.

## **APRESENTAMOS ALGUMAS DAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS**

### **MEDIDAS GERAIS**

- Foi criado um Plano de Contingência para Infecção por SARS-CoV-2 (COVID-19)
- As Regras de acesso e circulação implementadas, promovem as boas praticas de distanciamento de 2 metros
- Medidas de proteção individual disponível para hóspedes e colaboradores
- Rotinas de Higienização e Desinfecção dos Espaços e Equipamentos, em especial de todos os elevadores, zonas comuns do hotel e salas de reunião.
- Dispensadores de álcool-gel em todos os outlets, pisos do hotel e no Centro de Congressos
- Verificação de temperatura de todas as pessoas que entram no Empreendimento
- Forneceremos uma ficha de informações com as principais medidas adotadas pelo hotel para segurança e higienização, além das normas operacionais para salas de reuniões, restaurantes, serviços de limpeza e lavanderia durante a era COVID-19.

## **RECEPÇÃO E ALOJAMENTO**

- Os carros de bagagem serão desinfetados antes e após os serviços, teremos separação de bagagens à chegada e à partida
- Os quartos serão limpos e desinfetados e apenas ocupados novamente depois de 24 horas em quarentena, existindo para o efeito um o autocolante com o selo Safe&Clean SANA de modo a garantir que ninguém tem acesso até à entrada do cliente
- A frequência da limpeza do quarto durante a estadia fica ao critério do cliente.
- Existe um circuito de Roupas Limpas e Roupas sujas devidamente estruturado de modo a não existirem cruzamentos e assim garantir segurança e todas as roupas da nossa lavandaria

## **RESTAURAÇÃO / BANQUETES / COFFEE BREAKS / COCKTAILS**

De forma a estabelecer uma distância de segurança nos nossos restaurantes e bares e tendo em conta a segurança dos nossos clientes e colaboradores, garantimos um distanciamento de 2-metros entre mesas.

Diariamente, no restaurante onde servimos o pequeno-almoço, será feita a verificação obrigatória de temperatura, à entrada.

Os horários dos outlets serão reajustados para permitir um menor fluxo de clientes.

Será atribuída a responsabilidade de cumprimento de todos os pontos da secção a uma chefia

### **Pequeno-Almoço**

- Será dado aos nossos clientes um misto de serviço à carta e buffet assistido. A base de pequeno-almoço continental será à carta e teremos um Buffet assistido - com exposição de produtos devidamente acondicionados e visíveis para o cliente, mas servido pelos colaboradores mediante escolha, incluindo as opções quentes.
- Dependendo da dimensão do grupo o pequeno almoço poderá ter que ser dividido em 2 turnos a fim de facilitar o fluxo de clientes e respeitar as normas de distanciamento-

### **Almoço e/ou Jantares nos nossos Restaurantes**

Para os serviços de almoço e/ou jantar será privilegiado o serviço à mesa, com menu fixo. Caso não seja essa a escolha do cliente o Buffet assistido por colaboradores ou as Refeições entregues em caixas individuais, serão as outras duas opções.

- Em caso de espera na entrada ou na fila do buffet assistido, deverá ser garantida a distância de segurança recomendada.
- Todos os Buffets terão instaladas proteções de acrílico.
- O talher e guardanapo serão embalados.
- Será privilegiada a utilização de toalhetes e guardanapos e papel.

### **Coffee Breaks & Cocktails**

- Os coffee breaks e cocktails serão servidos e não haverá serviço de self service.
- Sempre que necessário e dependendo do nº de participantes e espaço atribuído para a função, os coffee breaks e/ou cocktails deverão ter horários desfasados e /ou alargados bem como um nº alargado de estações de serviço, de modo a evitar aglomerações de pessoas.

### **Bar**

- Todo o serviço de bar será servido à carta - sem serviço ao balcão.

### **Minibar**

- O serviço de mini-bar passará a funcionar em serviço de on-request, por via telefónica ou digital. Todos os produtos serão desinfetados antes da entrega no quarto

### **SAYANNA WELLNESS SPA, PISCINA INTERIOR E GINÁSIO**

No Sayanna Wellness do EPIC SANA Algarve, preparámos todos os nossos serviços de acordo com as orientações de higiene e segurança para garantirmos uma experiência tranquila, segura e acima das suas expectativas.

- No nosso SPA reajustamos os horários de abertura com vista a garantir um menor fluxo de clientes simultaneamente no espaço e reajustar a capacidade máxima de cada espaço e acesso a todas as facilidades e serviços quer de SPA, quer de Ginásio, passam a ser sempre por marcação e com limite temporal de permanência em cada facilidade
- O Cliente do SPA deverá apresentar-se no espaço já preparado do quarto para usufruir de todas as facilidades e o acesso a todas as facilidades deverá ser efetuado com uma chave magnética atribuída na receção do SPA
- O Acesso e Circulação nas piscinas interiores vai ser limitado e iremos reajustar a capacidade máxima dentro da zona de piscina por forma a ser cumprido o distanciamento social recomendado e a admissão a Clientes apenas será permitida com equipamento adequado: fato de banho e chinelos.
- O acesso às seguintes facilidades estará indisponível até que mais e melhor informação seja disponibilizada sobre a resistência do vírus SARS-CoV-2 nos ambientes e temperaturas de funcionamento das mesmas: SAUNA e BANHO TURCO.

### **Ginásio**

- Deverá reservar os seus acessos com um dia de antecedência na receção do SPA.
- Capacidade máxima da sala de exercício: 8 pessoas em simultâneo
- O acesso ao Ginásio deixará de estar acessível 24 horas por dia de modo a reduzir a capacidade máxima de utilizadores em simultâneo, sendo a admissão efetuada por marcação prévia e limitada temporalmente a 45min por pessoa (sem pausas) com 15 minutos de intervalo entre utilizações para correta desinfecção dos equipamentos por parte da nossa equipe.
- Os equipamentos cardio passarão a ter uma distância de 2 metros.
- Todos os serviços de Fitness e Aulas do Programa EPIC Vital deverão ser por marcação prévia e iremos criar uma zona diferenciada do SPA, privilegiando sempre o ar livre e de modo a respeitar o distanciamento de 2 metros em todas as atividades.

- Sempre que possível, as aulas do EPIC VITAL terão lugar no exterior.
- Deverá apresentar-se no ginásio no horário exato reservado e já preparado do quarto com calçado e equipamento desportivo.
- Deverá trazer a sua máscara para aceder ao espaço. Não será necessária durante a prática desportiva.

#### **Tratamentos de SPA**

- Horário de funcionamento das 10h às 20h;
- Todos os serviços de SPA estão disponíveis apenas mediante reserva prévia. Deverá comparecer para a sua reserva com a sua máscara e já preparado do quarto com roupão e chinelos, com apenas 5 minutos de antecedência.
- Todos os Clientes são aconselhados a tomar duche antes de iniciar um tratamento e a utilizar deverá utilizar durante os procedimentos de estética

#### **PISCINAS EXTERIORES**

Nas piscinas exteriores, teremos limitação máxima e revisão dos horários de abertura com vista a garantir um menor fluxo de clientes simultaneamente no espaço e o seu controlo, para além disso:

- Reajustaremos a capacidade máxima de acesso em simultâneo à zona de piscina exterior, com fim a que seja cumprido o distanciamento social recomendado de 2 metros para cada lado;
- Apenas permitiremos a permanência de até 4 pessoas em conjunto de espreguiçadeiras, desde que comprovado que estejam em família e/ou no mesmo quarto/apartamento.
- Não será possível nem permitida a marcação de espreguiçadeiras com toalhas na piscina de manhã ou outra altura do dia. Espreguiçadeiras sem uso após 30min serão higienizadas e dadas a outros clientes.
- O controlo da qualidade da água das piscinas será efetuado com um intervalo mínimo de 4 horas de modo a garantir a sua eficácia em termos de higienização

## **CENTRO DE CONGRESSOS & SALAS DE REUNIÃO**

- A montagem das salas deverá garantir o distanciamento social recomendado pela Direcção Geral de Saúde à data do evento, significando que dependendo do estilo de montagem em questão, as capacidades das salas poderão ficar reduzidas nas suas capacidades habituais.
- Nos Banquetes, recomenda-se a capacidade máxima de 6 pessoas por mesa redonda (Ø1,80m)
- KIT Conferencia SANA SAFE, individual plastificado (caneta, bloco, pacote de mentos), colocados individualmente nas mesas / cadeiras.
- Os comandos dos equipamentos fornecidos pelo Hotel serão plastificados, e deverão ser utilizados somente pelo responsável do grupo ou alguém devidamente identificado para este fim.
- Obrigatoriedade de medição de temperatura à chegada do Centro de Congressos a todos os clientes que não estejam alojados no Hotel.
- Nas portas de acesso do exterior para o Centro de Congressos, serão colocados tapetes próprios de higienização.
- No acesso ao Centro de Congressos, por parte de clientes alojados no Hotel, será delimitado um circuito único de Clientes, para entrada e saída do Centro de Congressos.
- No acesso entre pisos do Centro de Congressos, será também criado circuito de passagem, com marcas bem visíveis na escada de acesso entre pisos.
- Dentro das salas, serão criadas linhas de circulação para que as entradas e saídas respeitem as distâncias de segurança recomendadas.
- No final do dia e após o término das reuniões, as salas bem como o material utilizado (cadeiras, mesas, palcos, etc..) serão devidamente higienizados e desinfetados para próxima utilização. Serão ainda ventiladas enquanto não estiverem a ser utilizadas, através da abertura das janelas.
- No que diz respeito ao material que os clientes deixem ficar após fim da reunião:
  - Kit Conferencia, deve ser fornecido ao cliente sacos transparentes individuais com fecho, onde individualmente cada participante da reunião, coloca o seu material.
  - Os clientes devem levar consigo os seus pertences, não deve ficar na sala para o dia seguinte, para que possa ser devidamente desinfetado.
  - Todo o restante material (caneta, bloco, mentos) não deve ser reutilizado.
- Existe uma equipe do Hotel, permanente, responsável pela desinfecção e higienização de corrimãos, elevadores e WC's.

- As empresas de montagens de eventos poderão aceder aos espaços para as referidas montagens, desde que apresentem certificado de todas as ações que implementaram para a realização dos serviços em segurança e privilegiando a proteção dos colaboradores e Clientes.
- O uso de máscara no Centro de Congressos é obrigatório.