

BE SAFE
BE POSITIVE
BE INSPIRED

COMPROMISSO HIGIENE E SEGURANÇA - PESTANA HOTEL GROUP

COMPROMISSO PESTANA HOTEL GROUP

É compromisso do Pestana Hotel Group a saúde e segurança dos nossos clientes e colaboradores. Por isso, queremos assegurar continuamente, em todas as nossas unidades hoteleiras, as diretrizes emanadas pela Direção Geral de Saúde, nomeadamente:

- Todos os **colaboradores** estão devidamente equipados com **equipamentos de proteção individual, ajustados às suas funções.**
- Todas as **capacidades de áreas públicas foram revistas** de acordo com as restrições em vigor – elevadores, piscinas, terraços, entre outros – e criámos uma **sinalética específica para garantir o distanciamento social** em todos estes espaços.
- Foi colocada, em várias áreas do hotel, uma **solução desinfetante.**
- **Todos os clientes devem usar máscara** durante a circulação em espaços fechados, sendo **opção do cliente o uso de máscara**, nas restantes áreas – áreas exteriores, bares e restaurantes.
- Em cada unidade hoteleira encontrará um colaborador devidamente identificado como **Health & Safety Ambassador**, que estará disponível para qualquer questão que tenha sobre a saúde e segurança dos clientes e colaboradores
- **Os Hotéis e Pousadas do Pestana Hotel Group estão certificados pelo Turismo de Portugal com o selo Clean&safe.**





ANTES DA CHEGADA A UM HOTEL/POUSADA DO PESTANA HOTEL GROUP

Antes da sua estadia, receberá um e-mail do Pestana Hotel Group, onde terá acesso a todas as medidas de proteção essenciais em vigor, no contexto da COVID-19.

Sugerimos a consulta dos nossos canais de comunicação – pestanagroup.com, pestana.com e a App Pestana – para ficar a par de todas as informações, com mais detalhe.



CHECK-IN ONLINE SEMPRE QUE POSSÍVEL

- Recomendamos a todos os clientes o registo dos seus dados em pestana.com ou através da App Pestana para efeitos do check-in online, evitando assim a permanência nas áreas de lobby e receção.

DURANTE A ESTADIA NO PESTANA HOTEL GROUP



RECEÇÃO

- Recomendamos o pagamento com cartões de crédito/débito para todos os consumos e também porque facilitarão o processo de “Express Check-out”.
- Alterámos os horários de check-in e check-out, para as 16h e 11h respetivamente, de forma a ajustar as rotinas de limpeza dos quartos, garantindo os tempos mínimos entre utilizações.
- Todas as chaves serão desinfetadas, bem como as malas dos clientes levadas para os quartos por colaboradores do hotel.



QUARTOS

- Minimizámos todos os materiais em papel ou outros objetos, evitando assim o manuseamento desnecessário por várias pessoas.
- Os clientes serão informados na chegada sobre os procedimentos de limpeza,

sendo possível reduzir a frequência caso o cliente assim prefira.

- Em cada quarto, serão disponibilizados **Kits de Proteção Individual**, com uma máscara personalizada, luvas e solução desinfetante.
- Reforçámos as funcionalidades da App, para que **possa através do telemóvel fazer os pedidos de Room Service ou de apoio ao quarto** e ainda **aceder a um conjunto alargado de títulos de imprensa**, em parceria com a Press Reader.



BARES E RESTAURANTES

- Revimos todos os serviços de modo a **eliminar o Self Service** e dependendo do hotel, serão, disponibilizados os serviços de **Grab & Go, Take-Away, Serviço de Restaurante à la Carte, Buffet com Serviço**.
- **Passou a ser obrigatória a pré-reserva de mesa**, para que possamos garantir o cumprimento das capacidades máximas. Poderá fazer a **reserva através da App Pestana**.
- **Colocámos os menus dos restaurantes e bares na App Pestana e também nos ecrãs disponíveis nestes espaços**. Sempre que for necessário um menu em papel, este será de utilização única.



PRAIA, PISCINA E OUTRAS ATIVIDADES

- **As piscinas exteriores estão abertas** de acordo com as medidas emanadas pelas autoridades locais.
- **Os nossos resorts de praia, com localizações privilegiadas**, dão aos clientes a possibilidade de **reservar um espaço na área concessionada do hotel**. Para isso, o cliente deverá adquirir este serviço, para garantir o seu lugar (atribuído de acordo com a disponibilidade).
- **Parques infantis, kid's clubs, ginásios, spas e piscinas interiores, podem não estar a funcionar**.
- Estamos a rever todas as atividades para estarem de acordo com a **capacidade máxima de cada espaço**. Sempre que possível serão realizadas ao ar livre e sem o recurso a materiais que possam ser partilhados.
- Todos os materiais utilizados **serão alvo de desinfeção, após cada utilização**.