

PESTANA

HOTEL GROUP

HYGIENE AND SAFETY COMMITMENT
COMPROMISSO HIGIENE E SEGURANÇA

INDEX ÍNDICE

Introduction • Introdução	03
Back to basics • Aspectos fundamentais	04
Pre-Arrival • Antes de chegar	05
Hotel arrival • Chegada ao hotel	05
Check-In • Check-In	06
Guest Rooms • Quartos	07
Public areas / Spaces • Espaços / Áreas Públicas	08
Food & Beverage (Restaurants and Bars) Comidas e Bebidas (Restaurantes e Bares)	09
Meeting & Events • Reuniões e Eventos	10
Sports & Entertainment • Desportos & Entretenimento	11
Beaches, Swimming Pools and Other Activities Praias, Piscinas e Outras Atividades	11
Departure / Check-Out • Partida / Check-out	13
Back of the House • Zonas internas	14
Human Resources • Recursos Humanos	15
Technical Services, Maintenance and Security Serviços Técnicos, Manutenção e Segurança	16



INTRODUCTION INTRODUÇÃO

At Pestana Hotel Group, we've taken extra safety measures for everyone's wellbeing.

The Pestana Hotel Group's Hygiene and Safety Commitment was compiled to ensure maximum Health & Safety for Guests and Employees.

We recommend the Pestana App as both information source and easy communication and service requests channel.

No Pestana Hotel Group tomámos medidas de segurança adicionais, garantindo o bem-estar de todos.

O Compromisso Higiene e Segurança do Pestana Hotel Group foi desenvolvido para assegurar a máxima segurança para Clientes e Colaboradores.

Aconselha-se também a consulta da App Pestana, como fonte de informação e forma de comunicação e de pedido de serviços.



BE SAFE. BE POSITIVE. BE INSPIRED.





BACK TO BASICS ASPETOS FUNDAMENTAIS



Hand hygiene.

Higiene das mãos.



Physical/Social distancing.

Distanciamento Social/Físico.



Avoid touching eyes,
nose and mouth.

Evitar tocar nos olhos,
nariz e boca.



**Staff: Use Personal Protection
Equipment as determined
(mask, gloves, etc.).**

**Staff: Usar Equipamentos Individuais
de Proteção como determinado
(máscaras, luvas, etc.).**

*Stay home and seek medical advice
if you have Covid-19 symptoms.*

*Ficar em casa e obter aconselhamento
médico em caso de sintomas.*



**Guests: Use of mask is mandatory
when circulating in indoor areas
of the Hotel.**

**Clientes: o uso de máscara é obrigatório
quando no interior do Hotel.**

*Mask is not mandatory when
seated indoor or at outside areas.*

*O uso de máscara é facultativo
quando sentado no interior
ou nas zonas exteriores.*

PRE-ARRIVAL ANTES DE CHEGAR

*Now available at the **Pestana App** and at **Pestana.com**, online check-in is a service that fast tracks the process and avoids unnecessary lines at the reception.*

O check-in online, agora disponível na App Pestana e no site Pestana.com, é um serviço que acelera o processo e evita filas desnecessárias na receção.



HOTEL ARRIVAL CHEGADA AO HOTEL



*Upon arrival at any Pestana Hotel, the measures in place allow our guests to know that every safety procedure **has been, is being and will be taken in each and every single touchpoint, to ensure everyone's health.***

Our Staff meets guests with eye contact, a smile and a warm welcome gesture.

Tomámos medidas que permitem aos nossos clientes, à chegada a qualquer Hotel Pestana, saberem que cada procedimento **foi, está a ser ou irá ser assegurado em todos os pontos de contacto, de forma a garantir a saúde de todos.**

O nosso staff irá saudar os clientes através do olhar, sorriso e de um gesto de boas-vindas.

CHECK-IN CHECK-IN

Some extra measures were taken at Front Offices to increase everyone's safety:

Algumas medidas adicionais foram tomadas na receção de modo a aumentar a segurança de todos:



Acrylic panels on reception counters.

Painéis de acrílico nos balcões.



Well-marked waiting areas.

Zonas de espera bem sinalizadas.



The use of credit card for all "in-House" expenses, which allows contactless check-outs.

Aconselhado o uso do cartão de crédito para todas as despesas durante a estadia, permitindo um **check-out rápido e sem contacto pessoal.**



Customers luggage disinfection.

Desinfeção da bagagem dos clientes.

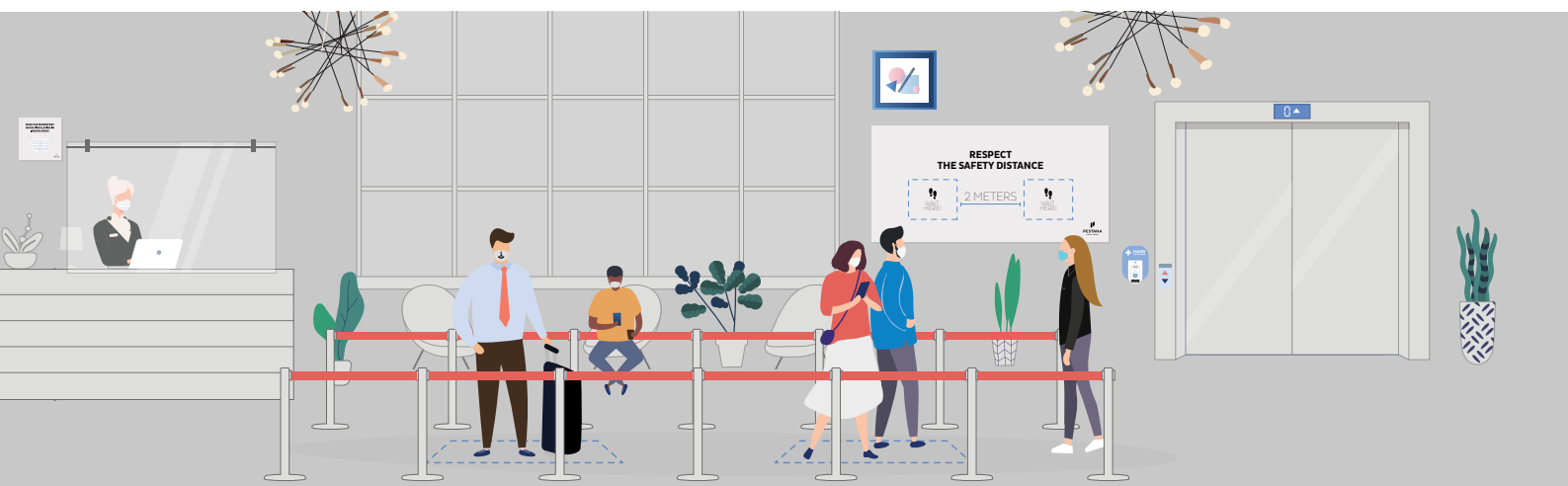


Adapted check-in time is from 4:00 PM and check-out is till 11:00 AM.

O **horário de Check-in** é a partir das 16:00 e de Check-out até às 11:00.

New check-out policy: accommodation is fully charged at check-in.

Nova política de check-out: o valor total da estadia será cobrado no momento do check-in.



GUEST ROOMS ALOJAMENTO

Pestana App's features have been extended. For instance, guests may now order Room Service or ask for assistance through a smartphone. The App also enables access to a wide range of press titles, in partnership with Press Reader.

Safety inside guest rooms was thought out very carefully and in all its extension:

As funcionalidades da aplicação Pestana foram alargadas. Agora, os hóspedes podem pedir Room Service ou solicitar assistência através do telemóvel. A App também permite o acesso a um alargado conjunto de jornais e revistas, numa parceria com a Press Reader.

A segurança dentro dos quartos foi cuidadosa e profundamente idealizada:



Cleaning, disinfection and antiviral special procedures.

Limpeza, desinfeção e procedimentos antivirais.



360° cleaning (kitchenette, bathroom, door handles, towel racks, dryer, flush button, switches, plugs...).

Limpeza a 360° (Kitchenet, casa de banho, maçanetas, toalheiros, secadores, botão do autoclismo, interruptores, tomadas...).



1 room attendant per room and using PPE (masks, gloves, eye protector and disposable cap).

1 Empregado de limpeza por quarto e com EPI (máscara, luvas, viseira e touca descartável).



Guests can ask for Cleaning on Request or Opt-Out.

Clientes podem optar por serviço de Limpeza a Pedido ou abdicar da mesma.



No cleaning with guests inside the room and only 20 minutes after guests leave.

Os procedimentos de limpeza não devem ser realizados com hóspedes no quarto e só começam 20 minutos depois da saída do hóspede.



Disposable cleaning linens, sponges and mops.

Panos, esponjas e esfregonas de limpeza descartáveis.



Less decoration and kitchen utensils in the rooms, including disposable cutlery.

Menos decoração e menos utensílios, incluindo talheres descartáveis.



No physical literature available.

Ausência de literatura física.



Minibar Packages Boxes with contents upon request.

Conteúdo de minibar disponíveis a pedido.

PUBLIC SPACES ZONAS PÚBLICAS



In all Public Areas, as well in Lifts, Pools, Pool terraces, etc. there are maximum capacity and social distancing indications, as well as information on cleaning and disinfection regimens according to the Local Health Authorities recommendations.

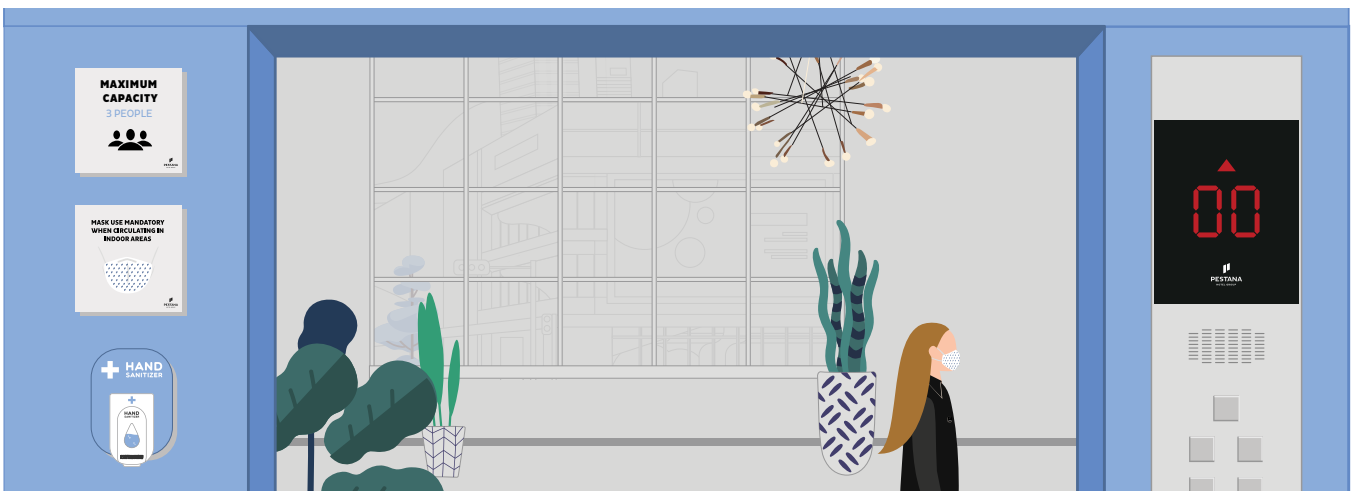
Masks are mandatory in indoors public spaces.

Masks are optional in outside areas but social distancing must be respected.

Em todos os espaços públicos, como também em elevadores, piscinas, esplanadas, e outros, estão sinalizadas as capacidades máximas e as medidas de distanciamento social, tal como a frequência de limpeza e desinfeção, de acordo com as recomendações das Autoridades de Saúde Locais.

Áreas públicas interiores obrigam à utilização de máscara.

A utilização da máscara nos espaços exteriores é opcional mas a distância social deve ser sempre assegurada.



FOOD & BEVERAGE (RESTAURANTS AND BARS) COMIDAS E BEBIDAS (RESTAURANTES E BARES)



*All Breakfast, Lunch and Dinner services have been adapted to different options: **Grab & Go, Takeaway, Restaurant Service, Buffet with Service and Room Service.***

Todos os serviços de Pequeno-almoço, Almoço e Jantar foram adaptados, existindo várias soluções: **Grab & Go, Takeaway, Serviço de Restaurante, Buffet Servido e Room Service.**



Pre-reservation is required for these services, under the space restriction and capacity rules, in line with Local Health Authorities recommendations. Table booking requests can be done via the Pestana App.

Para estes serviços, é necessária a pré-reserva, cumprindo as restrições de espaço e capacidade, de acordo com as recomendações das Autoridades Locais de Saúde. **O pedido de reserva de mesa pode ser feito através da App Pestana.**



Menus are available on TV screens at the restaurants and in the Pestana App. Single-use paper menus are available on demand.

Os menus estão disponíveis nos ecrãs das televisões dos restaurantes e também na App Pestana. Estão também disponíveis menus em papel, de utilização única (descartáveis).



*Tables are set apart from each other while others are reserved **to assure social distancing.***

As mesas foram colocadas afastadas umas das outras e algumas estão reservadas de forma a **cumprir o distanciamento social.**



*Tables are set only **once the client is seated.***

A mesa só é posta depois de o cliente se sentar.



*Food orders from external services, (Uber Eats, etc.), **must be collected outside the hotel.***

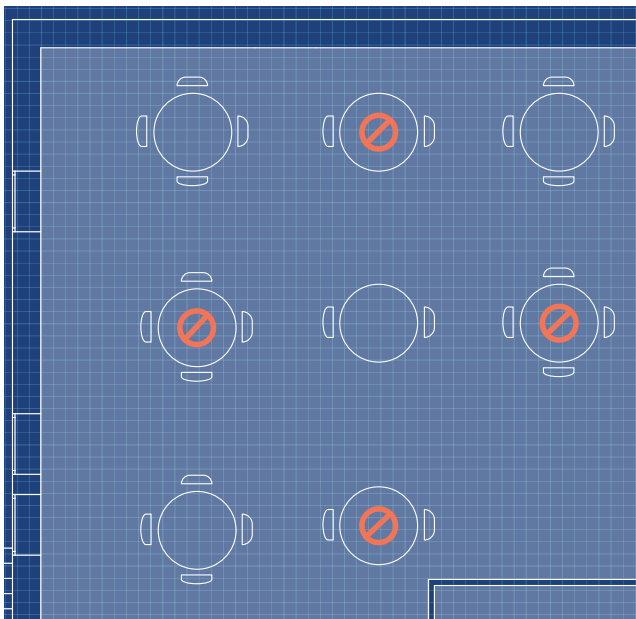
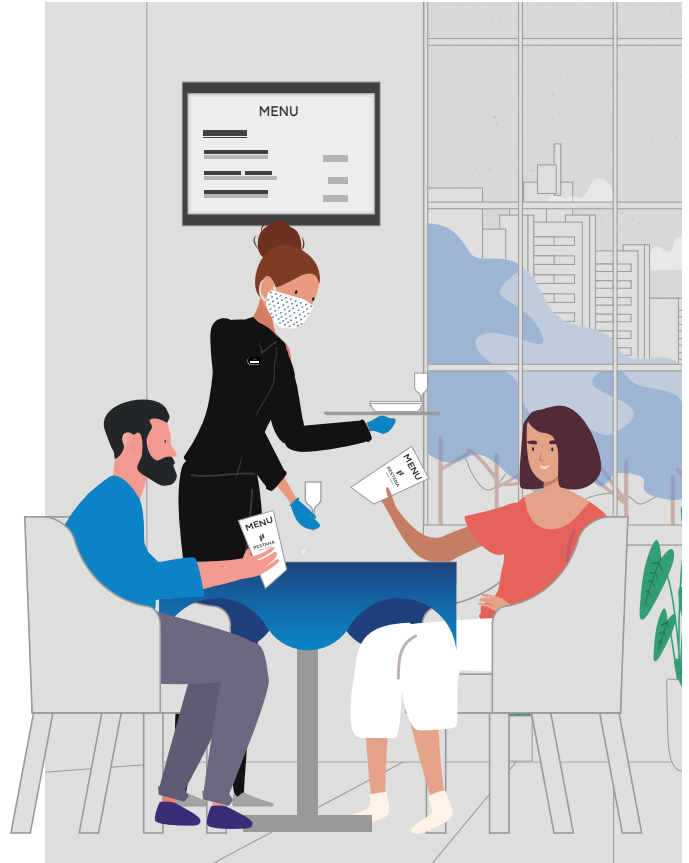
Os pedidos de refeições através de serviços externos (Uber Eats, etc.) **têm de ser recebidos fora do hotel.**

MEETINGS & EVENTS REUNIÕES E EVENTOS



Each Hotel defines the areas in which events can be held.

All events will be designed and planned to allow that services and capacities comply with rules in place regarding social distancing, maximum occupancy and cleaning and disinfection regimens.



O local de reuniões e eventos varia, de acordo com o hotel.

Todos os eventos devem ser concebidos e planeados **de forma a que a capacidade e o serviço respeitem as normas legislativas de distanciamento social e capacidade máxima**, tal como as de limpeza e desinfeção.

SPORTS & ENTERTAINMENT DESPORTOS & ENTRETENIMENTO



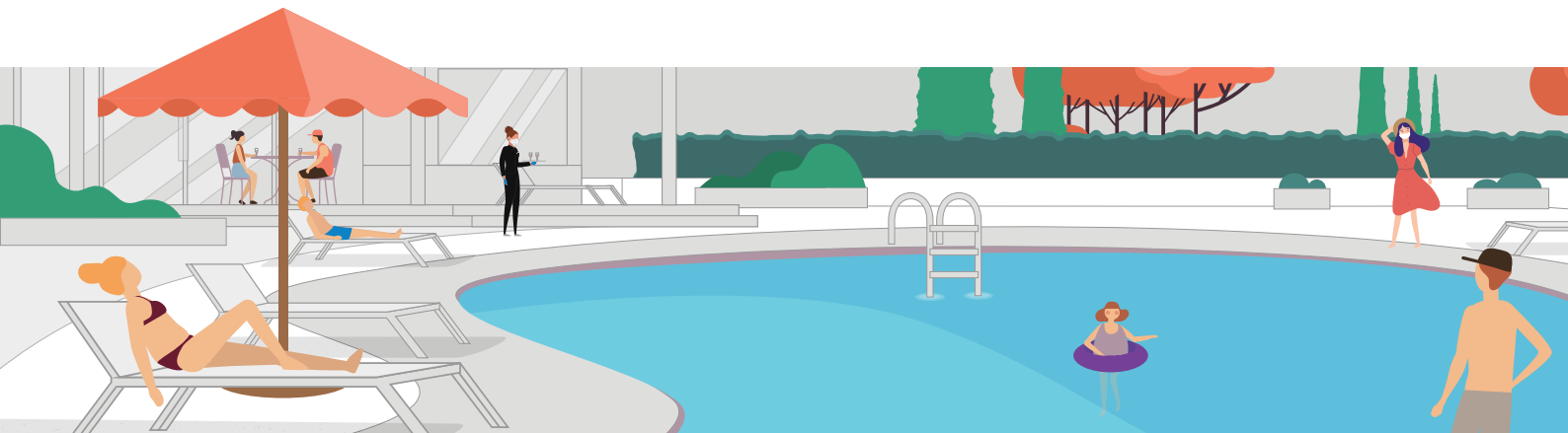
*Tennis courts reservation is mandatory and **all equipment must be disinfected by the staff.***

A reserva de campos de ténis é obrigatória e **todo o equipamento será desinfetado pelo staff depois de usado.**



*All animation and physical activities are to be adjusted to guarantee **social distancing.** When in operation, kids club will be reduced to 1/3 of their capacity and activities should be carried outdoors.*

Programas de animação e atividades físicas, devem ser ajustados de acordo com os protocolos de distanciamento social. Quando em actividade, os “Kid’s Clubs” devem ser reduzidos a 1/3 da sua capacidade e as atividades desenvolvidas ao ar livre.



BEACHES, SWIMMING POOLS AND OTHER ACTIVITIES PRAIAS, PISCINAS E OUTRAS ATIVIDADES

Activities are designed and planned in such a way that capacity is controlled and respect the minimum safety distance between people. Otherwise, masks should be used.

As atividades são concebidas e planeadas de forma a controlar a capacidade máxima e respeitar o mínimo de distância de segurança entre pessoas. Caso contrário, deverão usar-se máscaras.

Whenever possible these activities will be held outdoors and the exchange of objects will be avoided. In any case, all items used in animation activities are disinfected after each use.

Estas atividades decorrerão no exterior sempre que possível e a troca de objetos será evitada. De qualquer forma, o material utilizado em animações será desinfetado cada vez que é usado.

Playgrounds, kid's clubs, gyms, spas and indoor swimming pools may not be working.

Parques infantis, kid's clubs, ginásios, spas e piscinas interiores, podem não estar a funcionar.



Pool • Piscinas



Minimum 2 meters distance is assured.

Está garantida uma **distância mínima de 2m.**



Layouts are arranged to fit groups and individuals: families, couples and individual areas.

Espaços destinado e definidos para os diferentes clientes: famílias, casais ou indivíduos.



Spa • Spa



Only massage treatments will be available and **pre-booking is mandatory.**

Estão apenas disponíveis tratamento de massagem e a **pré-reserva é obrigatória.**



Unnecessary objects were withdrawn from receptions.

Os materiais e produtos não necessários foram retirados da zona de receção.



Guests will be informed about hygiene procedures before any treatment.

Os clientes serão informados sobre os procedimentos de higiene antes de iniciar qualquer tratamento.



There is a 30 minute gap between appointments and use of healthcare rooms.

Há sempre um **intervalo de 30 minutos entre as consultas** e o uso das salas de tratamento.



Gym • Ginásios



Proper disinfection of each equipment is in place.

Desinfeção adequada de todos os equipamentos.



Maximum capacity is limited and equipment is at least 2 meters apart.

A capacidade máxima por centro de fitness está limitada e a distância entre equipamentos é de 2 metros.



Beach • Praia



At our beach resorts, **guests may book a sunbed on the hotel's beach concession area.** Booking in advance is advised as sunbed availability is subject to capacity.

Nos nossos resorts de praia, **os clientes podem reservar espreguiçadeiras na zona de praia concessionada.** Dado o limite de espreguiçadeiras, recomenda-se a pré-reserva das mesmas.

DEPARTURE / CHECK-OUT PARTIDA / CHECK OUT

On the day before check-out, guests receive, if applicable, a reminder message on their room TV or via the Pestana APP with the extras check. If not possible, a folio will be delivered in the room.

No dia anterior ao check-out, os hóspedes recebem uma mensagem na TV ou na aplicação Pestana para proceder ao pagamento de extras, caso existam. Se tal não for possível, um documento será entregue no quarto.



If the guest doesn't contact the Front Office, **the credit card will be charged during the night.**

Se o hóspede não contactar a receção, durante a noite **irá proceder-se ao pagamento através do cartão de crédito indicado.**



Handling money **should be avoided.**

Serão evitados pagamentos em dinheiro.



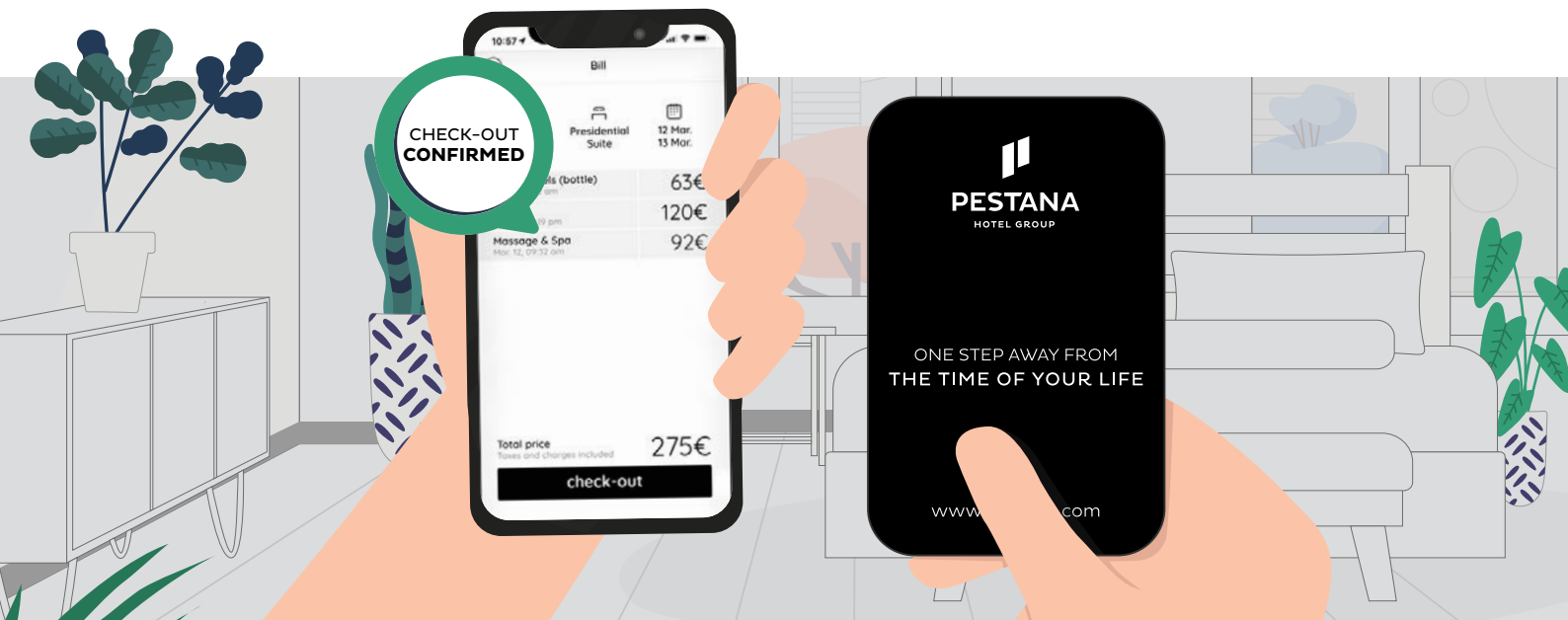
To check-out, **guests only need to leave the key or key card at a drop box, to be sanitized later.**

Para fazer o check-out, **os hóspedes só têm de deixar a chave ou o cartão do quarto numa caixa, na receção, que mais tarde será higienizado.**



Luggage left for **later pick up will be sanitized before stored.**

A bagagem deixada para recolher **mais tarde será higienizada antes de arrumada.**



HEART OF THE HOUSE/ BACK OF THE HOUSE ZONAS EXCLUSIVAS A STAFF



Well-marked waiting areas with floor marks, security posts or ropes are set.

Zonas de espera demarcadas, usando marcas no chão ou cordas/barreiras de separação.



Every shift entry is followed by hand disinfection.

Cada entrada ao serviço é **seguida de desinfeção das mãos**.



Hallways and staircases in service zones are sanitized 6 times a day.

Corredores e vãos de escada nas zonas de serviço são **higienizados 6 vezes por dia**.



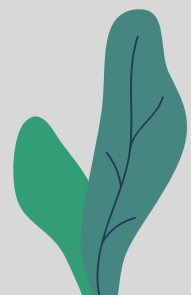
At locker rooms, the use of mask is mandatory and social distance of 2 meters is kept, wherever possible.

Nos vestiários, são **garantidos o uso de máscara e o cumprimento da distância de 2 metros sempre que possível**.



Big groups are avoided with a scaled in and off duty system.

As multidões são evitadas através de uma estratégia de entrada e saída escalonada.





HUMAN RESOURCES RECURSOS HUMANOS



All staff received training and information on preventive measures against COVID 19 before returning to their workplace.

Todo o staff recebeu informação e formação de medidas preventivas contra o coronavírus antes de regressar a trabalho.



In each hotel, there is a Health & Safety Ambassador who assists guests and staff, while ensuring compliance with the cleaning and disinfection protocols.

Em cada hotel existe a figura do Embaixador de Saúde & Segurança, que dá apoio a clientes e staff, enquanto assegura o cumprimento dos protocolos de limpeza e desinfeção.



Staff is advised to inform management about any significant incidents, including possible sick guests.

O staff tem indicações para informar a direção de quaisquer incidentes pertinentes, incluindo, eventualmente, hóspedes doentes nos seus quartos.



TECHNICAL SERVICES / MAINTENANCE / SECURITY SERVIÇOS TÉCNICOS, MANUTENÇÃO E SEGURANÇA



All services are designed to avoid interaction between guests and staff.

As intervenções estão desenhadas de forma a evitar o cruzamento de clientes com colaboradores.



At the end of the shifts, common areas are sanitized.

No final de cada turno, as zonas comuns são desinfetadas.



Only key holders can have access to rooms' areas.

Apenas o pessoal autorizado com cartões de acesso pode entrar na zona de alojamento.



All contractors and suppliers must be identified and use PPEs before entering.

Todos os fornecedores têm de se identificar e usar o respetivo Equipamento Individual de Segurança antes de entrar.



External F&B services providers (Uber Eats, etc.) are not authorized to enter the hotel.

Fornecedores de serviços externos de Comida e Bebida (Uber Eats, etc) não estão autorizados a entrar no hotel.



**BE SAFE.
BE POSITIVE.
BE INSPIRED.**

DOWNLOAD THE APP
PESTANA HOTEL GROUP



Available on the iPhone
App Store

ANDROID APP ON
Google play