

BEM-VINDO AO CROWNE PLAZA VILAMOURA!

GUIA DO HÓSPEDE

Pedimos-lhe que leia este documento com toda a atenção para que nos ajude a proporcionar-lhe a melhor estadia tendo em conta todos os constrangimentos que vivemos estes dias.

Dadas as circunstâncias, todos os nossos procedimentos estão **sujeitos a alterações de última hora**, sem aviso prévio.

O Hotel está certificado com os selos **Clean & Safe** e **IHG Clean Promise**.

A nossa equipa recebeu formação específica em higiene, saúde e segurança.

O Hotel mantém auditorias regulares no âmbito de HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points), método reconhecido internacionalmente de identificação e gestão preventiva de higiene e saúde alimentar.

O Hotel é auditado regularmente pela IHG em procedimentos de higiene, saúde e segurança.

ANTES DA CHEGADA

O uso de máscara protetora e uma regular higienização das mãos são duas medidas de higiene e segurança muito importantes nos dias de hoje. Por isso, relembramos a importância de se fazer acompanhar por estes novos artigos de higiene pessoal.

Em Portugal, os shuttles, autocarros, comboio e metro, são obrigados a:

- Reduzir o número de passageiros transportados por forma a garantir o distanciamento social;
- No caso dos autocarros e shuttles, criar barreira de proteção para motoristas;
- Passageiros são obrigados a utilizar máscaras de proteção.

Sempre que recorrer a um serviço de transporte recomendamos que verifique se:

- O motorista utiliza máscara protetora;
- O interior da viatura é desinfetado na mudança de clientes.

CHECK-IN

A nossa receção está protegida com vidro protetor.

Os nossos rececionistas utilizam máscaras ou viseiras protetoras.

A lei portuguesa obriga a apresentação de documento de identificação pessoal ao check in de todos os hóspedes.

Canetas e chaves magnéticas são desinfetadas após utilização.

Agradecemos que respeite as marcas no chão, para manter o distanciamento social.

Para facilitar os pagamentos de serviços do hotel, como restaurante, room service, bar, spa, entre outros, **recomendamos a abertura de crédito** para consumos de carácter extra no hotel.

NO SEU QUARTO

Encontrará toda a **informação dos serviços do hotel, recomendações de higiene e segurança na televisão do seu quarto**.

O seu quarto foi completamente desinfetado com um atomizador electroestático, **antes da sua chegada**.

Mantemos os quartos desocupados, após cada check-out, por um período mínimo de 24h;

Trabalhamos de acordo com todas as **normas nacionais e da IHG**.

Os nossos colaboradores da área de limpeza de quartos, utilizam todos os EPI's recomendados (máscaras, luvas, aventais descartáveis, produtos certificados por área).

Para garantirmos uma limpeza, desinfecção e higienização do seu quarto de acordo com as **exigências da DGS e IHG Clean Promise** todo o procedimento de Housekeeping foi revisto.

A limpeza do quarto só será feita a cada **5 dias**. No entanto, estamos ao dispor para fazer a limpeza do seu quarto de acordo com a frequência por si **pedida no momento do check-in**.

ROOM SERVICE

A sua refeição estará protegida e pode ser entregue sem contacto (agendada previamente) ou entregue pessoalmente sem que os nossos colaboradores entrem no quarto. **Para serviço de Room service é necessário ter crédito aberto no seu quarto**.

O Room Service terá horário de funcionamento reduzido: das 7h às 23h.

RESTAURANTES/BARES

Os nossos Restaurantes e Bares têm entrada direta de ar do exterior, pelo que, seguindo as orientações de higiene e saúde, evitaremos tanto quanto possível o recurso do ar condicionado.

Quando ligado, o ar condicionado este funcionará com ar insuflado do exterior de forma contínua não existindo recirculação de ar.

A disposição dos restaurantes e bares foram redefinidos por forma a cumprir as regras de distanciamento social. A utilização de máscaras protetoras é obrigatória enquanto circule no restaurante/bar. Por favor desinfete as mãos sempre que entrar e sair do restaurante/bar.

ÁREAS PÚBLICAS

Todas as nossas áreas públicas de maior circulação são regularmente limpas e desinfetadas de acordo com as orientações de saúde e higiene.

Todos os pontos de maior intensidade de contacto, como puxadores de portas, mesas, balcões, etc, são regularmente desinfetados.

NA CHEGADA

A utilização de máscara protetora é obrigatória à chegada e sempre que circular nas áreas públicas interiores do Hotel.

Para crianças a partir dos 6 anos, o uso de máscara também é obrigatório.

Na entrada do hotel encontrará uma estação de desinfecção de mãos que lhe pedimos que utilize sempre que entrar no hotel.

Pedimos que respeite as indicações no chão da entrada do hotel.

Os nossos colaboradores utilizam máscaras para transportar a sua bagagem ao quarto e os "trolleys" de transporte são desinfetados regularmente.

NO ACESSO AO SEU QUARTO

Os nossos elevadores foram reprogramados para reduzir a capacidade aceite, **max. 4 pessoas por elevador** (este procedimento poderá gerar um pouco mais de demora quando os necessitar de utilizar, pelo que pedimos a sua compreensão).

Encontrará desinfetante de mãos dentro dos elevadores. Agradecemos que os utilize antes e depois de usar os botões do elevador.

A limpeza do quarto só será feita, **quando o quarto estiver desocupado**. Por isso, pedimos que coloque sempre na porta a informação de que o quarto se encontra livre para limpeza.

De acordo com as **exigências da DGS a limpeza do quarto será feita em 2 momentos distintos: primeiramente** será recolhida a roupa do quarto para substituição e só **algum tempo depois** será feita a limpeza e higienização do quarto por outra equipa.

Enquanto estiver a ser feita a limpeza do seu quarto será colocada na porta a respetiva informação. Pedimos que aguarde e não entre no quarto até terminarmos a limpeza.

O tempo necessário para a limpeza dos quartos é agora maior, pelo que pedimos a sua melhor compreensão por qualquer inconveniente.

Pedimos que nos dias de limpeza do seu quarto e no fim da sua estadia, deixe a janela aberta.

Se necessitar de alguma reparação não urgente no seu quarto, pedimos que agende connosco, através do **Guest Service Center**, num horário em que não esteja no quarto.

Os pedidos de lavanderia devem ser solicitados através do **Guest Service Center**, para agendar horário de recolha e entrega de roupa.

Pedimos que aguarde sempre pela indicação da sua mesa por parte do nosso colaborador. As mesas são desinfetadas a cada utilização.

Ao pequeno-almoço vai encontrar barreiras transparentes de proteção das zonas de Show Cooking e Buffet. Os nossos colaboradores estão preparados para o servir de acordo com o seu pedido.

Os nossos colaboradores utilizam máscara e as mãos serão higienizadas sempre que necessário. Recomendamos que faça previamente a sua reserva para garantir o horário que lhe for mais conveniente.

Durante este período os horários e menus poderão sofrer alterações.

Dispensadores de desinfetante de mãos estão espalhados nestas áreas.

O ar condicionado funcionará com ar insuflado do exterior de forma contínua, não existindo recirculação de ar.

Nos WC's públicos encontrará informação do limite máximo de pessoas. Pedimos que este limite seja respeitado.



CROWNE PLAZA

UM HOTEL **IHG**

VILAMOURA - ALGARVE



PISCINA EXTERIOR

A ocupação máxima da piscina foi recalculada de acordo com as normas e orientações das autoridades.

Junto à entrada da piscina encontrará as normas de utilização da mesma e sinalização que indica o nível de ocupação da piscina.

O horário de utilização da Piscina é das 8h às 19h.

Não serão permitidas "reservas de espreguiçadeiras". Os nossos colaboradores libertarão todas as espreguiçadeiras que se encontrem sem ocupação por mais do que 20min.

Não nos responsabilizamos por pertences pessoais dos nossos hóspedes.

Os chapéus-de-sol estão distribuídos de modo a garantir o distanciamento exigido.

Nos chuveiros exteriores, instalações sanitárias e áreas de circulação da piscina é obrigatório o **uso de calçado apropriado**.

Não garantimos disponibilidade na piscina.

Equipamentos de uso lúdico, como colchões e boias recreativas não são permitidos.

TOALHAS DE PRAIA

No check-in será entregue um cartão com o número de toalhas que poderá levantar na Casa das Toalhas. Após o primeiro levantamento de toalhas (**na presença do cartão**) só serão entregues novas toalhas quando devolver as toalhas utilizadas.

As toalhas utilizadas têm de ser depositadas pelo utilizador nos contentores indicados para o efeito que se encontram na Casa das Toalhas.

Pedimos especial atenção e a sua melhor colaboração neste procedimento delicado de higiene e segurança para todos.

KIDS CLUB

Será reforçada a limpeza e higienização dos equipamentos destinados aos mais pequenos.

Pedimos a colaboração dos pais para que o distanciamento social seja mantido aquando da utilização deste espaço.

A sala interior do Kids Club encontra-se encerrada.

Não haverá atividades de animação.

SPA

Neste momento por, razões de segurança, as instalações do Spa encontram-se encerradas.

Poderá, no entanto, utilizar, sem qualquer custo adicional a Piscina Interior.

Esta estará sujeita a reserva prévia e a tempo limite de utilização de 1h.

Disponibilizamos também uma Junior Suite, com terraço e devidamente adaptada para que possa fazer os seus tratamentos no maior conforto e segurança. Recomendamos a reserva com antecedência.

GINÁSIO

O ginásio está agora dividido em 3 salas para que possa ser utilizado por mais do que um utilizador em segurança.

Estará aberto todos os dias das 10h - 18h

A utilização do ginásio está sujeita a reserva prévia na receção do Spa.

Só poderá utilizar cada sala por um período máximo de 30 min.

Será feita a limpeza e higienização do espaço após cada utilização.

CHECK-OUT

Agradecemos que respeite as marcas no chão, para nos ajudar a manter o distanciamento social, junto à receção.

Antes de sair entregue-nos a sua chave magnética para desinfecção e reciclagem.

Para diminuir os tempos de espera, agradecemos que verifique a sua fatura disponível na TV com antecedência.

Por favor desinfete as suas mãos antes de sair do hotel. Obrigado!