

Protocolo Interno e Medidas Implementadas – COVID19

Índice

1. Reservas	2
2. Preparação da Chegada ao hotel.....	2
3. Chegada ao hotel	2
4. Saída do Cliente	3
5. Pequeno-almoço.....	3
6. Restaurante	4
7. Room-Service.....	4
8. Avista Bar	4
9. SPA.....	4
10. Ginásio e Sauna	5
11. Piscina.....	5
12. Loja Tradicional	5
13. Lavandaria.....	5
14. Encaminhamento do cliente	5
a. Áreas Públicas	5
b. Elevador clientes.....	5
c. Quartos	5
15. F&B	6
a. Restaurante e Bar	6
b. Acolhimento ao cliente.....	6
c. Atendimento	6
d. Saída do cliente.....	6
e. Room Service.....	6
16. Actividades de lazer.....	7
a. SPA	7
b. Ginásio.....	7
• Localizado no 5º piso.....	7
• Disponível entre as 07h00 e as 20h00	7
• Lotação: 2 ocupantes não coabitantes ou 4 ocupantes coabitantes.....	7
c. Sauna.....	7
• Localizado no 5º piso.....	7
• Disponível entre as 07h00 e as 20h00	7
• Lotação: 2 ocupantes coabitantes.....	7
d. Piscina	7
17. Business Center	7

Protocolo Interno e Medidas Implementadas – COVID19

1. Reservas

- A nossa equipa de Front-Office está formada sobre os novos procedimentos, e preparada para responder a algumas questões que possa ter sobre as medidas de higiene e segurança implementadas, bem como o selo Sanitário “Clean and Safe”.
- As nossas políticas de cancelamento foram alteradas, sendo que o cancelamento de todas as reservas com tarifas Standard é gratuito até 24h antes da data de chegada.
- Temos disponível o pré Check-in online: Sempre que tenhamos acesso ao endereço de e-mail do cliente, será antecipadamente enviado um e-mail automático a convidar ao Pré-Check-in. Assim, no dia de chegada não existirá manuseio de documentos, no entanto serão sempre validados na mão do cliente, junto ao acrílico. Caso o cliente não tenha feito Pré-Check-in, este será realizado de forma tradicional.
- Reforçámos o acompanhamento de possíveis pedidos de reserva, de modo a garantir que todos os futuros Hóspedes terão acesso aos termos e condições do Hotel, antes de realizarem o check-in.

2. Preparação da Chegada ao hotel

- Reduzimos, sempre que possível, a ocupação por pisos.

3. Chegada ao hotel

- Será fornecida uma máscara ao hóspede que não esteja a usar uma.
 - A máscara será debitada em Quarto e o cliente informado do seu custo no acto da entrega.
 - Existem Kits de Protecção Individual para venda, compostos por: Máscara, Luvas e Álcool Gel.
- Existem acrílicos na recepção, para manter o distanciamento social e proteger o colaborador e o cliente.
- Será disponibilizado ao hóspede desinfectante das mãos (encontram-se junto às 2 portas de entrada, 2 dispensadores de solução alcoólica com pedal).
- Quando o cliente não efectuou o Pré Check-in, serão solicitados os documentos de identificação e efectuado o check-in de forma tradicional (mediante documentos na mão do rececionista e colocação dos dados em PMS). As mãos serão desinfectadas antes e depois do procedimento de check-in, desinfectados os teclados, canetas e TPA antes e depois de cada utilização.
- É disponibilizado um acrílico no balcão da Recepção com todas as informações acerca dos nossos serviços, bem como um código QR a reencaminhar para o nosso website, onde estarão os menus e as informações gerais sobre a estada.

Protocolo Interno e Medidas Implementadas – COVID19

4. Saída do Cliente

- Como não haverá cruzamento entre check-ins e check-outs, a área de utilização será a mesma.
- Existe um acrílico a separar fisicamente o recepcionista de Front-Office do Cliente.
- Existe a possibilidade de express check-out, sendo que o cliente deverá contactar-nos por e-mail para esse efeito.
- Existe um tabuleiro para que o cliente possa depositar a chave do quarto, a ser desinfetada.

5. Pequeno-almoço

- Servido no 4º andar
- Para que o serviço seja prestado com a máxima qualidade, celeridade e segurança, é obrigatório que faça a reserva para o turno no qual deseja tomar o pequeno-almoço.
- 50% da lotação do hotel deverá ficar no primeiro turno, os restantes 50% no segundo turno.
- O Vitória Stone Hotel reserva-se ao direito de excluir o serviço de pequeno-almoço a hóspedes que se recusem a marcar o turno ou as desrespeitar o horário previamente agendado.

PRIMEIRO TURNO - (7h30 às 9h00)

- Todos os hóspedes deverão sair da sala às 9h00

9H00 - 9H30 - Limpeza e organização do espaço

- A porta estará encerrada.

SEGUNDO TURNO - (9h30 às 10h30)

- No caso de optar pelo pequeno-almoço (Continental) servido no Quarto, deverá realizar a sua escolha mediante as possibilidades apresentadas no pendurante disponível no seu quarto.

Taxa de serviço: 5,00 €

Protocolo Interno e Medidas Implementadas – COVID19

6. Restaurante

- Existe uma carta única onde encontrará o nosso Brunch, comidas ligeiras, pratos mais compostos e sobremesas.
- Poderá usufruir da refeição no 4º piso, no 5º piso (rooftop), ou no quarto.
- Horário de funcionamento do nosso Bar: das 12h00 às 24h00.
- Horário de funcionamento da cozinha: das 12h00 às 23h00.
- Menus em: menu.vitoriastonehotel.pt

7. Room-Service

- Disponível entre as 07h30 e as 00h00, sendo que das 07h30 às 10h30 apenas com serviço de pequeno-almoço ao quarto. Serviço de comidas das 12h00 às 23h00.
- Custo: Cortesia a partir dos 5,00€ por pedido. Em pedidos inferiores a 5,00€, será cobrada uma taxa de 30% sobre o valor total.
- Menus em: menu.vitoriastonehotel.pt
- Todas as refeições serão entregues à porta do quarto, o colaborador não entrará.
- O Cliente pode solicitar o levantamento da louça contactando o n.52.
- O Colaborador utilizará máscara na entrega do pedido.
- Será utilizado um carro de serviço, que será limpo e desinfectado após cada utilização.
- Qualquer pedido de abertura de garrafa de vinho que necessite de saca-rolhas deverá ser solicitada aos colaboradores de Bar (não disponibilizamos o nosso saca-rolhas ao cliente).

8. Avista Bar

- Localizado no 4º e 5º pisos.
 - Horário de serviço: Das 12h00 e as 00h00 (Admissões de novos clientes a partir das 23h não serão possíveis)
 - Refeições: Das 12h00 às 23h00.
- Menus em: menu.vitoriastonehotel.pt

9. SPA

- Temporariamente encerrado, por motivos de segurança.

Protocolo Interno e Medidas Implementadas – COVID19

10. Ginásio e Sauna

- Localizados no 5º piso
- Disponíveis entre as 07h00 e as 20h00
- Lotação Ginásio: 2 ocupantes não coabitantes ou 4 ocupantes coabitantes.
- Lotação Sauna: 2 ocupantes coabitantes.

11. Piscina

- Localizada no 5º piso.
- Disponível entre as 07h00 e as 20h00.
- Lotação: deverá ser respeitada a distância de segurança entre não coabitantes, nas espreguiçadeiras (3m) e dentro da piscina (1,5m).

12. Loja Tradicional

- Caso o cliente pretenda ver ou adquirir algum item da nossa loja, deverá solicitar auxílio à equipa de Recepção. O cliente só deve tocar no item se efectivamente o for adquirir.

13. Lavandaria

- Por questões de segurança, não iremos disponibilizar serviço de Lavandaria do Hotel, no entanto, caso o cliente necessite, a roupa será encaminhada para uma Lavandaria exterior, onde toda a roupa será tratada com toda a segurança. O cliente deverá entregar a sua roupa num saco fechado.

14. Encaminhamento do cliente

a. Áreas Públicas

- É disponibilizado desinfectante para as mãos em pontos estratégicos do hotel (duas entradas do hotel, entrada do Avista Bar - 4º piso e 5º piso).
- É reforçada a higienização das áreas públicas, em especial os equipamentos críticos, sujeitos a maior contacto.
- Higienização mais profunda, com o recurso a nebulizador de desinfectante, na área do piso 5, nomeadamente nas espreguiçadeiras.
- O mobiliário das áreas públicas está organizado de forma a promover o distanciamento social de 1,5m.

b. Elevador clientes

- Afixada no elevador a lotação máxima.
- Reforçada a higienização do piso e áreas do elevador, com especial atenção aos botões do piso do elevador.

c. Quartos

- Está disponível (a pedido e com custos) desinfectante para mãos e toalhetas desinfectantes.

Protocolo Interno e Medidas Implementadas – COVID19

- A roupa do quarto é trocada apenas mediante pedido do cliente.
- O serviço de Minibar foi eliminado (substituído pelo serviço de room-service).

15. F&B

- O serviço de buffet do pequeno-almoço foi substituído por serviço à mesa e o Restaurante passou a estar agregado no Avista Bar 4º e 5º pisos, onde existe um espaço mais amplo e arejado, incluindo esplanadas, para que os clientes possam disfrutar do serviço com mais condições sanitárias e o distanciamento social exigido.
- Clientes não hóspedes terão acesso ao Bar do 5.º piso apenas após as 19h00, sujeito a disponibilidade.

a. Restaurante e Bar

- Reduzida a lotação para garantir o distanciamento.
- Entre pessoas, quando não forem coabitantes, deverá existir um distanciamento social obrigatório entre lugares, de pelo menos 1,5 metros.
- Utilização de máscara nível 2, por parte do staff de sala e balcão.

b. Acolhimento ao cliente

- Os clientes são recebidos junto ao púlpito para o efeito e convidados a desinfetar as mãos.
- Os clientes devem utilizar máscara nível 2 sempre que não estejam sentados à mesa.

c. Atendimento

- Entregamos o QR Code para a consulta dos nossos menus (Bar, Vinhos e Comidas).
- Caso os clientes não tenham possibilidade de visualizar os menus em formato digital, disponibilizamos o menu em formato de papel (plastificado), sendo este devidamente desinfetado após cada utilização.

d. Saída do cliente

- O pagamento será efectuado na mesa, preferencialmente em Débito ao Quarto (é possível receber em numerário).

e. Room Service

- É utilizada máscara nível 2 por parte do staff.
- O hóspede será informado da expectativa real da chegada do seu pedido, tendo em conta que poderá demorar um pouco mais para ser entregue.
- Antes da entrega do serviço de room service, telefonamos ao cliente a informar da entrega do mesmo.
- O cliente deve contactar o serviço de room-service para solicitar a recolha da louça suja.

Protocolo Interno e Medidas Implementadas – COVID19

16. Actividades de lazer

a. SPA

- Encerrado temporariamente.

b. Ginásio

- Localizado no 5º piso
- Disponível entre as 07h00 e as 20h00
- Lotação: 2 ocupantes não coabitantes ou 4 ocupantes coabitantes.

c. Sauna

- Localizado no 5º piso
- Disponível entre as 07h00 e as 20h00
- Lotação: 2 ocupantes coabitantes.
- Encerrada temporariamente

d. Piscina

- A capacidade das espreguiçadeiras disponíveis está limitada e organizada de modo a permitir o distanciamento de segurança de 3m de raio. Excepção feita para clientes que partilhem o mesmo quarto ou familiares, garantido a distância de segurança dos outros clientes.
- Desinfecção das espreguiçadeiras ao final do dia através de pulverização por nebulização em toda a área do piso 5.
- A utilização pelos clientes, dentro de água, de equipamentos lúdicos e ou de uso colectivo, como bóias, colchões ou outros da mesma natureza é proibida.
- Nos chuveiros exteriores, instalações sanitárias e áreas de circulação da piscina é obrigatório o uso de calçado.

17. Business Center

- O layout do Business Center apenas permite a utilização de um posto de internet / computador em simultâneo, pelo que não existirá a necessidade de distanciamento social nem outras medidas preventivas.
- O gel desinfectante encontra-se junto às entradas do Hotel (distância curta).
- O hóspede deverá comunicar o fim da sua utilização para posterior desinfecção.