

## **Reservas e Política de Cancelamento**

Controlo de reservas para uma ocupação máxima de 75%.

Solicita-se o envio dos dados de identificação dos hóspedes no ato da reserva, por forma a facilitar o processo de check-in e garantir os requisitos de estadia através da área de cliente, aqui no website.

O cancelamento é gratuito até 48h de antecedência da data de check-in.

No caso de cancelamento de reservas após as 48h de antecedência, será disponibilizada a emissão de um voucher no valor do depósito para usufruto nos 6 meses seguintes.

Incentivamos todos os hóspedes que ponderem adiar a sua estadia no caso de apresentarem algum dos sintomas associados à COVID-19.

## **Chegada e acesso ao Original Douro Hotel**

Uso de máscara é obrigatória, na chegada ao hotel e durante a estadia em todas as áreas comuns.

Durante este período, as visitas de passantes ao hotel não são permitidas o acesso á casa, a zona dos quartos é exclusivo aos hóspedes e colaboradores responsáveis pela limpeza.

Solicita-se o contacto com a receção antes de qualquer acesso ao Hotel, privilegiando-se o uso do telefone disponível no quarto ou o telemóvel pessoal, através de mensagens escritas (whatsapp ou outra plataforma).

## **Durante a sua Estadia**

Dispensadores de álcool gel disponíveis em todas as zonas comuns.

O check-in, check-out e qualquer outra interação com a equipa de receção será feita em exclusivo, pedindo a todos os hóspedes que nos informem a sua chegada e saída atempadamente, evitando assim aglomerações de hóspedes na receção.

Equipa devidamente equipada com material de proteção individual e específico para cada departamento.

Disponibilidade de equipamento de proteção individual para todos os hóspedes em caso de necessidade.

## **Serviço de Limpeza e Desinfecção**

Reforço dos procedimentos de limpeza e desinfecção de todas as unidades de alojamento e áreas comuns.

Reforço das medidas de limpeza e desinfecção, ao longo do dia, de várias superfícies, com especial enfoque nos pontos de alto contacto.

Utilização de produtos de higiene hospitalar para a higienização dos espaços.

Equipa de serviços de limpeza devidamente protegida com equipamentos de proteção individual específicos (máscara, óculos de proteção, luvas e bata descartável).

Cuidado reforçado no manuseamento e lavagem dos têxteis (trabalhamos com lavanderia certificada), nomeadamente roupa de cama e toalhas.

Nas estadias superiores a duas noites, só entraremos no seu quarto com a sua permissão e se assim o desejar. Se necessitar da limpeza do quarto ou troca de toalhas, por favor entre em contacto com a receção.

### **Serviço de Pequeno-almoço**

Redução da lotação da taberna e por forma a garantir a distância de segurança.

Serviço individualizado à mesa de pequenos-almoços e outras refeições. Inexistência temporária de buffets.

Na área de cliente terá acesso á nossa **carta de pequeno-almoço** e poderá seleccionar os produto que mais gosta para a sua primeira refeição da manhã, recebemos por email as suas preferências e quando descer terá tudo pronto e será servido na hora.

Equipa de cozinha e sala com serviço adaptado e protegida com equipamentos de proteção individual específico, para garantir todas as medidas de segurança.

Entre cada utilização, é realizada limpeza e desinfeção das zonas utilizadas pelos hóspedes na sua refeição.

### **Em caso de suspeita de COVID-19**

Toda a nossa equipa está apta a apoiar os nossos hóspedes em situações de suspeita ou confirmação de COVID-19.

Assegurada zona de isolamento, bem como “kit de apoio” a hóspedes que necessitem.

Implementação de medidas de desinfeção específicas de todos os espaços em caso de suspeita ou confirmação de um caso de COVID-19 em algum funcionário ou cliente.

### **A nossa Equipa**

Formação de todas as equipas sobre novos procedimentos.

Monitorização diária da temperatura para avaliação da febre e/ou sintomas de todos os colaboradores.

Colaboradores dispõem de farda e kit de segurança individual de utilização obrigatória durante todo o horário de trabalho.

Redução da lotação do número de colaboradores por zona.

### **Fornecedores e Serviços Externos**

Fornecedores dispõem de um plano de prevenção e contingência.

Procedimentos de segurança aplicados no tratamento e armazenamento das mercadorias entregues.