

## SUA SAÚDE & SEGURANÇA É NOSSA PRIORIDADE ABSOLUTA

Implementamos elevados padrões de higiene & sanitização para garantir a sua segurança. O selo ALLSAFE, acompanhado e certificado pelo Bureau Veritas, representa nossos novos padrões de limpeza & prevenção e certifica que todos estes procedimentos foram cumpridos em nossos hotéis.

Conheça algumas das medidas adotadas pela Accor:

### Preparativos e medidas gerais:

- Protocolos de limpeza reforçada de ambientes com produtos de limpeza que atendem os mais altos níveis de desinfecção exigidos pela OMS.
- Um programa de limpeza reforçado em áreas públicas e áreas comuns do hotel, com desinfecção frequente de todas as áreas de alto contato.
- Pontos com álcool em gel disponíveis nas principais áreas públicas (recepção, elevadores, restaurantes, etc.)
- Álcool em gel individual e máscaras de proteção são disponibilizados para venda.
- Acompanhamento frequente do sistema de renovação do ar.
- Funcionamento dos ventiladores de controle do ar de forma ininterrupta (24h/7d).
- Realizamos acompanhamento frequente da qualidade da água, garantindo os níveis de cloro adequados e realização de análises físico-químico e bacteriológica da água.
- Manutenção do sistema de água quente à 60°C.
- Equipes devidamente treinadas para que sigam todos os protocolos estabelecidos.
- Garantimos às equipes dos hotéis equipamentos de proteção individual recomendados: luvas, máscaras e aventais.

### Áreas comuns

- Obrigatoriedade de medição de temperatura na chegada ao hotel. Clientes com febre (ou que se recusem a medi-la) e/ou outros sintomas da Covid-19 NÃO terão acesso aos serviços do hotel. Valores já pagos serão reembolsados.
- Obrigatoriedade do uso de máscaras pelos hóspedes nas áreas públicas.
- Check-in, check-out e pagamentos sem contato, sempre que possível.
- Distanciamento social obrigatório em todas as áreas comuns.
- Diminuição da capacidade de pessoas nos elevadores.
- Cadeiras e mesas afastadas nas salas de eventos.
- Os serviços de manobrista e mensageiro estão cancelados neste período ou seguem os protocolos de higiene e limpeza exigidos pela Accor.

### Áreas de lazer:

- Para a sua segurança, manteremos alguns espaços fechados, como espaço kids, sauna e spa.

- No espaço fitness disponibilizamos álcool em gel para limpeza dos equipamentos e limitamos o número máximo de pessoas.
- Na piscina, temos procedimentos específicos de limpeza e controle da frequência para permitir o seu uso em momentos adequados.

#### **Nos quartos:**

- A roupa de cama é ensacada e lavada a 60 graus.
- Após check-out de qualquer hóspede, é realizada uma limpeza profunda e o quarto entra em período de isolamento de 24 horas, antes de sua nova utilização.
- Após o check-in, a entrada de colaboradores nos apartamentos para limpeza foi reduzida para uma vez a cada 3 dias. Caso o hóspede prefira, ele poderá solicitar a troca de quarto ou a limpeza diária.

#### **Serviços de alimentação e bebidas**

- Na área de alimentos e bebidas, estabelecemos novos padrões acima das exigências estabelecidas pelo governo e órgãos reguladores.
- No restaurante, temos novos padrões de atendimento aos clientes, limitando o contato humano com alimentos e bebidas por meio de empratados, buffets invertidos (em que o cliente é servido, não tendo acesso a um buffet exposto), além de boxes para lanches e breaks.
- Realizamos controle de filas na recepção e no restaurante, onde também distanciamos mais as mesas.
- Trabalhamos com cardápio reduzido e privilegiamos a utilização de fornecedores locais.
- Room service oferecido sem nenhum custo adicional em caso do fechamento do restaurante.
- Troca dos elementos filtrantes da entrada de água do hotel e dos pontos de consumo (bebedouros, máquinas de café, máquinas de gelo etc.).

#### **Atendimento médico**

- A partir de julho, os hóspedes terão acesso a profissionais da saúde & atendimento médico remoto.
- Os colaboradores foram treinados para lidar com hóspedes que apresentam sintomas de COVID-19 e têm em mãos os principais contatos e medidas para esses casos.
- Um processo de higienização específica e intensa é adotado no caso de confirmação de algum caso dentro das dependências do hotel.
- As equipes dos hotéis estão aptas a informar os contatos dos consulados e embaixadas, dando assistência aos estrangeiros, além de ter informações sobre postos de saúde e médicos para assistir os hóspedes em caso de necessidade.

Nossa missão é proteger nossos hóspedes e colaboradores, garantindo aos viajantes, ambientes seguros

#ALLSAFE