

A nossa resposta à COVID-19

Check-in e Check-out

Utilização obrigatória de máscara nas Recepções.

Respeitar a lotação máxima permitida nas Recepções e aguardar a sua vez no exterior.

Respeitar período de *check-in* e *check-out* não sendo permitido realizar *early check-in* e *late check-out*.

Utilizar preferencialmente o agendamento prévio do *check-in* com o *staff*.

Reservas com mais de 5 hóspedes, enviar os dados através de formulário disponível online.

Limpeza e Higienização

Todo o *staff* utiliza equipamentos de protecção individual adequados à tarefa que executam.

Existência de Protocolos de Limpeza e Higienização dos Alojamentos, disponíveis para consulta.

Reforço da limpeza e desinfeção de espaços e equipamentos comuns, várias vezes durante o dia, com produtos certificados.

Interdição de zonas (cozinhas, wc's, salas, terraços, etc.) durante procedimentos de desinfeção.

Serviços

Recepção com horário reduzido.

Suspensão temporária do serviço de guarda de bagagem, lavandaria, troca de livros e *free food box*.

Acesso condicionado aos terraços e zonas exteriores entre as 22:00-09:00.

A equipa Well'Come! Hostels and Guesthouses está empenhada em receber todos os hóspedes, assegurando os cuidados de higiene e segurança necessários de forma a proporcionar uma estadia segura e com total confiança nos nossos alojamentos

Quartos

Nos quartos privados, por segurança, retirámos os elementos decorativos que ofereciam maior risco.

Nos quartos partilhados, reduzimos a lotação de hóspedes e a atribuição de camas respeita as regras da DGS para o distanciamento físico.

Zonas Partilhadas

Dispensadores de álcool gel distribuídos pelos alojamentos em áreas estratégicas.

Informação sobre prevenção e como agir em caso de suspeita de infeção afixada em várias zonas.

Uso obrigatório de máscara no interior das instalações e em contacto com *staff* e/ou outros hóspedes.

Redução da lotação máxima permitida nas cozinhas, salas e zonas exteriores, garantindo o distanciamento físico.

Atribuição de wc's para uso exclusivo de determinados quartos privados/dormitórios.

O que fazer em caso de suspeita de infeção?

O nosso *staff* está equipado e recebeu a formação necessária para identificar e gerir uma situação de suspeita de Infeção por COVID-19.

Apelamos a que não sejam menosprezados ou ocultados quaisquer sintomas durante a estadia, é necessário que sejamos informados para que possamos desencadear todos os procedimentos e garantir a segurança e protecção do caso suspeito e de todos os outros hóspedes.

Em caso de suspeita, o hóspede deve contactar de imediato a Recepção (telefone, e-mail ou mensagem). O *staff* deve informar a pessoa responsável que por sua vez acompanha o suspeito de infeção ao espaço de isolamento ou dirige-se ao quarto onde este se encontra hospedado, presta-lhe a assistência necessária e contacta o Serviço Nacional de Saúde se o hóspede não tiver possibilidade para o fazer.

Na eventualidade de surgir um caso com necessidade de isolamento durante a estadia e que este se prolongue após a data de *check-out*, esta apenas poderá ser prolongada (com o respetivo custo associado imputado a hóspede), caso exista disponibilidade.