



Em nome da Direcção do EPIC SANA Algarve gostaríamos de comunicar-lhe que a reabertura face à situação atual de Pandemia de COVID-19, irá de encontro e obedecerá rigorosamente às orientações e recomendações governamentais com o compromisso SANA de que faremos sempre mais e melhor para que os nossos tão estimados hóspedes, parceiros e colaboradores se sintam em segurança nas nossas unidades.

Reiteramos o facto que o iremos receber sempre com os mais elevados padrões de serviço em todas as áreas de ação do Hotel, garantindo uma experiência segura e “Beyond your Expectations” no entanto este conjunto de medidas será flexível e poderão ser reajustadas às recomendações das autoridades portuguesas.

On behalf of the Management of EPIC SANA Algarve, we would like to inform you that the reopening related to the current COVID-19 pandemic situation, will strictly follow the government guidelines and recommendations, always with SANA commitment that we will do our utmost for our guests, partners and employees to feel safe in our Hotel.

We reiterate the fact that we will always welcome our customers, with the highest standards of service in each department of our Hotel, ensuring a safe experience and “Beyond your expectations”.

Nevertheless, these measures will be flexible and could be readjusted accordingly to the Portuguese Authorities recommendations.

## **APRESENTAMOS ALGUMAS DAS MEDIDAS QUE ESTAMOS A IMPLEMENTAR**

### **MEDIDAS GERAIS**

- Foi criado um Plano de Contingência para Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19)
- As Regras de acesso e circulação implementadas, promovem as boas praticas de distanciamento de 2 metros
- Medidas de proteção individual disponível para hospedes e colaboradores
- Rotinas de Higienização e Desinfecção dos Espaços e Equipamentos, em especial de todos os elevadores e zonas comuns do hotel
- Dispensadores de álcool-gel em todos os outlets e pisos do hotel
- Verificação de temperatura de todas as pessoas que entram no Empreendimento

## SOME MEASURES THAT WE ARE IMPLEMENTING

### GENERAL MEASURES:

- A SARS-COV-2 (COVID-19) Infection Contingency Plan was created
- The implemented circulation and access to the Hotel promote good practices- Distance of 2 meters
- Individual protection measures will be available to guests and employees
- Hygiene and Disinfection routines of venues and equipment, especially for lifts and common areas
- Alcohol-Gel Dispensers in the entire Hotel, Outlets and Room Floors
- Temperature Check to guests, employees and partners at the Hotel entrance

### RECEPÇÃO E ALOJAMENTO

- Os carros de bagagem serão desinfetados antes e após os serviços, teremos separação de bagagens à chegada e à partida
- Os quartos serão limpos e desinfetados e apenas ocupados novamente depois de 24 horas em quarentena, existindo para o efeito um o autocolante com o selo Safe&Clean SANA de modo a garantir que ninguém tem acesso até à entrada do cliente
- A frequência da limpeza do quarto durante a estadia fica ao critério do cliente que deverá informar no check-in se pretende serviço de turn-down
- Existe um circuito de Roupas Limpas e Roupas sujas devidamente estruturado de modo a não existirem cruzamentos e assim garantir segurança e todas as roupas da nossa lavandaria

### FRONT-OFFICE AND ACCOMODATION

- Baggage carts will be disinfected before and after services, we will separate baggage upon arrival and departure
- Rooms will be cleaned and disinfected and re-occupied with 24 hours of quarantine, for this effect we will have a Safe&Clean SANA stamp to ensure that no one has access until the guests entrance
- The cleaning room frequency during the stay will be at the discretion of the customer who must inform our reception team upon the check-in if they would like to have a Turn-down service.
- We implemented a properly and structured Clothes circuit (Clean and Dirty) without intersections to guarantee safety to all clothes in our laundry.

## **RESTAURAÇÃO** **FOOD AND BEVERAGE**

De forma a estabelecer uma distância de segurança nos nossos restaurantes e bares e tendo em conta a segurança dos nossos clientes e colaboradores, garantimos um distanciamento de 2-metros entre mesas e uma ocupação máxima de 4 pessoas por mesa com exceção de famílias com mais de duas crianças. Caso o agregado seja superior a 6 e existam 4 adultos, deverão ocupar 2 mesas diferentes.  
*In order to establish safe distancing, our restaurants and bars have been organized and set up with our guests and team members' wellbeing in mind. We will guarantee a 2-meter distancing between tables and each table will have no more than 4 people dining at once with exception to family's with more than 2 children. Family's larger than 6 people with 4 or more adults should be sat at two tables.*

Os horários dos outlets serão reajustados para permitir um menor fluxo de clientes e no check-in deverá ser escolhido um turno que poderá ser alterado durante a estadia sempre sujeito a validação.  
*Our restaurants will operate by reservation for all meal periods in order to guarantee smaller influxes of guests in our spaces. Guests will be asked to choose their desired breakfast reservation time during check in. This allotted time may change and it's always subject to availability.*

- **Pequeno Almoço:** Será dado aos nossos clientes um misto de serviço à carta e buffet assistido. A base de pequeno almoço continental será à carta e teremos um Buffet assistido - com exposição de produtos devidamente acondicionados e visíveis para o cliente, mas servido pelos colaboradores mediante escolha, incluindo as opções quentes. O nosso serviço de pequeno almoço também poderá ser entregue no quarto se desejável.
- **Breakfast:** *Breakfast will be served combining a la carte service and assisted buffet. Continental breakfast items will be ordered a la carte and other items will be displayed on a buffet, although served by a team member and packaged accordingly. Breakfast can also be served in the room, if preferred.*
- **Almoço:** O serviço de almoço será sempre à carta numa das 3 esplanadas existentes na zona principal do hotel ou no nosso OPEN DECK junto à piscina, garantindo assim a todo o momento uma primazia por distanciamento, mas também por espaços abertos.
- **Lunch:** *Lunch service will be served a la carte in one of our 3 outdoor terraces or near the main swimming pool area – Open Deck Restaurant. With this, our guests will have not only a comfortable distance but also the opportunity to enjoy their meals in open air areas.*
- **Brunch e Jantar Meia Pensão:** Será dado aos nossos clientes um misto de serviço à carta e buffet assistido utilizando estações de frios e quentes com menus temáticos em que os clientes serão servidos pelos colaboradores.
- **Brunch and Half-Board Dinner:** *Brunch and Half-Board Dinner will be served combining a la carte service and assisted buffet, with a stations concept, served by staff members. Themed menus will be available daily.*
- **Bar:** Todo o serviço de bar será servido à carta - sem serviço ao balcão. O Bluum bar continuará a ser uma excelente opção para uma bebida antes ou após o jantar, no entanto durante o verão, nas noites de música ao vivo, iremos dar primazia ao serviço de bar na área mais aberta no OPEN DECK junto às piscinas
- **Bar:** *All bar service will be a la carte (no service or seating on the bar counter available). Bluum Bar, the main bar, still the ideal spot for a pre-dinner drink or an after dinner night cap. On some summer nights, live music can also be enjoyed around the pool area, with Open Deck open for bar service.*

- Menus: A disponibilização de menus será em formato digital a identificar ou em papel descartável. Em ambiente de piscina, o menu deverá ser plastificado permitindo a sua higienização a cada utilização, mas também será disponibilizado por meio digital no telemóvel de cada cliente
- Menus: All menus shall be made available digitally, easily accessible using a smart phone. A paper format will also be available and discarded after each use. In swimming pool areas, paper menus will be laminated and disinfected after each use.

### **MINIBAR**

- O serviço de Mini-bar passará a funcionar em serviço de on-request, por via telefónica ou digital. Todos os produtos serão desinfetados antes da entrega no quarto
- All minibar items shall be added to guests' rooms on request by telephone or digital order. Every item will be disinfected beforehand.

## **SAYANNA WELLNESS SPA, PISCINA INTERIOR E GINÁSIO**

### **SAYANNA WELLNESS SPA, INDOOR POOL & GYM**

No Sayanna Wellness do EPIC SANA Algarve, preparámos todos os nossos serviços de acordo com as orientações de higiene e segurança para garantirmos uma experiência tranquila, segura e acima das suas expectativas.

*At Sayanna Wellness at EPIC SANA Algarve, we have prepared all our services in accordance with hygiene and safety guidelines to ensure that you enjoy a peaceful and safe experience, above your expectations.*

- No nosso SPA iremos reajustar os horários de abertura com vista a garantir um menor fluxo de clientes simultaneamente no espaço e reajustar a capacidade máxima de cada espaço e acesso a todas as facilidades e serviços quer de SPA, quer de Ginásio, passam a ser sempre por marcação e com limite temporal de permanência em cada facilidade
- *Opening and closing hours shall be adjusted, with all SPA and GYM facilities operating only with reservation, in order to keep social distancing and reduce the number of guests in these spaces at one time. Reservations will have a maximum time limit associated so that all guests can use equipment accordingly.*
- O Cliente do SPA deverá apresentar-se no espaço já preparado do quarto para usufruir de todas as facilidades e o acesso a todas as facilidades deverá ser efetuado com uma chave magnética atribuída na receção do SPA
- *The SPA customer will be requested to arrive in the SPA area, already properly dressed in order to enjoy all the facilities. The access to all facilities must be with a magnetic key collected at the SPA reception.*
- O Acesso e Circulação nas piscinas interiores vai ser limitado e iremos reajustar a capacidade máxima dentro da zona de piscina por forma a ser cumprido o distanciamento social recomendado e a admissão a Clientes apenas será permitida com equipamento adequado: fato de banho e chinelos.
- *The access and movement in the indoor pools will be limited. We will also readjust the maximum capacity in the pools areas in order to comply the recommended social distance. The admission in these areas will only be allowed with appropriate equipment: swimsuit and slippers.*
- O acesso às seguintes facilidades estará indisponível até que mais e melhor informação seja disponibilizada sobre a resistência do vírus SARS-CoV-2 nos ambientes e temperaturas de funcionamento das mesmas: SAUNA e BANHO TURCO
- *Access to the following facilities: SAUNA AND STEAM BATH is unavailable until we have more information related to the resistance of SARS-CoV-2 virus in this environments and temperatures.*

## GINÁSIO

### GYM

- A abertura do ginásio fica sujeita a regulamentação pelo governo português
- [The opening of the gym is subject to the regulation by the Portuguese government](#)
  
- Deverá reservar os seus acessos com um dia de antecedência na receção do SPA.
- [Guests have to book the access to activities and gym one day in advance, at the SPA Reception.](#)
  
- Capacidade máxima da sala de exercício: 8 pessoas em simultâneo
- [Maximum capacity in the Exercise Room: 8 people, simultaneously](#)
  
- O acesso ao Ginásio deixará de estar acessível 24 horas por dia de modo a reduzir a capacidade máxima de utilizadores em simultâneo, sendo a admissão efetuada por marcação prévia e limitada temporalmente a 45min por pessoa (sem pausas) com 15 minutos de intervalo entre utilizações para correta desinfeção dos equipamentos por parte da nossa equipe.
- [GYM will no longer be accessible 24h daily and all access will be granted by the SPA reception by reservation only. Each reservation will be valid for 45min in a row, with 15 minute breaks in between guests, so that disinfection of equipment and overall area can be made by team members.](#)
  
- Horário de funcionamento das 10h às 20h
- [Opening hours from 10am to 8pm](#)
  
- Os equipamentos cardio passarão a ter uma distância de 2 metros.
- [All cardio equipment will be distanced 2 meters apart.](#)
  
- Todos os serviços de Fitness e Aulas do Programa EPIC Vital deverão ser por marcação prévia e iremos criar uma zona diferenciada do SPA, privilegiando sempre o ar livre e de modo a respeitar o distanciamento de 2 metros em todas as atividades.
- [All fitness programs and EPIC Vital classes will operate with reservation only and an appropriate area shall be created for classes. Outdoor areas within our resort can be used keeping 2 meter social distancing in mind.](#)
  
- Sempre que possível, as aulas do EPIC VITAL terão lugar no exterior sendo o ponto de encontro no Centro de Congressos.
- [Whenever possible, EPIC VITAL classes will take place outside, in the gardens. Meeting point will be at the Congress Center.](#)
  
- Deverá apresentar-se no ginásio no horário exato reservado e já preparado do quarto com calçado e equipamento desportivo.
- [Guests must arrive at the gym at the exact booked time and already prepared with sports equipment, including shoes.](#)
  
- Deverá trazer a sua máscara para aceder ao espaço. Não será necessária durante a prática desportiva.
- [Guests must bring their own mask to access the space. The mask won't be necessary during sports.](#)

- **Piscina Interior**  
Capacidade Máxima 12 pessoas em simultâneo  
A utilização da piscina interior é, temporariamente, limitada a 90 minutos sucessivos, por pessoa.
- **Indoor Pool Area:**  
Swimming Pool: Maximum capacity in the water, simultaneously - 12 people  
Temporarily limited time for use – maximum 90 minutes in a row, per person
  
- **Tratamentos de SPA**  
Horário de funcionamento das 10h às 20h;  
  
Todos os serviços de SPA estão disponíveis apenas mediante reserva prévia. Deverá comparecer para a sua reserva com a sua máscara e já preparado do quarto com roupa e chinelos, com apenas 5 minutos de antecedência.
- **SPA treatments**  
Opening hours from 10 am to 8 pm;  
  
All SPA services will only be available if booked in advance. Guests must show up for the treatment only 5 minutes in advance, using their own mask and wearing the bathrobe and slippers available in the bedroom.,
- No Tratamentos selecionamos as seguintes medidas de Proteção Individual:
  - Terapeutas SPA:
    - viseira – para tratamentos faciais
    - Máscara Facial
    - Luvas – para tratamentos faciais, esfoliações e estética
    - Bata de proteção
  - Cliente:
    - Máscara Facial – deverá utilizar durante os procedimentos de estética
- Treatments will require protective equipment such as:
  - SPA Therapists:
    - Face Screen – for facial treatments
    - Masks
    - Gloves – for facial treatments, exfoliations and other
    - Protective uniform
  - Guests:
    - Facial Mask – for any aesthetic treatments.
  
- Todos os Clientes são aconselhados a tomar duche antes de iniciar um tratamento.
- We recommend that all guests take a shower before their treatments.
  
- Terapeutas reforçarão a técnica de lavagem de mãos antes e no final dos tratamentos, utilizando sabão antisséptico clínico e a técnica de correta lavagem de mãos recomendada pela DGS. Para os tratamentos com ritual de boas vindas de pés, deverá ser utilizada solução anti micróbica e viricida na água de banho dos pés
- Therapists shall wash their hands before and after treatments, using clinic tested antiseptic soap and have been trained in the correct procedure to wash their hands. In treatments involving feet, an antimicrobial solution shall be applied.

**PISCINAS EXTERIORES**  
**OUTDOOR SWIMMING POOLS**

Nas piscinas exteriores, teremos limitação máxima e revisão dos horários de abertura com vista a garantir um menor fluxo de clientes simultaneamente no espaço e o seu controlo, para além disso:

Outdoor swimming pool areas shall have a maximum limit of guests at each time and opening and closing times will be changed to better suit this capacity. We will also:

- Reajustaremos a capacidade máxima de acesso em simultâneo à zona de piscina exterior, com fim a que seja cumprido o distanciamento social recomendado de 2 metros para cada lado;
- Readjust the maximum capacity of guests at one given time in swimming pool areas so that the recommended social distance of 2 meters is preserved in between sunbeds.
- Apenas permitiremos a permanência de até 4 pessoas em conjunto de espreguiçadeiras, desde que comprovado que estejam em família e/ou no mesmo quarto/apartamento
- Up to 4 sunbeds can be placed together by guests, if and only the 4 sunbeds belong to the same family or if those 4 people are sharing the same room or apartment.
- Capacidade máxima de utilizadores nas áreas da piscina (dentro da piscina e na zona de espreguiçadeiras):
- Maximum capacity of users per swimming pool and swimming pool area (deck):

**Piscina de adultos**

Piscina: Capacidade Máxima 10 pessoas dentro de água em simultâneo

Zona de Espreguiçadeiras: Capacidade Máxima no Deck 28 pessoas

**Adults Pool Area:**

Swimming Pool: Maximum capacity in the water, simultaneously - 10 people.

Sunbeds Area: Maximum capacity on the Deck - 28 people

**Piscina Open Deck**

Piscina: Capacidade Máxima 25 pessoas dentro de água em simultâneo

Zona de Espreguiçadeiras: Capacidade Máxima no Deck 50 pessoas

**Open Deck Main Pool Area:**

Swimming Pool: Maximum capacity in the water, simultaneously - 25 people

Sunbeds Area: Maximum capacity on the Deck - 50 people

**Piscina Crianças - Open Deck**

Piscina Água: Capacidade Máxima 4 crianças dentro de água em simultâneo

Zona de Espreguiçadeiras: Capacidade máxima no Deck 18 adultos

**Open Deck Children Pool Area:**

Swimming Pool: Maximum capacity in the water, simultaneously - 4 children

Sunbeds Area: Maximum capacity on the Deck - 18 adults



### **Piscina Residence**

Piscina Água: Capacidade Máxima 15 pessoas dentro de água em simultâneo

Zona de Espreguiçadeiras: Capacidade máxima no Deck 22 pessoas

#### **Residence Pool Area:**

Swimming Pool: Maximum capacity in the water, simultaneously - 15 people

Sunbeds Area: Maximum capacity on the Deck - 22 people

### **Piscina Crianças - Residence**

Piscina Água: Capacidade Máxima 4 crianças dentro de água em simultâneo

Zona de Espreguiçadeiras: Capacidade máxima no Deck 8 adultos

#### **Residence Children Pool Area:**

Swimming Pool: Maximum capacity in the water, simultaneously - 4 children

Sunbeds Area: Maximum capacity on the Deck - 8 adults

- Teremos a existência de permanente supervisão nas piscinas para garantir as regras de utilização
- [Team members shall supervise the swimming pool area to ensure correct usage and acceptance of social distancing regulations.](#)
- Será reorganizado o percurso de acesso para que exista apenas 1 entrada e 1 saída da piscina devendo ser definido e respeitado um circuito único: A entrada na zona de piscina deverá ser 1 a 1 e o Cliente deverá ser acompanhado à espreguiçadeira
- [The swimming pool areas shall be organized so that guests have just ONE ENTRANCE and ONE EXIT, limiting the capacity of the area and assuring that a closed circuit is established. Each guest will be checked in into this area, one by one, and accompanied to their sunbeds.](#)
- Na saída da piscina o Cliente deverá entregar as toalhas ao colaborador presente, colocando-a num saco fechado e preparado para ir para a lavandaria. A espreguiçadeira será de imediato higienizada e desinfetada para próxima utilização.
- [When exiting the swimming pool area, each guest will deposit their towels individually and their sunbed shall be disinfected and prepared for the next guest according to the recommendations from health organizations.](#)
- Nas regras de Distanciamento das piscinas, as espreguiçadeiras passam a estar dispostas 2 a 2 ou individualmente com 2 metros de distância entre cada espreguiçadeira ou conjunto de espreguiçadeiras e dentro de água vai ser assegurado pelo colaborador responsável pela vigilância do cumprimento das regras de utilização. Os nossos colaboradores usarão máscara facial e luvas para entrega e recolha de toalhas e na entrada na piscina todos asseguramos a boa pratica de higienização e desinfecção de mãos dos colaboradores e dos clientes.
- [All sunbeds will be placed in pairs and each pair distanced at least 2 meters apart from each other. Swimming pool distancing will be monitored by a supervisor as will the admittance to the swimming pool. All swimming pool attendants will be equipped with a face mask and gloves. As other team members, swimming pool attendants will be trained regarding disinfection and sanitization of hands and sunbed surfaces.](#)

- Não será possível nem permitida a marcação de espreguiçadeiras com toalhas na piscina de manhã ou outra altura do dia. Espreguiçadeiras sem uso após 30min serão higienizadas e dadas a outros clientes.
- [Reserving sunbeds in the morning or any other time of day is not permitted. A sunbed left without use after 30min will be disinfected and given to another guest by pool attendants.](#)
- O controlo da qualidade da água das piscinas será efetuado com um intervalo mínimo de 4 horas de modo a garantir a sua eficácia em termos de higienização
- [Water quality control and regular supervision shall be assured by the hotel every 4 hours.](#)

### KIDS CLUB E PARQUE INFANTIL KIDS CLUB AND PLAYGROUND

O serviço de Kids Club também terá novas regras, garantindo:

The Kids Club service will also have new rules, ensuring:

- Revisão dos horários de abertura com vista a garantir um menor fluxo de crianças simultaneamente no espaço e o seu controlo
- [Opening hours review in order to ensure a lower flow of children at same space and a highest control](#)
- Reajustar a capacidade máxima por forma a respeitar as regras de distanciamento social recomendadas, excetuando quando se confirme que são da mesma família ou coabitem no mesmo quarto
- [Maximum capacity readjust to comply with the recommended social distance rules, except for children from the same family](#)
- O espaço irá encerrar 2 horas durante o dia, correspondendo a metade do período de funcionamento para uma higienização e desinfeção adicional do espaço
- [Kids Club will close for 2 hours during the day for additional cleaning and disinfection](#)
- Apenas serão aceites crianças cuja ficha de inscrição preenchida e assinada pelos pais confirme que não existem sintomas da COVID-19 e que confirme que é da sua responsabilidade o contacto que a sua criança poderá ter com outras crianças
- [Our team members will only accept children with registration form completed and signed by the parents. In this form they need to confirm that children don't have any of the COVID-19 symptoms and that they can be in contact with another children.](#)

- Deverão os nossos colaboradores estar vigilantes durante todo o período e avisar os pais de qualquer sintoma de doença que possa surgir, por isso é obrigatório existir um contacto telefónico disponível
- [The Kids Club staff will supervise and notify the parents of any symptoms of illness, for that it's mandatory to have a telephone contact available.](#)
- A entrada no Kids Club estará sujeita à medição da temperatura
- [Temperature measure will be mandatory at the Kids Club entrance](#)
- Iremos disponibilizar os limites máximos de ocupação do espaço, que passa a funcionar apenas com reserva
- [The occupancy limit of this area will be previously informed and we will work only under reservation.](#)

O nosso Kids Club passa ainda a privilegiar:

**OUR KIDS CLUB WILL ALSO PRIVILEGE:**

- As atividades que possam garantir maior o distanciamento social entre colaboradores e crianças e crianças com outras crianças
- [Activities that can ensure a better social distance between staff and children and children with other children](#)
- As atividades que, em sentido de comunidade, possam ser realizadas com o devido distanciamento
- [Activities that can be carried out with the social distance](#)
- Afastamento das estações de trabalho, pintura, que deverão ser colocadas respeitando a distância de segurança de 2 metros entre elas
- [Work stations with a distance of 2 meters between them \(e.g. - painting station\)](#)
- No Kids Club também adotamos medidas de Proteção Individual, e será obrigatório o uso de Máscaras Faciais para as animadoras e crianças
- [At Kids Club we will also adopt individual protection measures. Face masks for children and entertainers will be mandatory.](#)
- Os nossos workshops para as crianças, por exemplo, de chocolate, de pizzas e de cocktails, terão regras próprias de distanciamento social, boa conduta respiratória e correta lavagem de mãos por parte dos professores e de todas as crianças.
- [Workshops for children \(e.g.- Pizza and chocolate\) will have own rules for social distance, like good breathing behavior and correct hand washing.](#)

- No parque infantil também iremos rever os horários de abertura com vista a garantir um menor fluxo de crianças simultaneamente no espaço e o seu controlo e apenas será permitida a entrada a crianças no Parque Infantil quando supervisionadas pelos pais, para que possam estes controlar os seus movimentos e o distanciamento recomendado
- For the Playground we will also review the opening hours in order to restrict the number of children at the same time. Children will only be allowed at the Playground when supervised by their parents, for an efficient control of the recommended distance.
- O parque infantil irá encerrar durante 4 períodos do dia para higienização e desinfeção de todos os equipamentos de diversão, no entanto todos os utilizadores.
- The Playground will close for 4 periods during the day for cleaning and disinfection of the entire equipment.