REID'S PALACE
A BELMOND HOTEL
MADEIRA

HEALTH AND SAFETY DIRECTORY

O WELCOME TO REID'S PALACE

We're delighted to reopen the doors of Reid's Palace and warmly welcome you back to our verdant oasis on the Madeiran coast.

In light of the COVID-19 pandemic, we wish to reassure you that your safety and wellbeing are our highest priority. We have put careful new protocols in place, ensuring you can continue to enjoy the pleasures of our hideaway with confidence.

Look forward to discovering – or rediscovering – our iconic haven. Relax by our swimming pool, stroll through our tranquil gardens, enjoy lazy afternoons contemplating the view of the Atlantic Ocean, and feast on local cuisine. Hop aboard our courtesy shuttle to explore Funchal, the island's capital, or head further afield to discover spectacular botanical gardens and hike the famous levadas, breathing in the fresh mountain air.

We've outlined the main procedures regarding your stay below. For more information on Belmond's commitment to safe travel, please see https://www.belmond.com/legal/coronavirus.

We look forward to seeing you soon. Until then, stay safe, stay well, and stay curious!

Ciriaco Campus, General Manager

02 PRE-ARRIVAL AND ARRIVAL

PREPARING FOR TRAVEL

The Government of the Autonomous Region of Madeira (RAM) have developed a comprehensive plan to ensure safety and security for both tourists and residents. Among the measures listed out, the plan will require all visiting guests and residents to 1) complete the epidemiological survey (here, 2) provide proof of having performed a PCR test to screen for SARS-CoV-2 with a negative result within the period of 72 hours prior to arrival. Passengers who have not been able to obtain the test before their arrival to Madeira will be subject to a free test upon arrival at the airport. We strongly advise that you carefully review the information provided by Visit Madeira which can be found here before you begin your journey.

Exceptions to the submission of a PCR test for COVID-19 or undergoing testing upon arrival at airports of the Autonomous Region of Madeira, include:

- Passengers with a medical document certifying that the bearer is recovered from COVID-19 disease upon disembarking in the territory of the Autonomous Region of Madeira, issued in the last 90 days;
- Passenger with a document certifying that he/she was vaccinated against COVID-19, according to the recommended plan and has respected the activation period of the immune system as foreseen in the Summary of Product Characteristics (SmPC).

Please also be aware of the measures, restrictions or requests of the country you are travelling from, or being stopped-over at before arriving to Madeira.

FACE MASKS

Please bring your own face covering or mask to the hotel. The Portuguese government requires masks to be worn in all indoor areas, public means of transport, restaurants, bars, shops and parks. The use of masks is not mandatory in outdoor areas. We can provide a single-use disposable mask for any guest needing one.

TEMPERATURE CHECK

Please be aware that we will be asking all guests to undergo a contactless temperature check on arrival. Anyone who does not complete the check will not be permitted to enter the hotel.

CHECK-IN

Check in at the front desk. A valet will escort you. If there are other guests present, the valet will lead you to the Lounge to wait until the front desk is free. Social distancing will be in effect, with signage displayed by the main entrances and in the lobby area.

SHUTTLE SERVICE

Our complimentary shuttle whisks you to and from the centre of Funchal. It runs twice a day, please check with our Concierge the timing.

O3 ACCOMMODATIONS

CLEANLINESS

As you would expect, we remain uncompromising in our approach to cleanliness. We have collaborated with leading health and hygiene authorities to ensure our guests, employees and community are protected. Enhanced protocols have been implemented, which will be constantly reviewed to guarantee our even-higher standards are upheld.

SERVICES ON REQUEST

Please request the following services if you would like them: turndown, mini-bar, wine opener, laundry service and other additional housekeeping services. Housekeeping services are available daily during your stay, unless you wish to have them with different frequency. Please contact our Housekeeping Department to schedule cleaning services over the duration of your stay.

PRESS READER

An exclusive digital service with over 5,000 publications in 18 languages is available to you with our compliments. Simply connect to the hotel Wi-Fi network, download the Press Reader app and enjoy a reading.

04 WINING AND DINING

RESTAURANT

Our restaurants have been spaced according to the latest country laws regarding social distancing. For breakfast, lunch or dinner, reservations of tables are required. You can browse our breakfast, lunch and dinner menus on your smartphone following the links at the QR codes displayed on your table.

IN-ROOM DINING

Our elaborate in-room dining menu allows you to savour specialties in the comfort of your room or on your outside terrace. You can find the menu following the links on the QR codes you will find in your room.

PRIVATE DINING

On request, we can set up a beautiful private dining experience signed by our Michelin Star Chef in our gardens or in the seclusion of your private terrace.

05 WELLBEING

SPA TREATMENTS

Massages and beauty treatments are available upon request.

FITNESS FACILITY

The gym is available upon reservation and for a maximum of one hour per day, per person. The gym use will be limited to members of the same party. Please call our Reception for assistance.

SWIMMING POOL

Our two luxurious heated swimming pools (one filled with freshwater and the other with seawater) are open daily from 07:00 to 19:00. Children under 12 years old are admitted under parental supervision. Each swimming pool is staffed to ensure adherence to physical distancing guidelines, both in the water and in the surrounding area, and their capacity is limited to 26 and 12 people maximum. Please note that a reduced number of sunbeds are available due to necessary physical distancing. We kindly ask you not to reserve them with your personal effects. Any belongings left on chairs for more than 30 minutes are likely to be removed by our pool assistants. We kindly ask you to not walk barefoot around this area and to use flip-flops, instead of your room-slippers.

TENNIS COURT

Our secluded two courts sit next to the swimming pool and are surrounded by lush gardens. Please enquire with our Guest Experience Assistant to reserve an hourly lesson. A tennis pro is available upon request. By one of the courts there's a ping-pong table - please ask one of the pool attendees for bats and balls.

06 OUT AND ABOUT

PUBLIC AREAS

Masks must be worn in all indoor areas in the hotel and on the shuttle service, in all indoor public areas in Madeira, including restaurants, bars and retailers. The use of masks is not mandatory in outdoor areas.

CURATED EXPERIENCES

Make the most of Madeira with our inspiring range of activities. Join an expert horticulturalist for a tour of the hotel's subtropical gardens and a botanical workshop. Set off in a jeep to the top of Pico do Arieiro, Madeira's third highest peak, to watch the sunrise over the glorious mountains before sitting down to a private alfresco breakfast. Ride the cable car down to Fajã dos Padres to discover a hidden Eden and a fabled wine. Adventure on high seas to cruise the waters in blissful seclusion and hike along mountain trails. Leaf through our Experiences in Madeira booklet or drop by our Guest Experience desk to find out more.

O7 FOND FAREWELL

PCR OR ANTIGEN TESTS

Shall you need a negative PCR test or an Antigen test to return home, our Front Desk Team will be pleased to assist in booking the test for you. Several options are available for this service, or you may also opt to do the test in the comfort of your own room.

CHECK-OUT

Check-out process at the front desk. Payment with a contactless option is preferable. Please take advantage of our paperless check out with the invoice sent via email.

O] BEM-VINDO AO REID'S PALACE

Estamos muito felizes por reabrir as portas do Reid's Palace e ansiosos por poder recebê-lo no nosso oásis verdejante na Ilha da Madeira.

Tendo em consideração a atual pandemia de COVID-19, gostaríamos de transmitir que a sua segurança e bem-estar são a nossa maior prioridade. Para que possa continuar a desfrutar dos prazeres do nosso refúgio, com toda a confiança, criámos e colocámos em prática novos protocolos.

Esperamos que esteja ansioso para descobrir, ou redescobrir, o nosso paraíso icônico. Relaxe na piscina, passeie pelos nossos tranquilos jardins, delicie-se com a nossa gastronomia local ou apenas desfrute de uma tarde de preguiça acompanhada pelo Oceano Atlântico. Para explorar o Funchal, a capital da ilha, suba a bordo do nosso minibus, ou vá mais longe, descubra os luxuosos jardins botânicos e caminhe pelas famosas levadas, enquanto respira o ar fresco e puro das montanhas

Abaixo poderá encontrar alguns procedimentos relacionados com a sua estadia. Para mais informações sobre o compromisso da segurança da Belmond, consulte https://www.belmond.com/legal/coronavirus.

Estamos ansiosos para o receber, muito em breve. Até lá, mantenha-se seguro, são e curioso!

Ciriaco Campus, Diretor Geral

02 **PRÉ-CHEGADA E CHEGADA**

PREPARAÇÃO DA VIAGEM

O Governo da Região Autônoma da Madeira (RAM) desenvolveu um plano para garantir a segurança de turistas e residentes. Entre algumas das normas em vigor neste plano, gostaríamos de destacar: 1) Preencha o registo do viajante <u>aqui</u>; 2) Providencie um relatório que evidencie que testou negativo para a doença COVID-19 nas 72 horas prévias ao embarque. Os passageiros desembarcados nos aeroportos da Região Autónoma da Madeira que não tenham realizado teste PCR para a doença COVID-19, fá-lo-ão no respetivo aeroporto, à chegada e sem qualquer custo. Recomendamos que consulte e verifique com cuidado toda a informação providenciada pelo IP-RAM disponível <u>aqui</u>, antes de iniciar a sua viagem.

Ficam excecionados de apresentar teste PCR à COVID-19 ou de fazê-lo à chegada aos aeroportos da RAM, nos seguintes casos:

- Passageiros que estejam munidos de documento médico que certifique que o portador está recuperado da doença COVID-19 aquando do desembarque no território da Região Autónoma da Madeira, emitido nos últimos 90 dias;
- Passageiro portador de documento que certifique que foi vacinado contra a COVID-19, de acordo com o plano preconizado e respeitado o período de ativação do sistema imunitário previsto no Resumo das Características do Medicamento (RCM).

Recomendamos também que tome conhecimento acerca das medidas, restrições ou pedidos do seu país de origem de viagem, ou de escala, antes de chegar à Madeira.

MÁSCARAS

Por favor, traga a sua própria máscara. O uso de máscara é obrigatório em especial, em espaços fechados, hotéis, restaurantes, bares, lojas e transportes públicos. Contudo, em espaços exteriores não é obrigatório o uso de máscara. Teremos todo o prazer em providenciar máscaras de uso único, para qualquer hóspede que necessite.

VERIFICAÇÃO DA TEMPERATURA

Por favor note que à chegada ao hotel todos os hóspedes serão sujeitos a um controlo de temperatura. A quem não completar esta verificação será recusada a entrada.

CHECK-IN

O check-in será efetuado na receção, o porteiro irá acompanhá-lo até ao local. Caso o número de hóspedes neste local exceda o recomendado, o porteiro convidá-lo-á a aguardar no lounge. A aplicação do distanciamento social estará em vigor e estará disponível sinalética na entrada e lobby.

SERVIÇO DE SHUTTLE

O nosso serviço de transporte gratuito irá estar disponível duas vezes por dia e pode levá-lo e trazê-lo de volta do centro do Funchal. Por favor verifique os horários com o Concierge.

03 **ALOJAMENTO**

LIMPEZA

Como seria de esperar, continuamos intransigentes na nossa abordagem à limpeza. Colaborámos com as principais autoridades de saúde e higiene para garantir a proteção dos nossos hóspedes, funcionários e comunidade. Foram implementados protocolos, que serão revistos e aperfeiçoados constantemente, de forma a garantir que os nossos padrões, agora ainda mais elevados, sejam mantidos.

SERVIÇOS A PEDIDO

Caso deseje algum dos seguintes serviços, não hesite em solicitar: abertura de cama, mini-bar, serviço de lavandaria e outros serviços adicionais. Os serviços de limpeza estão disponíveis diariamente durante a sua estadia, a menos que queira tê-los com frequências diferentes. Entre em contato com nosso departamento de Housekeeping para agendar os serviços de limpeza durante a sua estadia.

PRESS READER

Encontra-se disponível e sem custos adicionais, um serviço digital exclusivo com mais de 5.000 publicações em 18 idiomas. Basta conectar-se à rede Wi-Fi do hotel, descarregar a aplicação Press Reader e desfrutar da leitura.

04 OFERTA GASTRONÓMICA

RESTAURANTES

A capacidade máxima de cada um dos nossos restaurantes, foi reduzida, de acordo com as orientações da Direção Geral de Saúde. A reserva de mesa para pequeno-almoço, almoço e jantar é necessária. Poderá aceder aos nossos menus através dos QR Codes disponíveis na sua mesa.

JANTAR NO QUARTO

O nosso elaborado menu de room service, permite saborear algumas especialidades no conforto do seu quarto ou terraço. Pode aceder ao menu através do QR Code que encontrará no seu quarto.

JANTARES PRIVADOS

Sob pedido, podemos preparar um jantar em privado, nos nossos jardins ou na privacidade do seu quarto ou terraço. O menu será assinado pelo nosso Chef Michelin.

05 **BEM-ESTAR**

TRATAMENTOS DE SPA

As massagens e tratamentos de beleza estão disponíveis mediante reserva.

GINÁSIO

O ginásio está disponível mediante reserva e por um máximo de uma hora por dia, por pessoa. O uso do ginásio será limitado a membros da mesma família. Por favor, contate a nossa receção para reservar.

PISCINAS

As nossas duas luxuosas piscinas aquecidas (uma de água doce e outra com água do mar) estão disponíveis diariamente das 07:00 às 19:00. As crianças com menos de 12 anos de idade carecem de supervisão dos pais. A piscina tem uma equipa que irá garantir o distanciamento social dentro e fora da piscina. A capacidade máxima da piscina de água do mar é de 26 pessoas e a de água doce é de 12 pessoas. Por favor notar que que o número de espreguiçadeiras será reduzido tendo em conta a necessidade de distanciamento. Pedimos que não as reserve com seus objetos pessoais. Os objetos pessoais deixados nas espreguiçadeiras por mais de 30 minutos serão removidos. Pedimos também que não ande descalço nesta zona e que use sandálias ao invés dos chinelos providenciados nos quartos.

CAMPOS DE TÉNIS

Os nossos dois campos de ténis localizam-se ao lado da piscina e encontram-se envolvidos por jardins luxuriantes. Entre em contato com a nossa equipa de Guest Experience Assistance para reservar uma aula. Para aprimorar o seu talento, pode inscrever-se em aulas de ténis com o nosso professor. Perto dos campos, existe também uma mesa de ping-pong. Por favor solicite a um dos assistentes da piscina as raquetes e bolas.

06 FORA DO HOTEL

ÁREAS PÚBLICAS

As máscaras têm que ser usadas em todas as áreas interiores, contudo, em espaços exteriores não é obrigatório o uso de máscara.

EXPERIÊNCIAS EXCLUSIVAS

Aproveite o máximo da Madeira com a nossa inspiradora lista de atividades. Junte-se a um horticultor para um passeio pelos jardins subtropicais do hotel e um workshop de botânica. Aventure-se num passeio privado de jeep até ao topo do Pico do Arieiro para assistir o nascer do sol sobre as montanhas, antes de desfrutar de um pequeno almoço ao ar livre. Viaje no teleférico até a Fajã dos Padres para descobrir um tesouro escondido e um vinho fabuloso. Aventure-se em alto-mar e navegue nas águas cristalinas ou caminhe pelas famosas levadas nas montanhas. Folheie a nossa brochura Experiências na Madeira ou visite a nossa Guest Experience Assistance para mais informações.

07 UM ATÉ JÁ

TESTE PCR OU TESTE ANTIGÉNIO

Caso necessite de um teste PCR ou Antigénio negativo para regressar a casa, a nossa equipa da receção terá todo o prazer em ajudá-lo a efetuar a marcação deste teste. Este serviço está disponível em vários locais no exterior, bem como no conforto do seu próprio quarto.

CHECK-OUT

O processo de check-out é na receção. O pagamento com uma opção sem contato é preferível. Aproveite o check-out sem papel ao aceitar o envio da fatura por e-mail.