ALPITOUR
IL NOSTRO IMPEGNO

Alpitour World ha redatto un protocollo che definisce le **procedure da adottare al fine di tutelare la salute degli ospiti e del personale** in tutte le fasi della fruizione della vacanza. Il protocollo nasce dalle esperienze e dalle necessità delle varie Divisioni del Gruppo e raccoglie i protocolli delle singole società, da quello della compagnia aerea Neos a quello della società di gestione alberghiera VOIhotels.

VACANZE ANCHE QUEST'ANNO è la promessa che Alpitour World fa ai suoi ospiti perché nessun virus riuscirà a toglierci la voglia di farvi viaggiare!

Volare in Sicurezza

La nostra compagnia aerea Neos ha messo a disposizione i propri aeromobili durante l'emergenza Coronavirus ed oggi è pronta, con tutte le normative richieste, a ospitarvi a bordo in massima sicurezza.

Hotel

Siamo pronti ad accogliervi in una nuova dimensione di vacanza. Sono diverse le misure adottate per la sanificazione degli ambienti al fine di farvi soggiornare in massima sicurezza garantendo comunque divertimento e relax.

Animazione e intrattenimento

Sarà possibile praticare sport, fare tante attività divertenti e lasciare i piccoli per qualche ora ma bisognerà attenersi a quanto previsto dalle nuove regole. In spiaggia, in piscina e al ristorante provvederemo a darti il massimo comfort.

Assistenza

Il personale di assistenza in loco sarà sempre a tua disposizione per qualsiasi dubbio. Terrà monitorato il buon andamento della vacanza e il rispetto dei protocolli da parte degli ospiti.

Trasferimenti ed escursioni

Il personale di assistenza insieme ai nostri corrispondenti in loco avranno il compito di rivedere la pianificazione delle escursioni e dei trasferimenti nel rispetto di tutti i protocolli di sicurezza.

VOLARE IN SICUREZZA

Neos ha realizzato un **protocollo di sicurezza conforme alle linee guida di EASA, IATA e ENAC** individuando quattro momenti fondamentali che meritano di essere presi in considerazione per l'emergenza Coronavirus. All'arrivo in aeroporto, prima dell'imbarco e durante il volo, tutto il personale dedicato si occuperà di controllare che non ci siano assembramenti, che venga rispettata la distanza sociale e che tutti i passeggeri rispettino le norme sanitarie. Le disposizioni e le procedure vi saranno trasmesse prima dell'arrivo in aeroporto tramite i canali di prenotazione (sito web, call center, agenzia di viaggio, compagnia aerea). Ai passeggeri che non rispetteranno le regole sanitarie imposte dalle autorità competenti, potrà essere negato l'accesso al check in o all'imbarco.

In aeroporto

All'arrivo in aeroporto, oltre a tutte le misure applicate al suo interno per garantire maggiore sicurezza, è necessario **seguire le istruzioni fornite dal personale addetto**. Di seguito alcuni esempi:

• uso obbligatorio delle mascherine;
• misurazione della temperatura corporea in partenza e arrivo in accordo alla normativa vigente;
• sanificazione del terminal ed equipaggiamento mezzi di scalo;
• dispositivi per la disinfezione delle mani dislocati in più punti del terminal;
• segnaletica distanziamento al fine di evitare assembramenti;
• informazione continua tramite: poster, monitor, video e annunci.

Check-in

Parallelamente alle disposizioni aeroportuali e in conformità con la normativa vigente, **Neos** ha individuato **nuove misure nell'accoglienza e gestione dei clienti** in area check in e durante le operazioni di accettazione; di seguito alcuni esempi:

• promozione l'utilizzo del check in on line e del servizio drop off;
• presentazione anticipata della documentazione necessaria al volo per garantire ove possibile check-in dedicato con canale preferenziale;
• staff dotato di dispositivi di protezione individuali;
• disinfettanti a base di alcool a disposizione presso ogni area di registrazione.

Imbarco

Come per il check in, anche nella fase di imbarco, **Neos** ha individuato delle **azioni**

dedicate al fine di evitare assembramenti e garantire ai clienti **massima sicurezza** e attenzione. Di seguito alcuni esempi:
• procedure di "no contact boarding" laddove possibile;
• procedura di imbarco dei passeggeri al gate a piccoli gruppi tramite annunci dedicati e in ogni caso distanziamento tra i passeggeri;
• verifica documentazione per i passeggeri arrivati con web check-in in accordo alla normativa vigente.

Accesso all'aeromobile e sistemazione a bordo

Parallelamente alle disposizioni aeroportuali abbiamo individuato misure aggiuntive per limitare assembramenti e contatti tra passeggeri ed equipaggio a bordo:
• sottobordo: staff dedicato a veicolare i passeggeri alternandoli tra porta anteriore e porta posteriore;
• **blocco posti** a bordo a garanzia del **distanziamento sociale** dove previsto dalla normativa vigente;
• blocco file necessario a poter garantire l'isolamento di un passeggero in caso di sintomi durante il volo.

Durante il volo

• Tutti i passeggeri sono invitati, anche quando le distanze lo consentono, ad indossare la **mascherina sempre coprendo naso e bocca** come previsto;
• gli **assistenti di volo indosseranno guanti e mascherine** protettive anche per la vostra sicurezza;
• durante il volo l'equipaggio assisterà i passeggeri per **evitare la creazione di assembramenti** nei corridoi e nelle aree antistanti i bagni;
• in ottemperanza alle raccomandazioni internazionali, al fine di garantire il distanziamento previsto, il nostro servizio di catering sarà ridotto, e non comprenderà shopping bar o bevande calde.

Norme igieniche e sanificazione della cabina

In conformità con la normativa vigente verranno implementate le seguenti misure:
• **sanificazione dell'aeroplano ogni 24 ore** come standard minimo o ad ogni rientro in base, se minore di 24 ore (Conforme a EASA Directive Coronavirus);
• dotazione dei **disinfettanti mani in ogni toilette**;
• presenza di un **sistema di ventilazione e ricircolo dell'aria** in grado di contrastare la diffusione del virus.

HOTEL

Tutti gli alberghi all'atto della riapertura dovranno organizzarsi per svolgere la loro attività osservando le **linee guida e le normative internazionali e regionali vigenti** (In Italia emanate il 17 maggio 2020) che si possono riassumere nei seguenti punti:
• predisporre adeguata informazione sulle **misure di prevenzione**;
• assicurare una adeguata disponibilità per **prodotti igienizzanti** per le mani ad uso degli ospiti;
• **differenziare i percorsi di ingresso ed uscita** dove è possibile;
• provvedere alla frequente pulizia e disinfezione delle superfici che sono più facilmente a contatto delle mani;
• fornire a tutto il **personale** la **mascherina chirurgica** da utilizzare per le operazioni a contatto con gli ospiti;
• adeguata **aerazione dei locali** e frequente manutenzione dell'aria condizionata;
• **distanziamento dei lettini in spiaggia** secondo le nuove norme;
• **contingentamento delle presenze in piscina e distanziamento dei lettini**;
• prevedere **attività di intrattenimento** che privilegino i luoghi **all'aperto** e limitino le possibilità di assembramento.

I vari Brand di Alpitour World hanno provveduto a richiedere formalmente a tutti gli hotel che fanno parte della programmazione Tour Operating del Gruppo, la conferma del rispetto delle nuove normative internazionali e locali dettate dall'emergenza Coronavirus.

La compagnia alberghiera del Gruppo Alpitour, **VoiHotels** ha elaborato un **protocollo** di attuazione di questi principi **per garantire il massimo della sicurezza ai propri ospiti** e allo stesso tempo offrire l'opportunità di una **vacanza serena e rilassante** con tutti i comfort di sempre.

Le misure adottate possono essere riassunte nei seguenti punti:
• adeguamento dei protocolli alle nuove linee guida sancite dalle autorità competenti;
• formazione per tutti i dipendenti sui nuovi protocolli;
• formazione specifica sul trattamento in caso di contagio;
• applicazione delle norme di distanziamento sociale;
• valorizzazione dei supporti tecnologici per gestire i flussi ed evitare gli

assembramenti;
• sistema di certificazione dell'applicazione delle procedure con audit esterni e marchio specifico "Travel with confidence".

Le stesse troveranno applicazione nelle seguenti regole generali:
• istituzione di un COVID Manager a controllo della corretta applicazione delle procedure e monitoraggio delle criticità;
• rilevazione quotidiana della temperatura corporea dei dipendenti all'inizio di ogni turno di lavoro;
• implementazione di norme specifiche di comportamento che attenuino il rischio di contaminazione dall'esterno;
• utilizzo di biancheria proveniente da lavanderia con processo di lavaggio certificato;
• igienizzanti mani all'ingresso e all'interno di tutti gli ambiti di aggregazione;
• manuale di procedure di pulizia e sanificazione con prodotti specifici per la disinfezione contro virus e batteri secondo le indicazioni del ministero della sanità e dell'Istituto Superiore di Sanità;
• utilizzo di DPI specifici per il rischio Coronavirus per tutti i reparti secondo le necessità e il profilo di rischio personale e per gli ospiti;
• gestione dei flussi all'interno delle strutture ricettive in modo da evitare assembramenti prediligendo la turnazione per la fruizione dei servizi principali;
• sistema di controllo e monitoraggio della corretta applicazione delle procedure con registrazione quotidiana delle attività eseguite;
• verifica periodica con analisi di laboratorio della corretta applicazione delle procedure di Sanificazione;
In particolare evidenziamo alcune novità introdotte con i nuovi protocolli:

Ricevimento
Possibilità di web check in e saldo soggiorno tramite app.

Ristorante
Servizio al ristorante ripensato con:
• tavoli distanziati;
• servizio al tavolo con ampia scelta;
• menù consultabile su App;
• opzione pranzo da asporto con menù dedicati.

Bar e ambienti comuni
• sanificazione dei tavolini ad ogni cambio di ospite con cartellino di certificazione;

• programma specifico di sanificazione per tutte le superfici di maggior contatto da parte degli ospiti.

Spiagge

• distribuzione lettini e ombrelloni adeguata al mantenimento del distanziamento sociale;
• sanificazione lettini ad ogni cambio ospite certificata con fascetta di garanzia.

Piscine

• controllo accessi all'area per evitare assembramenti;
• monitoraggio da parte degli assistenti bagnanti degli accessi in acqua;
• sanificazione lettini ad ogni cambio ospite e comunque giornaliera certificata da fascetta di garanzia. te e comunque giornaliera certificata da fascetta di garanzia.

ANIMAZIONE E INTRATTENIMENTO

Per tutelare gli ospiti sono state adottate delle misure di prevenzione specifiche e tutte le aree adibite alle attività di intrattenimento saranno sottoposte ad un rigido protocollo di pulizia e controllo. Nei nostri club in esclusiva (**Bravo Club, SeaClub e Alpiclub**) e nelle strutture **VOIHotels**, abbiamo selezionato la migliore animazione, altamente qualificata e adeguatamente formata in merito alle misure anti Coronavirus. All'interno dei singoli team, un responsabile «**Covid Equipe Manager**» in collaborazione con la direzione alberghiera supervisiona il rispetto delle varie regole e procedure.

Indicazioni Generali

Le diverse attività di intrattenimento sono state riviste e rimodulate in base ad alcuni criteri fondamentali come ad esempio:
• rispetto dei protocolli e delle normative di sanificazione;
• tutte le aree comuni, comprese le aree sport, fitness e mini club saranno sanificate quotidianamente;
• il materiale ludico sportivo verrà accuratamente igienizzato prima del suo utilizzo

ed al termine di ogni attività. Previste check list specifiche per il controllo;
• le **attività** saranno svolte principalmente **all'aperto**;
• verranno organizzate diverse attività in contemporanea, in **gruppi ridotti di ospiti** e a numero chiuso;
• percorsi guidati, segnaletica adeguata e nastri distanziatori favoriranno il rispetto del distanziamento sociale durante lo svolgimento delle attività.
• il team di animazione dovrà attenersi a precise regole comportamentali quotidiane (astenersi da stringere le mani, mantenere la distanza minima con gli ospiti e i colleghi, lavarsi ripetutamente le mani durante la giornata, ecc.)

Attività di intrattenimento

Tutte le attività di intrattenimento diurne e serali, verranno organizzate in specifiche aree all'aperto e sono state studiate per assicurare il distanziamento sociale.
• saranno privilegiate le **attività ludico sportive individuali** o che prevedono una limitata partecipazione contemporanea degli ospiti. Non verranno effettuate attività che prevedono il contatto fisico;
• saranno mantenute le **attività olistiche e di fitness**, prevedendo le necessarie distanze tra gli ospiti e l'utilizzo di materiale verrà accuratamente disinfettato al termine di ogni allenamento;
• le **passeggiate in spiaggia** accompagnate verranno proposte a numero chiuso e in più momenti della giornata;
• proposte di **diversi eventi ed appuntamenti serali** (cinema all'aperto, musica dal vivo) in contemporanea per suddividere gli ospiti senza creare assembramenti;
• alcuni spettacoli e show verranno programmati in più turni e in giorni diversi per permettere a tutti gli ospiti di assistere all'evento;
• prevista la predisposizione di zone relax con spazi a disposizione per gli ospiti intrattenuti da sottofondi musicali.

E per i piccoli?

Particolare attenzione è stata posta alle attività di intrattenimento dei bambini in quanto il rispetto di eventuali misure restrittive e di distanziamento da parte dei più piccoli non sempre possono essere garantiti agevolmente e di conseguenza:
• le Biberonerie non saranno operative. Il servizio potrà essere garantito con fornitura agli ospiti del materiale e degli alimenti richiesti direttamente in camera e provvedendone agli opportuni accorgimenti sanitari;
• le attività di mini club per bambini oltre i 4 anni in aree chiuse non saranno consentite ma alternativamente verranno effettuate in **aree giochi all'aperto** dotate dei vari dispositivi previsti (dispenser gel igienizzante, guanti e carta usa getta, contenitori per lo smaltimento dei rifiuti, locandine con i consigli utili

Coronavirus);
• tutto il **materiale** utilizzato dai bambini dovrà sempre essere accuratamente **disinfettato prima e dopo l'utilizzo**;
• le varie attività saranno organizzate prevedendo sempre un numero adeguato di animatori e favorendo intrattenimenti che prevedano anche la partecipazione e il controllo da parte dei genitori;
• l'iscrizione al **mini club** sarà sempre a **numero chiuso** e i partecipanti potranno essere **divisi in piccoli gruppi**;
• le stesse attività potranno essere proposte in turni diversi oppure, ove possibile, in contemporanea privilegiando contest tra gruppi per agevolare l'interazione tra i bambini;
• mantenuti i vari programmi specifici di edutainment ristudiati al fine di ridurre le possibilità di contatto fisico;
• per favorire le misure di restrizione in vigore, non potrà essere prevista l'assistenza durante i pasti dei bambini da parte del team di animazione.

Per le modalità di intrattenimento delle altre strutture alberghiere è necessario verificare puntualmente la tipologia del servizio fornito offerto per adulti e bambini.

ASSISTENZA

Personale

Al fine di garantire un'adeguata protezione e gestione di staff e passeggeri, verranno implementati dei piani formativi specifici per la gestione del contenimento Coronavirus come ad esempio:
• **formazione personale** basata su eventuali corsi richiesti dalle Autorità competenti;
• creazione di **corsi di formazione** specifici disponibili su piattaforma di E-learning.

Assistente in loco

Il ruolo dell'assistenza è stato ripensato sulla base di alcune direttrici principali:
• rispetto dei protocolli e delle normative di sanificazione;
• formazione specifica di tutto il team di assistenza;
• attività con gli ospiti svolte principalmente su base individuale;

• collaborazione con le Direzione alberghiere per il rispetto delle procedure;
• coinvolgimento attivo nelle emergenze.

Durante il soggiorno l'assistente residente presente nei Club del Gruppo sarà a completa disposizione al fine di agevolare il più possibile e in **massima sicurezza** il soggiorno degli ospiti continuando ad essere il **valore aggiunto della Vacanza Alpitour**. In collaborazione con il personale alberghiero avrà il compito di accertare che le regole e le norme nei locali di **distanziamento** e **regolamentazione** dei flussi vengano rispettate sensibilizzando gli ospiti al riguardo. Gli assistenti, opportunamente formati prima della partenza e costantemente aggiornati, programmeranno gli incontri informativi privilegiando, ove possibile, spazi aperti e sensibilizzando gli ospiti ad attenersi alle normative vigenti.

Di seguito alcune indicazioni:
• verranno aumentati gli orari di presenza al desk con le necessarie precauzioni di distanziamento in modo da non creare assembramenti in orari di punta e verranno utilizzati i DPI necessari qualora non sia possibile rispettare il distanziamento previsto (es vendita escursioni);
• si inviteranno gli ospiti anche a utilizzare canali alternativi audio/video (es WhatsApp) in caso di richieste da sottoporre all'assistente durante l'arco della giornata;
• i protocolli, in accordo con la direzione alberghiera, verranno esposti in tutti i punti a disposizione del Tour Operator e inseriti all'interno della busta di benvenuto e del libro hotel;
• la presentazione di escursioni e/o attività extra alberghiera verranno preferibilmente effettuate singolarmente per ogni nucleo familiare oppure su canali televisivi o web dedicati;
• prevista formazione specifica del personale di assistenza in merito alle linee guida e i protocolli da adottare in caso di presenza di ospiti potenzialmente a rischio infezione (stato febbricitante, forte tosse, etc) coinvolgendo prontamente la Direzione alberghiera, l'assistenza medica e attivando le procedure assicurative previste.

TRASFERIMENTI ED ESCURSIONI

In seguito ad un'accurata analisi delle possibili criticità ipotizzabili durante lo svolgimento di un tour guidato o di escursioni giornaliere organizzate, sono state attuate delle scelte al fine di garantire la **sicurezza dei clienti e del personale di servizio**. Sono stati rivisti i vari protocolli previsti relativamente a:

• guide, autisti e accompagnatori;
• mezzi di trasporto;
• escursioni e visite.

Guide, autisti e accompagnatori

Un'attenzione particolare deve essere rivolta nella selezione e formazione del personale che rappresenta il valore aggiunto del viaggio esperienziale:

• verrà richiesta autocertificazione al personale che attesti di non essere entrato in contatto con persone infette;
• previsto il controllo giornaliero temperatura nonché eventuali altri controlli ove richiesti dalle normative locali (es. screening prima della partenza con test rapidi);
• il personale dovrà essere adeguatamente formato sul tema Coronavirus sulle nostre linee guida e su quelle della realtà dove opera; sarà essere munito di tutti i dispositivi DPI previsti dalla normativa locale.

Mezzi di trasposto

Rappresentano uno degli step fondamentali della vacanza. La scelta dei mezzi e il rispetto delle norme diventano fondamentali:

• prevista **ampia capienza** rispetto al numero dei passeggeri per **garantire il distanziamento tra gli ospiti**;
• i **fuoristrada** dovranno essere **scoperti** e prevedere **massimo 6 persone a bordo**;
• la **sanificazione** dei veicoli sarà effettuata **quotidianamente e certificata**;
• a bordo dei veicoli saranno previsti dispenser disinfettanti, sanificatori/depuratori dell'aria condizionata e materiale informativo specifico sul tema Coronavirus.

Escursioni e visite

Le singole normative locali detteranno le regole principali legate agli ingressi a musei, monumenti storici, ma il nostro obiettivo deve rimanere quello di ridurre le possibilità di assembramento:

• si cercherà di dare spiegazioni durante il trasferimento per evitare assembramenti durante la visita;
• prevista, ove gestibile, la dotazione di audio guide o auricolari collegati al microfono della guida per agevolare il distanziamento;
• verranno eliminate le visite in “locali al chiuso” e implementate quelle in spazi aperti, dove non possibile, verranno organizzati ingressi a scaglioni.

Trasferimenti da aeroporto a hotel

In Italia i trasferimenti sono organizzati dalla **DMC del Gruppo Alpitour Incoming**, che seleziona i migliori fornitori di servizi di trasporto presenti in ogni località di vacanza. Ogni fornitore **garantisce il rispetto di tutte le normative** applicabili sia a livello nazionale sia a livello regionale. In particolare garantiamo:
• certificazione dei fornitori sul rispetto delle normative nazionali e regionali;
• utilizzo di DPI da parte del personale e dei clienti a bordo;
• distanziamento sociale (anche attraverso la riduzione della capacità dei mezzi);
• sanificazione dei mezzi;
• sospensione immediata dal lavoro degli addetti che presentato sintomi compatibili con il Coronavirus;
• procedure per la verifica della corretta applicazione delle misure adottate e registrazione delle attività svolte, dei controlli effettuati e delle eventuali criticità riscontrate.

Analoghe linee guida che derivano dalle disposizioni dell’OMS vengono seguite per i trasferimenti dai DMC internazionali che però si devono attenere nello specifico alle diverse normative nazionali e locali.