



## VACANZE ANCHE QUEST'ANNO

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

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

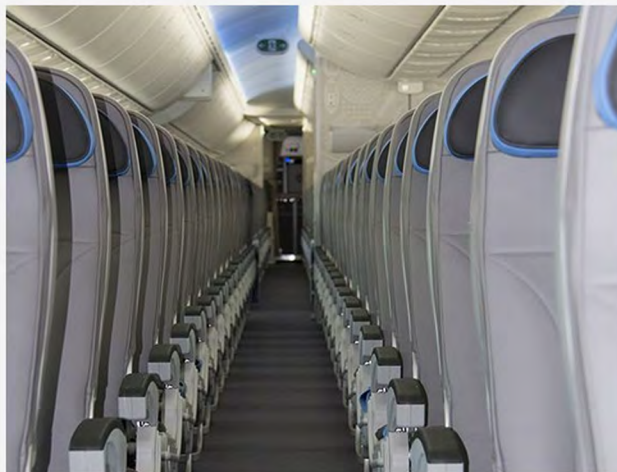
Come per il check in, anche nella fase di imbarco, Neos ha individuato delle azioni dedicate al fine di evitare assembramenti e garantire ai clienti massima sicurezza e attenzione. Di seguito alcuni esempi:

- 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 sanitaria 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 in collaborazione con l'equipaggio;
- 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, formati per assistervi e sottoposti regolarmente a controlli medici come da norma vigente, 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.

