

INFOCOVID-19

COVID-19 INFO UTILI

Aggiornato 21 aprile 2020



IL NOSTRO IMPEGNO

La situazione che stiamo vivendo, ci tocca tutti nel profondo e desideriamo farti sapere che stiamo mettendo in atto tutte le azioni per permetterti di **volare in totale sicurezza**.

In queste settimane ci siamo messi a disposizione del Paese: in coordinamento con l'Unità di Crisi della Farnesina abbiamo operato **centinaia di voli speciali** o mantenuto collegamenti unicamente per favorire il **rimpatrio di oltre 100.000 italiani**; in collaborazione con la Protezione Civile, abbiamo trasportato **milioni di mascherine** da distribuire sul territorio nazionale.

Di seguito trovate tutte le informazioni utili su come volare in tempi di Covid-19.



INFOCOVID-19



VOLARE IN SICUREZZA



Tutti gli accorgimenti per farti volare in tranquillità.

LA SICUREZZA È LA NOSTRA PRIORITÀ.

La **sicurezza dei nostri clienti**, a terra e in volo, è da sempre la nostra priorità. Per questo lavoriamo ogni giorno, in **coordinamento con le autorità sanitarie nazionali**, per permettere ai passeggeri di **viaggiare con la massima tranquillità** e garantire un aggiornamento costante sulla situazione.

Volare ai tempi del Covid-19 richiede alcuni accorgimenti che stiamo adottando con il massimo rigore. Di seguito **alcune delle principali azioni messe in campo.**



IN AEROPORTO: REGOLE GENERALI

DISTANZA

Durante tutte le operazioni effettuate in aeroporto (check-in, imbarco, ritiro bagagli, controlli di sicurezza, ecc.) è necessario mantenere sempre la distanza di sicurezza di **almeno un metro**.

MASCHERINA

Consigliamo di **indossare una mascherina** protettiva fin dal tuo arrivo in aerostazione.

SANIFICAZIONE

Le aree aeroportuali vengono sanificate e igienizzate **anche più volte al giorno**: dagli enti aeroportuali per le zone comuni, da parte della Compagnia per le aree dedicate.



IN AEROPORTO: LA TEMPERATURA

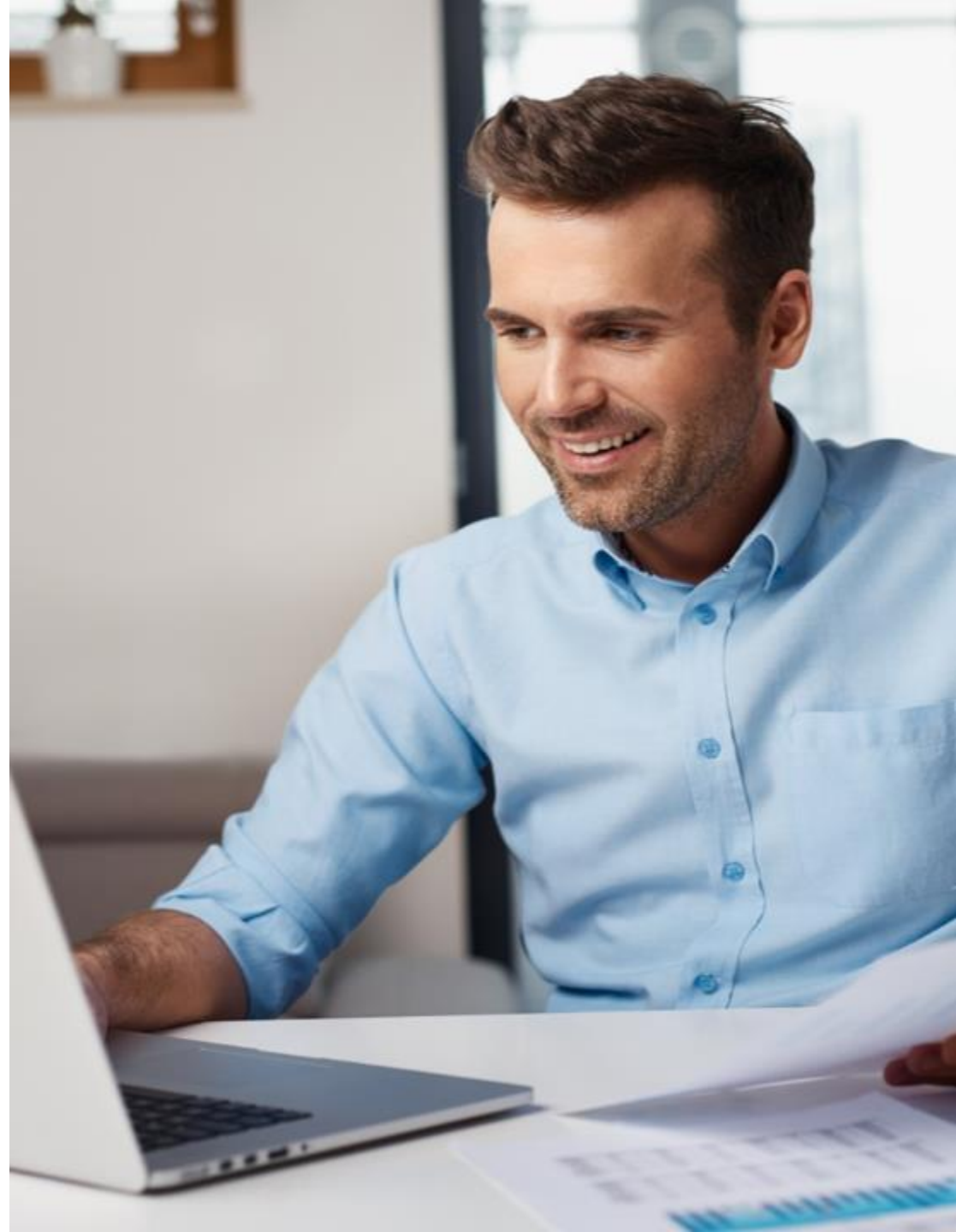
In alcuni aeroporti, al fine di rispettare le disposizioni delle Autorità Sanitarie locali, potrà esserti **misurata la temperatura prima della partenza** e, in presenza di un valore superiore a quello stabilito dalla normativa (di solito 37,5° C), potrà esserti **vietata la partenza** o richiesta una specifica **certificazione medica**.

La misurazione della temperatura è prevista anche sullo **scalo di destinazione finale** sul territorio italiano e potrà avvenire tramite termoscanner.



IN AEROPORTO: IL CHECK-IN

Al fine di mantenere il **distanziamento sociale** ti invitiamo, dove possibile, ad effettuare il **web check-in** comodamente a casa prima di partire oppure ad utilizzare, ove presenti, i chioschi del **fast check-in** in aeroporto.



IN AEROPORTO: L'IMBARCO

L'imbarco sarà effettuato, ove possibile, con il **jet-bridge**.

In caso di imbarco via navetta, abbiamo previsto un **limite massimo di passeggeri**. In ogni caso dovrai indossare sempre la mascherina e mantenere la distanza interpersonale di un metro.



IN AEROPORTO: I SERVIZI PRIORITARI



LOUNGE

Le nostre lounge sono **temporaneamente chiuse**. Per gli aventi diritto all'accesso a Roma FCO e New York JFK, sarà possibile ritirare al check-in un voucher da utilizzare presso selezionati punti ristoro.



FAST TRACK

I fast track ai controlli di sicurezza presso l'aeroporto di **Roma Fiumicino (Terminal 3)** sono **attivi**. Il servizio è **temporaneamente sospeso nell'aeroporto di Milano Malpensa**.



IN AEROPORTO: L'AUTOCERTIFICAZIONE

Ti ricordiamo che per tutti i voli di ingresso in Italia, è necessario presentare al momento dell'imbarco e al controllo dei passaporti in arrivo, l'**autocertificazione già compilata** e in **duplice copia**. Il modulo previsto per i voli Alitalia è disponibile sul nostro sito web.

La mancata compilazione del modulo in tutti i campi richiesti o la presenza di dichiarazioni non conformi, potrà comportare il divieto di imbarco.



A BORDO: AMBIENTI DI CABINA



Tutti i nostri aerei vengono **sanificati** con prodotti ad alto potere igienizzante **ogni giorno**.



Grazie ai filtri HEPA e alla circolazione verticale, l'aria a bordo è **pura al 99.7%** come in una sala operatoria.



Il nostro personale è addestrato anche alle emergenze sanitarie a bordo e attiverà il protocollo previsto per salvaguardare passeggeri e personale.



A BORDO: LA DISTANZA DI SICUREZZA

- La distanza interpersonale di almeno un metro è **garantita** sui **voli in ingresso in Italia**, lasciando **liberi i posti accanto**; sugli altri voli la **capacità massima dell'aeromobile è comunque ridotta** in modo da agevolare quanto possibile la distribuzione delle persone a bordo.
- Se voli con la **famiglia** potrai richiedere, in fase di accettazione, di **viaggiare accanto**; possiamo garantire la vicinanza solo in presenza di un **minore**.



A BORDO: LA MASCHERINA

- Per garantire la sicurezza, chiediamo ai passeggeri di munirsi, prima di salire in aereo, di una **mascherina protettiva** da indossare **obbligatoriamente** a bordo.
- Nel caso in cui il passeggero ne sia sprovvisto, la Compagnia potrà fornirtene una di cortesia messa a disposizione dalla Protezione Civile.



A BORDO: I NOSTRI SERVIZI

Il servizio di bordo è assicurato in modalità ridotta per **ridurre al minimo il passaggio e lo stazionamento in cabina** del personale di volo.

Cibo e bevande saranno erogati con modalità tali da consentire il mantenimento dei più alti standard igienici, in **monoporzione sigillata**.



A BORDO: I NOSTRI SERVIZI

VOLI LUNGO RAGGIO

- In Magnifica siamo temporaneamente costretti a modificare il servizio offerto, offrendo ai nostri clienti un **vassoio** con materiale e cibo pre-incartato in **monoporzioni sigillate**.
- In tutte le classi non sono disponibili bevande ma solo **acqua in bottiglie individuali**.
- Sono disponibili i **pasti speciali** legati ad **esigenze medicali o religiose**: gluten free / diabetic / kosher / muslim.
- Non è disponibile il servizio di boutique di bordo.

VOLI MEDIO RAGGIO

- In **Business Class**, dove le condizioni lo rendono possibile, sarà servito un **panino** e un **dolce pre-confezionato**.
- In **Economy Class**, è disponibile a richiesta **acqua individuale** e uno **snack**.
- Non sono previsti pasti speciali e il servizio di boutique di bordo.



A BORDO: L'IMBARCO E LO SBARCO

Le fasi di imbarco e sbarco dall'aeromobile dovranno avvenire in modo ordinato, **per file**, mantenendo la distanza interpersonale di un metro.

È importante pertanto seguire scrupolosamente le indicazioni del nostro personale di cabina.



LA SICUREZZA PER I DIPENDENTI

L'attenzione alla salute dei passeggeri viaggia insieme a quella per la **salute dei nostri dipendenti**. Fin dall'inizio dell'emergenza, Alitalia ha attuato misure di prevenzione e controllo.

L'ente di **Medicina Aeronautica e del Lavoro di Alitalia** è in quotidiano contatto con la Sanità Aerea, il Ministero della Salute e gli altri Organismi Sanitari Internazionali per monitorare la situazione e intervenire tempestivamente.

I nostri dipendenti sono **costantemente aggiornati** attraverso i canali di Comunicazione Interna riguardo alle informazioni utili da sapere, i comportamenti raccomandati e i riferimenti da contattare per qualsiasi circostanza significativa da evidenziare.



LA SICUREZZA PER I DIPENDENTI: LE AZIONI

A titolo esemplificativo, ecco alcune delle misure messe in campo:

- **Mascherine, guanti in lattice, gel disinfettanti e salviettine monouso** a disposizione per il personale;
- **Sanificazione dei locali**, delle postazioni di lavoro e dei servizi igienici e **sanificazione della flotta operativa** con cadenza giornaliera;
- Misurazione della **temperatura corporea per gli equipaggi**;
- **Kit rischio biologico** a bordo di ogni aeromobile per ogni membro dell'equipaggio;
- Incentivazione allo **smart working**;
- Accesso contingentato alle aree comuni e **distanziamento sociale**;
- Sospensione delle riunioni di lavoro, delle trasferte per lavoro e degli eventi interni;
- Disposizioni speciali per i mezzi di **trasporto aziendale**.



CONSIGLI UTILI PER TUTTI



Lavarsi spesso le mani.



Rispettare la distanza di almeno un metro.



In assenza di fazzoletto usa e getta, tossire e starnutire nell'incavo del braccio.



Se si hanno sintomi di malessere, rimanere a casa e chiamare il medico.



INFOCOVID-19



LIMITAZIONI ALLA MOBILITÀ



Tutte le informazioni sulle limitazioni alla mobilità in Italia e all'estero.

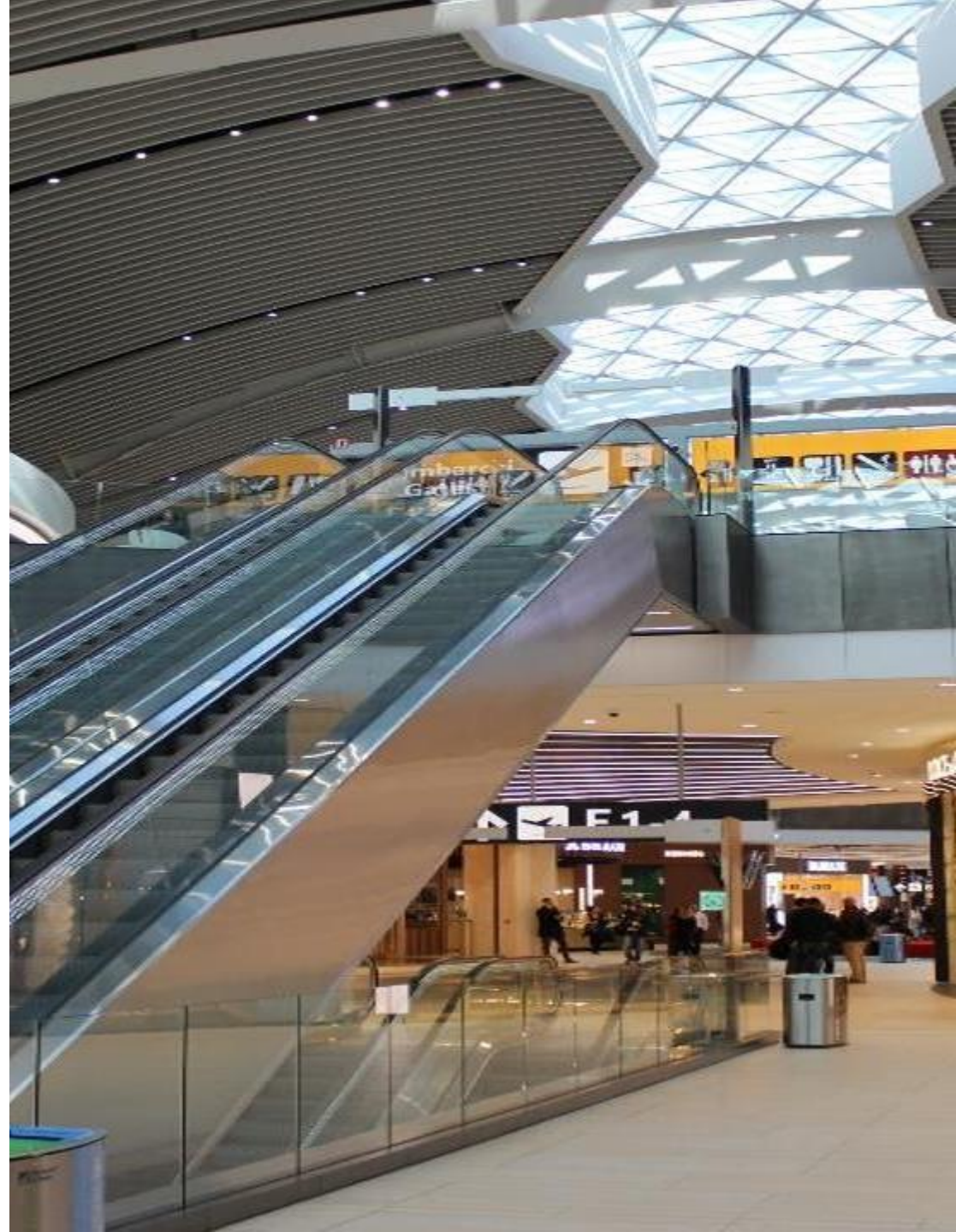
ROMA FIUMICINO

L'Autorità Aeroportuale ha predisposto la **chiusura temporanea del Terminal 1** di Roma Fiumicino; durante questo periodo, le operazioni Alitalia saranno effettuate presso il **Terminal 3** che resta operativo.

15 BANCHI CHECK-IN TERMINAL 3



- desk 166-168 Business Class, Premium Economy Class e SkyPriority.
- desk 166 minori non accompagnati.
- desk 169-177 Economy Class tutti i voli tranne Nord America
- desk 154-156 solo voli Nord America



MILANO LINATE E MALPENSA

Tutti i voli Alitalia da e per Milano operano sull'aeroporto di **Milano Malpensa**, a seguito della chiusura temporanea dello scalo di Milano Linate; le operazioni di check-in sono effettuate al **Terminal 2**.

5 BANCHI CHECK-IN IN AREA 34 TERMINAL 2



- desk 1&2 clienti SkyPriority
- desk 3 consegna bagaglio/drop off
- desk 4&5 clienti Economy Class



DOVE VOLARE

Informazioni importanti sulle **restrizioni all'ingresso nei diversi Paesi e all'imbarco sui voli Alitalia**, a seguito delle misure disposte dalle Autorità per l'epidemia causata da Coronavirus sono disponibili sul sito Alitalia a questo link:

https://www.alitalia.com/it_it/volare-alitalia/news-e-attivita/news/info-passeggeri/limitazioni-alla-mobilita.html



INFOCOVID-19



CAMBIO PROGRAMMI DI VIAGGIO



Tutti le info utili per chi ha già un biglietto.

PER CHI VOLA ENTRO IL 31 AGOSTO

C'è tempo **fino al 31 agosto** per modificare la prenotazione del viaggio e per chiedere il rimborso del biglietto.

La richiesta potrà avvenire **anche dopo la data prevista del viaggio.**



CHI NON PUÒ O VUOLE PIÙ VOLARE

Tutti i passeggeri che hanno acquistato un biglietto entro il 30 aprile per voli dal 23 febbraio al 30 giugno, possono richiedere fino al 31 agosto:

- **cambio della prenotazione** per viaggiare entro il 31 marzo 2021 o entro la validità massima del biglietto;
- il rimborso con un **voucher** di importo pari al valore del biglietto acquistato, valido 1 anno, per volare verso qualsiasi destinazione Alitalia.



VOLO CANCELLATO

Tutti i passeggeri in possesso di un biglietto Alitalia (055) il cui volo è stato cancellato possono richiedere entro il 31 agosto:

- **cambio della prenotazione** per viaggiare entro il 31 marzo 2021 o entro la validità massima del biglietto;
- **voucher**, valido 1 anno, per volare verso qualsiasi destinazione Alitalia;
- il **rimborso** del biglietto o del valore residuo dello stesso per la parte di viaggio non effettuata.



BIGLIETTI PREMIO MILLEMIGLIA

Tutti i passeggeri in possesso di un biglietto premio MilleMiglia, nel caso di rinuncia al viaggio, possono richiedere entro il 31 agosto:

- il **cambio della prenotazione**

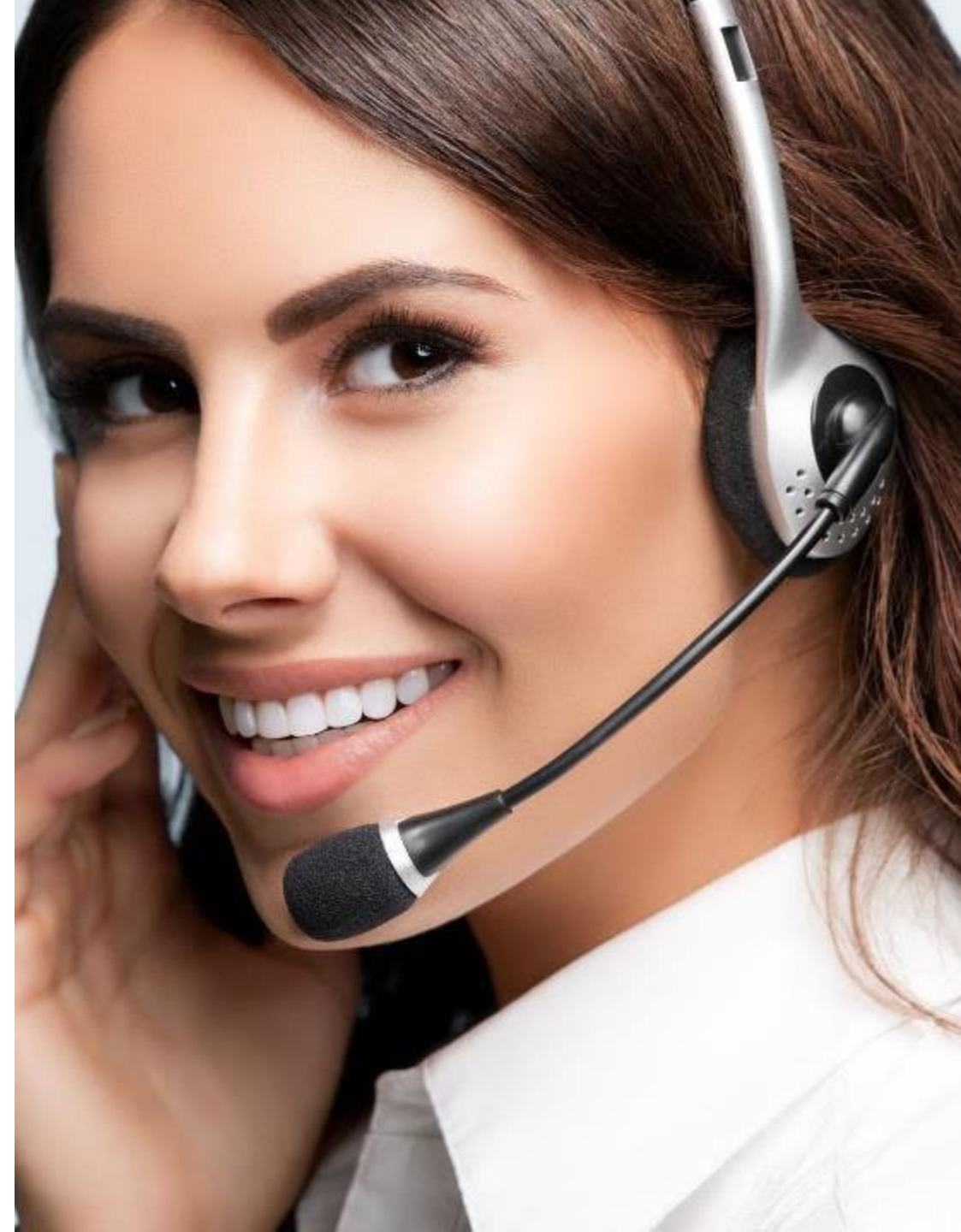
oppure

- il **riaccredito delle miglia** e il **rimborso delle tasse** aeroportuali.



A CHI RIVOLGERSI

- Per il **cambio di prenotazione e per il rimborso dei biglietti** contattare l'agenzia di viaggio dove è stato acquistato il biglietto; per i biglietti acquistati sui canali Alitalia, chiamare il Call Center Alitalia.
- Per il **voucher** contattare il Call Center Alitalia.



GRAZIE

[Alitalia.com](https://www.alitalia.com)

