

INFORMAZIONI



TGV ITALIA FRANCIA PIANO DI RIPRESA DELLE CIRCOLAZIONI MISURE SANITARIE CONDIZIONI D'INGRESSO E DI SPOSTAMENTO TRA L'ITALIA E LA FRANCIA MISURE COMMERCIALI

Milano, il 11 maggio 2020

PIANO DI RIPRESA DELLE CIRCOLAZIONI DALL' 11 MAGGIO AL 01 GIUGNO 2020

SNCF Voyages Italia, in conformità con le disposizioni delle autorità volte a limitare la diffusione del COVID-19, ha adattato la sua offerta tra l'Italia e la Francia a partire dall'11 maggio 2020.

11 Maggio: **1 sola andata con il TGV 9245 Parigi/Milano**

Per i giorni seguenti **1 A/R giornaliera con i TGV 9244/9245 fino al 1° giugno**

Eventuali modifiche al piano di trasporto verranno comunicate nei tempi utili

MISURE SANITARIE ADOTTATE A BORDO DEI TRENI

Garantire la sicurezza dei nostri viaggiatori e quella del nostro personale rimane la nostra priorità.

Per questo motivo, sono adottate le misure per:

- Far rispettare **l'utilizzo obbligatorio della mascherina** per garantire la protezione di tutti i viaggiatori e del nostro personale
- Garantire la possibilità di **lavarsi le mani in qualsiasi momento del viaggio**
- Effettuare una **pulizia approfondita** dei nostri treni
- Far rispettare il **distanziamento sociale** a bordo
- **Sospendere il servizio di ristorazione** (bar, ristorazione e servizio al posto) fino alla data di riapertura dei bar e ristoranti

I gesti di barriera: proteggere sé stessi e gli altri



CONDIZIONI DI INGRESSO E DI SPOSTAMENTO TRA L'ITALIA E LA FRANCIA

Nel contesto di emergenza sanitaria in Italia e in Francia delle restrizioni in entrata e per gli spostamenti sono state stabilite dalle autorità dei due paesi.

PARTENZA DALL'ITALIA PER RECARSI IN FRANCIA

Sul territorio italiano, il decreto-legge del governo italiano del 26 aprile 2020 impone che i viaggiatori debbano rispettare gli obblighi seguenti:

- Avere un motivo legittimo: sono ammessi viaggi solo per comprovati motivi professionali, di salute, di assoluta emergenza o in caso di rientro al proprio domicilio o residenza.
- Possedere al momento della partenza il modulo di auto certificazione correttamente compilato con un valido motivo. È possibile scaricare l'auto certificazione dal sito del Ministero degli Interni italiano.
- Avere una temperatura corporea inferiore a 37,5°.

Per poter entrare sul territorio francese, i viaggiatori devono:

- Essere in possesso dell'auto certificazione per gli spostamenti internazionali. È possibile scaricare l'auto certificazione di spostamento dal sito del Ministero degli Interni francese o sul sito dell'Ambasciata:
https://ambparigi.esteri.it/ambasciata_parigi/it/ambasciata/news/dall_ambasciata/focus-coronavirus.html
- Portare con sé un certificato di viaggio derogatorio e/o un giustificativo di viaggio per comprovati motivi professionali.

Al loro ingresso in Francia, i viaggiatori provenienti dall'Unione europea, dallo spazio Schengen o dal Regno – Unito, non sono tenuti a rispettare alcun obbligo di isolamento, ma hanno l'obbligo di adottare un comportamento responsabile. **A ajouter sur le doc français**

In Francia, solo gli spostamenti per comprovati motivi professionali e urgenti sono autorizzati oltre una distanza superiore a 100km fino al 02 giugno.

In Francia, solo i clienti muniti di biglietto, di modulo di auto certificazione internazionale / derogatoria e di un motivo legittimo saranno autorizzati a viaggiare.

PARTENZA DALLA FRANCIA PER RECARSI IN ITALIA

Sul territorio francese, i viaggiatori devono:

- Essere in possesso dell'auto certificazione per gli spostamenti internazionali. È possibile scaricare l'auto certificazione di spostamento dal sito del Ministero degli Interni francese o sul sito dell'Ambasciata
https://ambparigi.esteri.it/ambasciata_parigi/it/ambasciata/news/dall_ambasciata/focus-coronavirus.html
- Portare con sé un certificato di viaggio derogatorio e/o un giustificativo di viaggio per comprovati motivi professionali.

In Francia, solo gli spostamenti per comprovati motivi professionali e urgenti sono autorizzati oltre una distanza superiore a 100km fino al 02 giugno.

In Francia, solo i clienti muniti di biglietto, di modulo di auto certificazione internazionale / derogatoria e di un motivo legittimo saranno autorizzati a viaggiare.

Per poter entrare in Italia, il decreto-legge del governo italiano del 26 aprile 2020 impone che i viaggiatori debbano rispettare gli obblighi seguenti:

- Avere un motivo legittimo: sono ammessi viaggi solo per comprovati motivi **professionali, di salute, di assoluta emergenza o in caso di rientro al proprio domicilio o residenza**.
- Possedere al momento della partenza il **modulo di auto certificazione** correttamente compilato con un valido motivo. È possibile scaricare [l'auto certificazione dal sito del Ministero degli Interni italiano](#).
- Denunciarsi alle autorità sanitarie attraverso il sito del ministero della Salute <http://www.salute.gov.it/nuovocoron...> e rimanere in **isolamento per 14 giorni**. Le persone che entrano in Italia per motivi professionali sono esenti da questa quarantena a condizione che il loro soggiorno non superi le 72 ore (prorogabile di 48 ore).
- **Non utilizzare il trasporto pubblico** per raggiungere il domicilio dove si praticherà l'isolamento ma esclusivamente un mezzo privato.
- Avere una temperatura corporea **inferiore a 37,5°**.

CONTROLLI

- In Francia, appositi controlli saranno effettuati a bordo dalle autorità competenti prima dell'arrivo volti a verificare il possesso delle auto certificazioni, la correttezza delle informazioni inserite e la temperatura corporea.
- In Italia, appositi controlli saranno effettuati in stazione dalle autorità competenti volti a verificare il possesso delle auto certificazioni, la correttezza delle informazioni inserite e la temperatura corporea.
- In caso di auto certificazione non valida o in caso di temperatura corporea superiore a 37,5, le autorità competenti **potranno escludere il cliente dal servizio di trasporto**.

MISURE COMMERCIALI PER I CLIENTI TGV ITALIA FRANCIA FINO AL 27 MAGGIO

Per viaggi fino al 27 Maggio, rimborso integrale su SNCF.com ed entro 60 giorni:
<https://www.sncf.com/fr/service-client/reclamations/tgv-intercites>

- Attivazione del ByPass per eliminazione in automatico dei costi
- Misura applicabile per tutte le tariffe compresi i biglietti non modificabili e non rimborsabili
- Richieste di cancellazione da effettuare attraverso il canale di vendita dove il biglietto è stato acquistato, ma sarà nuovamente possibile **dall'11 Maggio** negli spazi di vendita nelle stazioni e nelle boutiques **in Francia** con la loro progressiva riapertura.

Misure commerciali:

Il Bypass è attivato **fino al 27 Maggio**: sono gratuiti il cambio o l'annullamento del biglietto, qualsiasi sia la tariffa acquistata.

Eccezionalmente, l'eliminazione delle penali funziona **unicamente prima della partenza del treno** via l'onglet «I miei ordini» su <https://it.oui.sncf/it/ilmioviaggio/recherche>.

I clienti che **in Italia** acquistano un biglietto presso un'agenzia di viaggio invece, possono far riferimento alla stessa agenzia per la procedura di rimborso. **Per le agenzie di viaggio che hanno effettuato la vendita sul sito B2B** : <https://agents-italia.mytraintravel.com/>, il rimborso va effettuato inviando via mail i biglietti in formato elettronico a Support_Euagents@mytraintravel.com specificando «causa coronavirus», in quanto sul sito il rimborso è possibile solo parzialmente

Rimborso integrale oltre la data di partenza del treno:

La richiesta di rimborso è da inoltrare attraverso il servizio reclami entro 60 giorni dalla data di partenza attraverso la pagina SNCF dedicata «SNCF à votre écoute» > «Réclamations» motif: «je n'ai pas utilisé mon billet».

- **INFO TRAFIC:**

- Su **assistant SNCF** (applicazione SNCF) > Menu (icona in alto a sinistra) >Info trafic (FR)
- Su www.sncf.com > Itinerari e prenotazioni > Informazione traffico (FR)
- Ricontatto ai clienti che hanno comunicato i loro dati: via sms o via e-mail
- **Per telefono al 3635 « Orari » (numero gratuito) tel. valido in Francia**