

**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):
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):
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**