



ANA Care promise

ANA verspricht allen Passagieren ein sicheres, komfortables und angenehmes Reiseerlebnis. Ihre Sicherheit und Ihr Wohlbefinden sind unsere oberste Priorität und werden in jeder Phase der Reise berücksichtigt.

VOR DER REISE

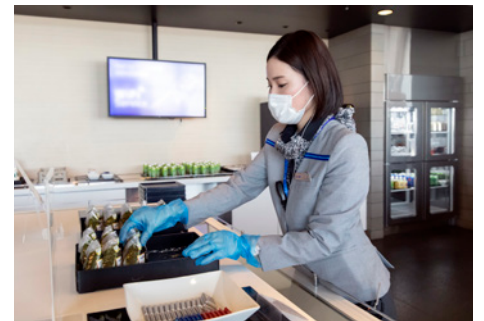
Persönliche Schutzausrüstung [PSA]

Die Passagiere werden gebeten, stets Gesichtsmasken zu tragen. Fluggästen, die keine Maske haben, wird eine Maske zur Verfügung gestellt, denen, die keine Maske tragen, kann die Beförderung verweigert werden.

Dies gilt nicht für Kleinkinder, einschließlich Säuglinge und Passagiere, die einen zulässigen Grund haben, keine Maske zu tragen.

Die Mitarbeiter von ANA sind auch mit folgender PSA ausgestattet:

1. Das Bodenpersonal trägt Masken und Gesichtsschutz.
2. An den Abfertigungsschaltern sind Vinylvorhänge angebracht.
3. Desinfektionsmittel werden an den Abfertigungsschaltern, Flughafen-Eingangs- und Sicherheitskontrollen, sowie an Selbstbedienungs-Check-in-Automaten und Gepäckausgabe bereitgestellt.



Temperaturkontrollen

Flughafen Tokio-Haneda

Am Flughafen Haneda werden bei innerjapanischen Flügen vor dem Abflug und bei internationalen Flügen bei Ankunft Temperaturkontrollen durchgeführt. Passagiere, die eine hohe Temperatur zusammen mit anderen Symptomen von COVID-19 aufweisen, dürfen möglicherweise nicht an Bord des Flugzeugs gelassen werden.

Flughafen Frankfurt

Informationen zu den Maßnahmen am Flughafen Frankfurt finden Sie [hier](#).

Lounge-Zugang

Am Flughafen Haneda ist die ANA SUITE LOUNGE in der Nähe von GATE 110, Terminal 3, mit limitierten Einrichtungen geöffnet. Am Flughafen Frankfurt sind verschiedene Lounges vorübergehend geschlossen. Berechtigte Lounge-Gäste werden in der Lufthansa Senator Lounge in der Nähe von Gate B43 willkommen geheißen. Diese Lounge wird vorübergehend von 5-15 Uhr geöffnet sein. Die Öffnungszeiten der Lounges können sich ändern.



BEIM BOARDING

An allen Flughäfen wird vor dem Einsteigen zu Social Distancing aufgerufen und das Personal bittet darum, dass die Passagiere beim Ein- und Aussteigen einen angemessenen gegenseitigen Abstand einhalten. Bodenmarkierungen sind an den Abfertigungsschaltern und an den Flugsteigen gemäß den Empfehlungen der Regierung angebracht.

Um Staus und engen Kontakt innerhalb der Kabine zu vermeiden, wurde das Priority Boarding für Statuskunden vorübergehend ausgesetzt. Stattdessen hat ANA eine neue Reihenfolge beim Boarding nach Gruppen eingeführt, welche vorsieht, dass Passagiere mit Sitzplatz im hinteren Teil des Flugzeugs zuerst einsteigen. Während das Priority Boarding ausgesetzt ist, können Star Alliance-Statuskunden die spezielle Boarding Lane innerhalb ihrer Boarding-Gruppe nutzen. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).



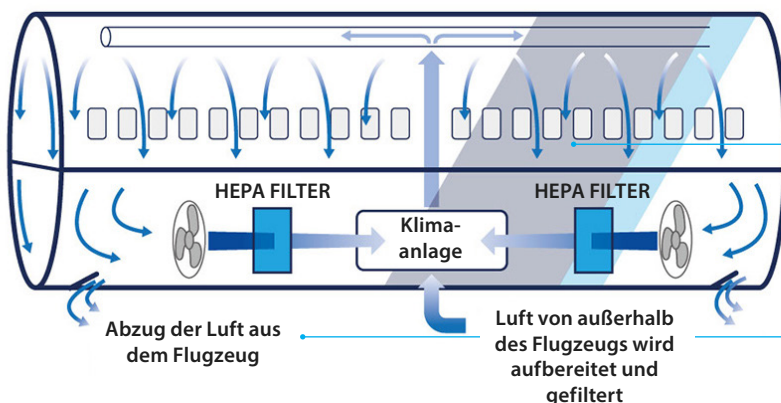
AN BORD

Alle Flugzeuge werden nach jedem Flug routinemäßig desinfiziert.* Wir gewährleisten die Sicherheit unserer Fluggäste und Mitarbeiter, indem wir alle Bereiche, die berührt werden können, mit einem speziellen Desinfektionsverfahren reinigen.

1. Ein alkoholisches Desinfektionsmittel wird verwendet, um folgende Teile des Flugzeugs zu sterilisieren: Sitzarmlehnen, Sicherheitsgurtverschlüsse, Tische, die an den Armlehnen installierten Steuerkonsolen, Monitore, die Fernbedienungen für die Monitore, Fenster, Jalousien und Toiletten (einschließlich Wasserhähne, Türklinken, Toilettensitze und Wandflächen).
2. Bettwäsche wird bei hohen Temperaturen gewaschen um Viren zu beseitigen und Kopfhörer werden vor jedem Flug ausgetauscht.
3. Die Flugbegleiter sind verpflichtet, beim Servieren von Speisen und Getränken Masken und Handschuhe zu tragen.
4. Der zollfreie Einkauf an Bord, sowie die Ausgabe von Bordmagazin, Zeitungen und andere Zeitschriften werden ausgesetzt.
5. Desinfektionstücher und andere ähnliche Artikel sind auf Anfrage erhältlich.



* Bei innerjapanischen Flügen werden die Kabinen jede Nacht desinfiziert.



Alle Flugzeuge von ANA sind mit den neuesten hocheffizienten HEPA-Filtern (High-Efficiency Particulate Air) an den Klimaanlage ausgestattet.

- HEPA-Filter sorgen für eine ständige Luftzirkulation in der gesamten Kabine, verhindern eine Stagnation der Luft und reduzieren die Übertragung von Keimen über die Luft.
- Frische Luft von außerhalb des Flugzeugs wird in die Kabine geleitet. Die Luft wird dann aus dem Flugzeug ausgestoßen, d.h. die Kabinenluft wird etwa alle 3 Minuten ausgetauscht. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

BEI ANKUNFT

Flughafen Tokio-Haneda

Bei der Ankunft werden im Terminal 3 des Flughafens Haneda Temperaturkontrollen durchgeführt. Alle Passagiere, die aus bestimmten Ländern am Flughafen Haneda ankommen, werden einem detaillierten PCR-Test unterzogen. Eine Liste dieser Länder finden Sie [hier](#). Im Anschluss an die PCR-Tests werden die Passagiere darüber informiert, wie sie ihr Gepäck sicher an einem Abholpunkt in Empfang nehmen können. Alle Gepäckstücke werden von Mitarbeitern, die Gesichtsschutz, Masken und Handschuhe tragen, vom Gepäckförderband genommen. Bitte beachten Sie, dass für alle Passagiere, die in Japan ankommen, in Übereinstimmung mit den japanischen Regierungsverordnungen eine zweiwöchige häusliche Quarantäne vorgesehen ist. Weitere aktuelle Informationen finden Sie [hier](#).



Flughafen Frankfurt

Eine häusliche Quarantäne von 14 Tagen ist nur für Einreisende aus Risikogebieten vorgesehen. Japan gilt derzeit nicht als Risikogebiet. Bitte entnehmen Sie die aktuellen Informationen den Webseiten der [Bundesregierung](#) und des [Bundesministerium des Innern](#).



BLEIBEN SIE AUF DEM LAUFENDEN

Vielen Dank, dass Sie unsere Maßnahmen zum Schutz der Gesundheit, der Sicherheit und des Wohlbefindens unserer Fluggäste sowie unseres Personals berücksichtigen. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an das ANA Sales Team.

Nützliche Links:

ANA Care Promise:

<https://www.ana.co.jp/en/jp/topics/coronavirus-travel-information/>

ANASkyagent – Infoportal für Reiseagenten:

<https://anaskyagent.de/>

Tokio–Haneda Airport:

<https://tokyo-haneda.com/en/index.html>

Auswärtiges Amt (Japan):

<https://www.auswaertiges-amt.de/de/ReiseUndSicherheit/japansicherheit/213032>

