



# Carta dei Servizi Service Charter 2016



S.A.C.B.O. S.p.A.



Carta dei Servizi  
Service Charter  
**2016**



S.A.C.B.O. S.p.A.



<b>Contenuti</b>	Introduzione alla carta dei servizi .....	4
<b>Contents</b>	The service charter at a glance	
	<b>Il gestore aeroportuale: S.A.C.B.O. S.p.A.....</b>	<b>4</b>
	The airport management company: S.A.C.B.O. S.p.A.	
	<b>Tabelle indicatori.....</b>	<b>12</b>
	Indicator tables	
	<b>Indicatori e standard di qualità dei servizi di assistenza per passeggeri a ridotta mobilità .....</b>	<b>16</b>
	Services of assistance to passengers with reduced mobility - Quality standard & indicators	
	<b>Caratteristiche tecniche dell'aeroporto.....</b>	<b>19</b>
	Airport technical data	
	<b>Come arrivare .....</b>	<b>20</b>
	How to get here	
	<b>Numeri utili.....</b>	<b>24</b>
	Useful numbers	
	<b>Servizi .....</b>	<b>30</b>
	Services	
	<b>Assistenza passeggeri a ridotta mobilità.....</b>	<b>44</b>
	Assistance for passengers with reduced mobility	
	<b>Norme di sicurezza .....</b>	<b>52</b>
	Security regulations	
	<b>Aspetti relativi ai parcheggi autovetture .....</b>	<b>64</b>
	Car parking issues	
	<b>Diritti dei passeggeri .....</b>	<b>68</b>
	Passengers rights	
	<b>Aspetti relativi ai bagagli .....</b>	<b>76</b>
	Baggage issues	
	<b>Segnalazioni / reclami e suggerimenti relativi ai servizi offerti dall'aeroporto di Orio al Serio.....</b>	<b>82</b>
	Signals / complaints and suggestions related to Orio al Serio airport services	
	<b>Privacy - Informativa ai sensi dell'art. 13 D.Lgs 196 / 2003 .....</b>	<b>84</b>
	Privacy - Information pursuant to article 13, legislative decree no. 196 / 2003	
	<b>Compagnie aeree operanti incluso code share.....</b>	<b>86</b>
	Operating airlines - code share carriers included	

## Introduzione alla Carta dei Servizi

La Carta si divide in tre sezioni: la prima contiene una presentazione della struttura aziendale, dei servizi forniti e informazioni utili per il passeggero, nonché una parte dedicata alla politica di attenzione all'ambiente; la seconda illustra l'elenco degli indicatori di qualità (puntualità, tempi di attesa ecc.) divisi per fattori, mentre la terza le informazioni utili al passeggero per affrontare problematiche connesse a: ritardi, cancellazioni, disagi inerenti il bagaglio o particolari necessità di assistenza all'imbarco o sbarco (diversamente abili, minori).

## Il Gestore Aeroportuale: S.A.C.B.O. S.p.A.

S.A.C.B.O. S.p.A. è concessionaria del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (attraverso ENAC) per la gestione dell'Aeroporto di Bergamo - Orio al Serio con il compito di amministrare le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti nell'aeroporto.

La SACBO, in qualità di gestore aeroportuale garantisce:

- l'organizzazione e gestione dell'attività aeroportuale nel suo complesso;
- la pianificazione, progettazione, realizzazione, manutenzione e utilizzo delle infrastrutture, degli impianti e delle aree;
- la gestione delle emergenze aeroportuali per quanto di propria competenza;
- la gestione dei controlli di sicurezza dei passeggeri, dei bagagli e delle merci;
- l'erogazione diretta dei servizi centralizzati (es. informazioni relative alla regolarità dei voli);
- il controllo e il coordinamento delle attività dei vari operatori presenti in aeroporto.

Dette attività sono state verificate da ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) che, a fine 2013, ha ribadito con certificazione formale che le infrastrutture aeroportuali di Bergamo - Orio al Serio sono conformi a quanto previsto dal "Regolamento per la costruzione e l'esercizio degli aeroporti" ed idonee per le operazioni di traffico aereo commerciale.

SACBO, in aggiunta al ruolo di gestore aeroportuale, esercita quello di handler ed assiste i vettori erogando servizi a: passeggeri, bagagli, aeromobili e merci.

Anche questi servizi sono stati certificati da ENAC sulla base del D.Lgs 18/99 che recepisce in ambito nazionale quanto previsto da regolamenti e direttive europee del settore del trasporto aereo.

## The Service Charter at a glance

The Charter reports three sections: the first contains a presentation of the company structure, the services provided and useful information for the passenger, as well as a section devoted to the environmental awareness policy; the second describes the list of quality indicators (punctuality, waiting times, etc.) divided by factors, while the third offers useful information for passengers so that they can deal with problems connected to delays, cancellations, baggage mishandling or specific needs of assistance in boarding or disembarkation (disabled passengers, minors).

## The Airport Management Company: S.A.C.B.O. S.p.A.

S.A.C.B.O. S.p.A. is the holder of a concession by the Italian Ministry of Infrastructures and Transportation (and ENAC) for the management of Bergamo - Orio al Serio Airport, with the task of administering the airport infrastructures as well as coordinating and supervising the activities of the various private operators at the airport.

As the company responsible for managing the airport, SACBO guarantees:

- the organisation and management of overall airport activity;
- the planning, design, development, maintenance and use of airport infrastructure, systems and areas;
- the management of any airport emergencies within its authority;
- the management of passenger, baggage and cargo security checks;
- the direct provision of centralised services;
- the control and coordination of the activities of the various operators in the airport.

The aforementioned activities have been verified by ENAC (the Italian Civil Aviation Authority) which, at the end of 2013, issued formal certification confirming that Bergamo-Orio al Serio's airport infrastructure complies with the requirements of its "Regulations for airport construction and operation" and is suitable for commercial air traffic operations. In addition to its role of airport management company, SACBO performs the role of handler and assists air carriers by providing services for passengers, baggage, aircraft and goods.

These services have also been certified by ENAC in accordance with standard (D.Lgs 18/99) which implement, at the domestic level, the provisions of European regulations and directives in the air transport sector.

## Il Gestore Aeroportuale: S.A.C.B.O. S.p.A.

**S.A.C.B.O. S.p.A.** - Società per l'Aeroporto Civile di Bergamo - Orio al Serio è una società per azioni con capitale sociale ripartito tra:

- Comune di Bergamo;
- Provincia di Bergamo;
- Camera di Commercio di Bergamo;
- SEA Aeroporti di Milano S.p.A.;
- Gruppo UBI - Banca Popolare di Bergamo;
- Credito Bergamasco;
- Italcementi;
- Unione Industriali di Bergamo;
- Aeroclub Taramelli.

Nell'ambito del proprio piano di sviluppo, SACBO si è posta quali obiettivi:

- 1) l'aumento di comfort, sicurezza e facilità di utilizzo dell'aeroporto;
- 2) l'adeguamento di infrastrutture, impianti e attrezzature relativi al traffico aeronautico in modo da offrire i migliori livelli di servizio in campo internazionale;
- 3) il controllo, la gestione e la riduzione dell'impatto ambientale dell'attività aeroportuale sul territorio circostante;
- 4) i rapidi collegamenti via terra tra scalo ed i suoi mercati attraverso l'intermodalità.

Il percorso di conseguimento degli obiettivi citati ha comportato investimenti relativi a:

### a) Terminal passeggeri (servizi tecnici e commerciali)

- Area Check-in;
- Area Controlli di sicurezza;
- Area Imbarchi e Sala Vip (lato Airside);
- Sala Amica e punto attesa passeggeri PRM;
- Area informazioni e Sala Vip (lato Landside);
- Area Arrivi (ampliamento spazi ed aumento numero caroselli riconsegna bagagli);
- Aree Commerciali (nel mese di aprile 2013 è stato ultimato il restyling architettonico della galleria aerostazione passeggeri lato terra con miglioramenti dei servizi ed aumento degli esercizi commerciali; dal mese di maggio 2015 è operativa la nuova area commerciale in zona airside / gate imbarco).

### b) Connettività via terra e servizi al traffico veicolare

- Via di accesso per il traffico merci su gomma con separazione tra flussi merci e flussi passeggeri;

## The Airport Management Company: S.A.C.B.O. S.p.A.

**S.A.C.B.O. S.p.A.** - Società per l'Aeroporto Civile di Bergamo - Orio al Serio (Bergamo - Orio al Serio Civil Airport Company) is a joint-stock company with share capital divided between the following stakeholders:

- Bergamo Municipality;
- Bergamo Province;
- Bergamo Chamber of Commerce;
- SEA Aeroporti di Milano S.p.A.;
- UBI Group - Banca Popolare di Bergamo;
- Credito Bergamasco;
- Italcementi;
- Unione Industriali di Bergamo;
- Aeroclub Taramelli.

Within the context of its own development plan, SACBO has set itself the following goals:

- 1) increasing the airport's comfort, safety and friendly use;
- 2) upgrading infrastructure, systems and equipment linked to air traffic in order to offer the highest levels of service in the international sphere;
- 3) monitoring, managing and reducing the environmental impact of the airport's activity on the surrounding area;
- 4) rapid overland links between the airport and its markets through intermodality.

The path to keep the mentioned goals implicated the following investments:

### a) The passenger terminal (technical and commercial services)

- Check-in Area;
- Security checks Area;
- Boarding Area and VIP Room (Airside Area);
- Sala Amica and waiting area for PRM passengers;
- Information Point and VIP Room (Landside Area);
- Arrivals Area (expansion of spaces and increase in the number of baggage return carousels);
- Commercial Areas (in April 2013, the architectural restyling of the landside passenger terminal was completed, with improvements in services and more commercial businesses; the new commercial area in the airside zone/boarding gates has been operating since May 2015).

## Il Gestore Aeroportuale: S.A.C.B.O. S.p.A.

- Corsia preferenziale mezzi pubblici e auto al servizio di diversamente abili;
- Sviluppo aree di sosta autovetture passeggeri (inaugurata nel mese di dicembre 2014 la nuova area parcheggi remoti con 1.500 posti auto disponibili, nel marzo 2015 è stata consegnata la nuova rotonda di accesso alla zona parcheggi Terminal, quest'ultimi rivisitati nel corso del 2015);
- Collegamento ferroviario diretto tra l'aeroporto e le stazioni ferroviarie di Milano e Bergamo (studio di fattibilità completato nel 2012 in collaborazione con l'Unione Europea).

### c) Operatività aeronautica

- Ampliamento del sistema smistamento bagagli ed informatizzazione della gestione bagagli e oggetti smarriti e / o ritrovati;
- Rifacimento pavimentazione infrastrutture di volo (piste / raccordi / taxi way, luci pista incluse);
- Introduzione di nuove attrezzature di rampa ed apparati di controllo a passeggeri e bagagli;
- Potenziamento del sistema informativo aeroportuale al pubblico.

### d) Qualità

Certificazione di qualità sulla base della normativa internazionale UNI EN ISO 9001 (ottenuta nel 2003 e rinnovata nel 2015);

### e) Ambiente

- Certificazione ambientale sulla base della normativa internazionale UNI EN ISO 14001 (ottenuta nel 2008 e rinnovata nel 2014);
- Monitoraggio in tempo reale delle emissioni rumorose attraverso centraline la cui ubicazione è stata congiuntamente definita con gli enti territoriali delle aree adiacenti l'aeroporto e il cui immediato risultato è riscontrabile nella modifica delle rotte di atterraggio e decollo degli aeromobili e nell'inibizione di utilizzo di attività aeronautiche fortemente impattanti sul livello di rumore circostante;
- Monitoraggio sistematico della qualità dell'aria avviato in collaborazione con l'Agenzia Regionale Protezione Ambientale (ARPA) Lombardia;
- Costruzione di barriere antirumore a protezione degli abitati adiacenti al sedime aeroportuale; isolamento acustico di edifici pubblici e abitazioni private;
- Attivazione isola ecologica per la raccolta e la gestione

## The Airport Management Company: S.A.C.B.O. S.p.A.

### b) Land transport links and services for vehicle traffic

- Access route for road freight traffic with separation of freight and passenger flows;
- Dedicated lane for public transport and cars available to differently-abled individuals;
- Development of the passenger vehicle parking areas (the new remote parking area with 1,500 car parking-stands opened in December 2014, optimization of the car stands setting in the parking area closed to the passenger terminal and the new access roundabout to the Terminal parking zone both completed in March 2015);
- Direct rail link between airport and rail stations of Milan and Bergamo (feasibility study completed in 2012 in cooperation with European Union).

### c) Air traffic operations

- Expansion of baggage sorting system and computerization of baggage and lost and / or found items management;
- Rebuilding of flight infrastructure surfaces (runways/linkways / taxiways, including runway lights, currently in progress);
- Introduction of new ramp equipment and passenger / baggage monitoring apparatus;
- Upgrading of airport's public information system.

### d) Quality

Quality Certification in accordance with the UNI EN ISO 9001 international standard (kept in 2003 and renewed in 2015).

### e) Environment

- Environmental certification in accordance with the UNI EN ISO 14001 international standard (kept in 2008 and renewed in 2014);
- Real-time monitoring of noise emissions by means of monitoring stations, the location of which has been jointly established with local authorities in the areas closed to the airport. The immediate result can be seen in the modification of landing and take-off routes and the prohibition on using aviation activities with a strong impact on the level of surrounding noise;
- Systematic monitoring of air quality implemented in collaboration with the Lombardy Region's Agenzia Regionale Protezione Ambientale (ARPA, Regional Environmental Protection Agency);
- Construction of noise barriers to protect the villages immediately

## Il Gestore Aeroportuale: S.A.C.B.O. S.p.A.



differenziata dei rifiuti con l'obiettivo ultimo della massimizzazione del riutilizzo della materia prima componente il rifiuto.

- Costruzione di postazioni di parcheggio per aeromobili attrezzate per il recupero fluidi utilizzati per lo sghiacciamento;

### f) Salute e sicurezza sul posto di lavoro

- Certificazione salute e sicurezza dei lavoratori sulla base della normativa internazionale BS OHSAS 18001 (ottenuta nel 2015).

## The Airport Management Company: S.A.C.B.O. S.p.A.

adjoining the airport grounds, soundproofing of public buildings and private housing;

- Introduction of ecological "oasis" for waste collection and separation with the final objective of maximising reuse of primary materials comprising the waste;
- Construction of aircraft parking areas equipped for de-icing fluids recycling.

### f) Occupational Health & Safety

- Occupational health & safety certification in accordance with the BS OHSAS 18001 international standard (kept in 2015).



## Tabelle indicatori Indicator tables

### LEGENDA KEY

**TPHP:** Typical Peak Hour Passengers a+d (Passeggeri a+p nell'ora di punta tipica) = 3.465

**MPA:** Million Passengers per Annum (Milioni di passeggeri per anno) = 10.4

**Block-on:** (Fermata dell'aeromobile in piazzale)

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2015 Actual data 2015	Obiettivi 2016 Targets 2016
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO TRAVEL SECURITY</b>			
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano. Perception on overall security checks to passengers and hand baggage.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	96,9%	96%
<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE PERSONAL SECURITY AND SECURITY OF PERSONAL BELONGINGS</b>			
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto. Perception on overall personal and properties security at the airport.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	98,4%	96%
<b>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI) SERVICE REGULARITY AND PUNCTUALITY</b>			
Puntualità complessiva dei voli. Flights punctuality overall.	% voli puntuali/ Totale voli in partenza % on time flights/ all on departure flights	88,2%	86%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo. Total misrouted baggage (not loaded baggage) under airport responsibility.	N° bagagli disguidati / 1.000 pax in partenza No. of misrouted baggage / 1,000 departing passengers	0,16‰	0,20‰
Tempo di riconsegna del 1° bagaglio dal block-on dell'a/m. First baggage reclaim time from the aircraft block-on.	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi Minutes timing from a/m block-on to 1st baggage delivery in 90% of cases	22'	20'
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'a/m. Last baggage reclaim time from the aircraft block-on.	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Minutes timing from a/m block-on to last baggage delivery in 90% of cases	29'	27'

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2015 Actual data 2015	Obiettivi 2016 Targets 2016
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero. Waiting time on board for disembarking the first passenger.	Tempo di attesa nel 90% dei casi dal block-on Waiting time in 90% of cases from block-on	2'55"	3'
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto. Overall perception on service received at the airport.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	99%	97%
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE CLEANLINESS AND HYGIENE</b>			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes. Perception of cleanliness and efficiency of toilet facilities.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	88,9%	90%
Percezione sul livello di pulizia aerostazione. Perception of cleanliness at the airport.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97,9%	95%
<b>COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO COMFORT DURING TIME AT AIRPORT</b>			
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli. Perception of availability of baggage trolleys.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	94,9%	95%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.). Perception of efficiency of passenger transfer facilities (escalators, lifts, people movers etc.).	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97,1%	97%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione. Perception of efficiency of heating / air-conditioning system.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	96,7%	94%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione. Overall perception of comfort level at the airport.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	98,7%	95%
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI ADDITIONAL SERVICES</b>			
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione. Perception on wi-fi connectivity inside the airport.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	73,6%	78%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni. Perception of availability on mobile phone/ laptop charging point in common areas.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	85,3%	90%



## Tabelle indicatori Indicator tables

### LEGENDA KEY

**THPH:** Typical Peak Hour Passengers a+d (Passeggeri a+p nell'ora di punta tipica) = 3.465

**MPA:** Million Passengers per Annum (Milioni di passeggeri per anno) = 10.4

**Block-on:** (Fermata dell'aeromobile in piazzale)

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2015 Actual data 2015	Obiettivi 2016 Targets 2016
Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto. Matching between Bar and airport opening time.	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree % of passengers flights on arrival/departure matching bars opening times in the pertaining area	99%	98%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori. Perception of adequacy of smoking rooms.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	90,3%	88%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole. Perception on availability/quality/prices of shops and newsagents.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	84,4%	82%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti. Perception on availability/quality/prices of bars and restaurants.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	81,5%	79%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack. Perception on availability of automated drinks/snacks dispensers.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	72,8%	72%
<b>INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA INFORMATION TO THE CUSTOMERS</b>			
Sito web di facile consultazione e aggiornato. Website friendly use and updating.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	92,2%	90%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi. Perception on information points effectiveness.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	90,8%	93%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna. Perception on clearness, understanding and effectiveness of indoor signals.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	94,1%	93%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security) Perception on staff professionalism (info points, security).	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	96,9%	96%

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2015 Actual data 2015	Obiettivi 2016 Targets 2016
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) Overall perception on effectiveness and accessibility of information to the public (monitors, announcements, indoor signals etc).	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97%	93%

### SERVIZI SPORTELLO / VARCO DESKS / CHECKPOINT SERVICES

Percezione sul servizio biglietteria. Perception on ticketing service.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	95,1%	95%
Tempo di attesa al check-in. Waiting time at check-in.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Minutes timing in 90% of measured cases	10'40"	11'30"
Percezione del tempo di attesa al check in. Perception of waiting time at check-in.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	95,2%	93%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza. Waiting time at security checks.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Minutes timing in 90% of measured case	11'52"	12'30"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti. Perception of waiting time at passports control.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	94,4%	92%

### INTEGRAZIONE MODALE INTERMODAL INTEGRATION

Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna. Perception on clearness, effectiveness and understandability of access signals.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	95%	91%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto. Perception of availability, punctuality, quality and price of city / airport transport links.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	95,6%	93%



## Indicatori e standard di qualità dei servizi di assistenza per passeggeri a ridotta mobilità

### Services of assistance to passengers with reduced mobility - quality standard & indicators

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2015 Actual data 2015	Obiettivi 2016 Targets 2016
<b>EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA ASSISTANCE SERVICES EFFICENCY</b>			
Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione. Booked PRMs on departure: Waiting time to get assistance from a designated point of the airport in case of pre-notification.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Minutes timing in 90% of cases	2'05"	2'55"
Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza. Non booked PRMs on departure: Waiting time to get assistance from a designated point of the airport after PRM presence notification.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Minutes timing in 90% of cases	2'39"	2'55"
Per PRM in arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero. Booked PRMs on arrival: Waiting time on board for PRM disembarking after last passenger disembarking.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Minutes timing in 90% of cases	2'08"	2'55"
Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero. Non booked PRMs on arrival: Waiting time on board for PRM disembarking after last passenger disembarking.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Minutes timing in 90% of cases	2'16"	2'55"
<b>SICUREZZA PER LA PERSONA PERSONAL SAFETY</b>			
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione. Perception on the efficiency of the supplied equipment.	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	93,9%	94%

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2015 Actual data 2015	Obiettivi 2016 Targets 2016
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale. Perception on staff training level.	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	96,8%	96%

#### INFORMAZIONI IN AEROPORTO INFORMATION AT THE AIRPORT

Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali. Accessibility: number of essential information available to sight, ear and mobility impaired passengers compared with the whole amount of fundamental information.	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % essential information available compared with the whole amount of essential information	100%	100%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale. Completeness: number of information and instructions about the offered services, available in accessible format compared with the whole amount of information/instructions.	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni % information/instructions about the offered services, available in accessible format compared with the whole amount of information/instructions	100%	100%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna. Perception on effectiveness and availability of information, communication and airport indoor signals.	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	94,4%	95%

#### COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATIONS WITH THE PASSENGERS

Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute. Number of replies given within the set timing compared with the whole amount of received requests.	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale di richieste % replies given within the set timing compared with the whole amount of received requests	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM. Number of received complaints compared with total figures of PRMs.	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM % received complaints compared with total figures of PRMs	0,06%	0,10%

## Indicatori e standard di qualità dei servizi di assistenza per passeggeri a ridotta mobilità

### Services of assistance to passengers with reduced mobility - quality standard & indicators

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2015 Actual data 2015	Obiettivi 2016 Targets 2016
<b>COMFORT IN AEROPORTO COMFORT AT THE AIRPORT</b>			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM. Perception on effectiveness of PRM assistance.	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	97,4%	97%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali; parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc... Perception on accessibility and usability of airport facilities: car parking, intercoms, special lounges, toilettes, etc.	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	88,5%	86%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica). Perception on special areas for PRM rest (i.e. Sala Amica Lounge).	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	96,3%	96%
<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI RELATIONAL AND BEHAVIOURAL ASPECTS</b>			
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale). Perception on staff kindness (infopoint, security checks and staff in charge of special assistance).	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	97,1%	97%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM. Perception on professionalism of staff in charge of PRM special assistance.	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	99,1%	98%

\* Per ulteriori informazioni: pagina 44 / For further information see page 45

## Caratteristiche tecniche dell'aeroporto

### Airport technical data

<b>APERTURA / OPEN</b>	<b>24 ORE SU 24 / 24 H</b>
Lunghezza pista / Runway length	2.874 mt. / m
Larghezza pista / Runway width	45 mt. / m
Capacità pista / Runway capacity	26 movimenti orari / hourly movements
Impianto ILS / Instrument Landing System	ILS CAT 3B
Parcheggi aeromobili / Aircraft parking stands	33
Capacità annuale / Annual capacity	oltre 10 milioni di passeggeri / over 10 million passengers
Pontili d'imbarco / Boarding bridges	2
Uscite d'imbarco / Boarding gates	24
Banchi check-in / Check-in desks	35
Biglietterie / Ticket counters	6 (aperto 7 giorni su 7) / (open 7 days a week)
Ufficio informazioni / Information office	Sì / YES
<b>SERVIZI (orari specifici nelle pagine seguenti) / SERVICES (opening time at the following pages)</b>	
Vip lounge	Sì / YES
Cappella Interconfessionale / Interfaith chapel	Sì / YES
Ristorante / Restaurant	Sì / YES
Bar / Bars	12
Gelateria / Ice cream parlor	1
Farmacia / Pharmacy	1
Banca-Cambio-Bancomat / Bank-Currency Exchange-ATM	7
Negozi e Duty-free / Shops and duty-free outlets	37
Edicole / Newsagents	2
Parcheggio auto / Parking	Sì / YES
Parcheggio auto coperto / Covered car park	Sì / YES
Autobus / Buses	Sì / YES
Autonoleggio / Car hire	Sì / YES
Autonoleggio con autista / Car hire with driver	Sì / YES
Taxi	Sì / YES

## Come arrivare How to get here

### IN AUTOBUS

I collegamenti con l'aeroporto di Bergamo - Orio al Serio sotto riportati sono operativi dalle ore 04:30 alle ore 01:00 tutti i giorni con frequenza che varia a seconda del gestore e della tratta effettuata.

### BY BUS

The connections from/to Bergamo - Orio al Serio here below detailed are available every day from 04.30 a.m. to 01.00 a.m., the number of daily connections can change in accordance with transport company policy and destination linked.

- Da Bergamo - Stazione FS a Orio Aeroporto  
Da Orio Aeroporto a Bergamo - Stazione FS  
From Bergamo - F.S. rail station to Orio al Serio Airport  
From Orio al Serio Airport to Bergamo - F.S. rail station  
Operate da/Operated by **ATB**  
Tel. +39 035 23 60 26 - [www.atb.bergamo.it](http://www.atb.bergamo.it)
- Da Milano - Centrale FS a Orio Aeroporto  
Da Orio Aeroporto a Milano - Centrale FS  
From Milan "Centrale" F.S. rail station to Orio al Serio Airport  
From Orio al Serio Airport to Milan "Centrale" F.S. rail station  
Operate da/Operated by **AUTOSTRADALE**  
Tel. +39 035 32 29 15 - [www.autostradale.it](http://www.autostradale.it)
- Da Milano - Centrale FS a Orio Aeroporto  
Da Orio Aeroporto a Milano - Centrale FS  
From Milan "Centrale" F.S. rail station to Orio al Serio Airport  
From Orio al Serio Airport to Milan "Centrale" F.S. rail station  
Operate da/Operated by **LOCATELLI AIR PULMANN**  
Tel. +39 035 33 07 06 - [www.orioshuttle.com](http://www.orioshuttle.com)
- Da Milano - Centrale FS a Orio Aeroporto  
Da Orio Aeroporto a Milano - Centrale FS  
From Milan "Centrale" F.S. rail station to Orio al Serio Airport  
From Orio al Serio Airport to Milan "Centrale" F.S. rail station  
Operate da/Operated by **TERRAVISION**  
Tel. +39 331 29 99 450 - [www.terravision.eu](http://www.terravision.eu)
- Da Milano Lambrate Stazione FS a Orio Aeroporto  
Da Orio Aeroporto a Milano Lambrate Stazione FS  
From Milan Lambrate F.S. rail station to Orio al Serio Airport  
From Orio al Serio Airport to Milan Lambrate F.S. rail station  
Operate da/Operated by **AUTOSTRADALE**  
Tel. +39 035 32 29 15 - [www.autostradale.it](http://www.autostradale.it)
- Da Brescia Autostazione CIBA (presso FS) a Orio Aeroporto  
Da Orio Aeroporto a Brescia Autostazione CIBA (presso FS)  
From Brescia Autostazione CIBA (situated in the F.S. rail station) to Orio al Serio Airport  
From Orio al Serio Airport to Brescia Autostazione CIBA (situated in the F.S. rail station)  
Operate da/Operated by **AUTOSTRADALE**  
Tel. +39 035 32 29 15 - [www.autostradale.it](http://www.autostradale.it)
- Da Fiera Milano Rho - Porta Est parcheggio bus a Orio Aeroporto  
Da Orio Aeroporto a Fiera Milano Rho Porta Est parcheggio bus  
From the Fiera Milano Exhibition Complex (in Rho/Però) - "Porta Est" bus park to Orio al Serio Airport  
From Orio al Serio Airport to the Fiera Milano Exhibition Complex (in Rho/Però) - "Porta Est" bus park  
Operate da/Operated by **AUTOSTRADALE**  
Tel. +39 035 32 29 15 - [www.autostradale.it](http://www.autostradale.it)
- Da Fiera Milano Rho Pero a Orio Aeroporto  
Da Orio Aeroporto a Fiera Milano Rho Pero  
From the Fiera Milano Exhibition Complex (in Rho/Però) to Orio al Serio Airport  
From Orio al Serio Airport to Fiera Milano Exhibition Complex (in Rho/Però)  
Operate da/Operated by **LOCATELLI AIR PULMANN**  
Tel. +39 035 33 07 06 - [www.orioshuttle.com](http://www.orioshuttle.com)
- Da Malpensa T2 - T1 a Orio Aeroporto  
Da Orio Aeroporto a Malpensa T2 - T1  
From Malpensa T2 - T1 to Orio al Serio Airport  
From Orio al Serio Airport to Malpensa T2 - T1  
Operate da/Operated by **LOCATELLI AIR PULMANN**  
Tel. +39 035 33 07 06 - [www.orioshuttle.com](http://www.orioshuttle.com)
- Da Monza a Orio Aeroporto  
Da Orio Aeroporto a Monza  
From Monza to Orio al Serio Airport  
From Orio al Serio Airport to Monza  
Operate da/Operated by **LOCATELLI AIR PULMANN**  
Tel. +39 035 33 07 06 - [www.orioshuttle.com](http://www.orioshuttle.com)
- Da Cologno Monzese a Orio Aeroporto  
Da Orio Aeroporto a Cologno Monzese  
From Cologno Monzese to Orio al Serio Airport  
From Orio al Serio Airport to Cologno Monzese  
Operate da/Operated by **TERRAVISION**  
Tel. +39 331 29 99 450 - [www.terravision.eu](http://www.terravision.eu)
- Da Torino a Orio Aeroporto  
Da Orio Aeroporto a Torino  
From Turin to Orio al Serio Airport  
From Orio al Serio Airport to Turin  
Operate da/Operated by **SADEM**  
Tel. 800 801 600 - [www.sadem.it](http://www.sadem.it)
- Da Lago d'Iseo e Lago d'Endine a Orio Aeroporto  
Da Orio Aeroporto a Lago d'Iseo e Lago d'Endine  
From Lago d'Iseo and Lago d'Endine to Orio al Serio Airport  
From Orio al Serio Airport to Lago d'Iseo and Lago d'Endine  
Operate da/Operated by **ISEO EXPRESS**  
Tel. +39 348 44 50 919 - [www.iseoexpress.it](http://www.iseoexpress.it)

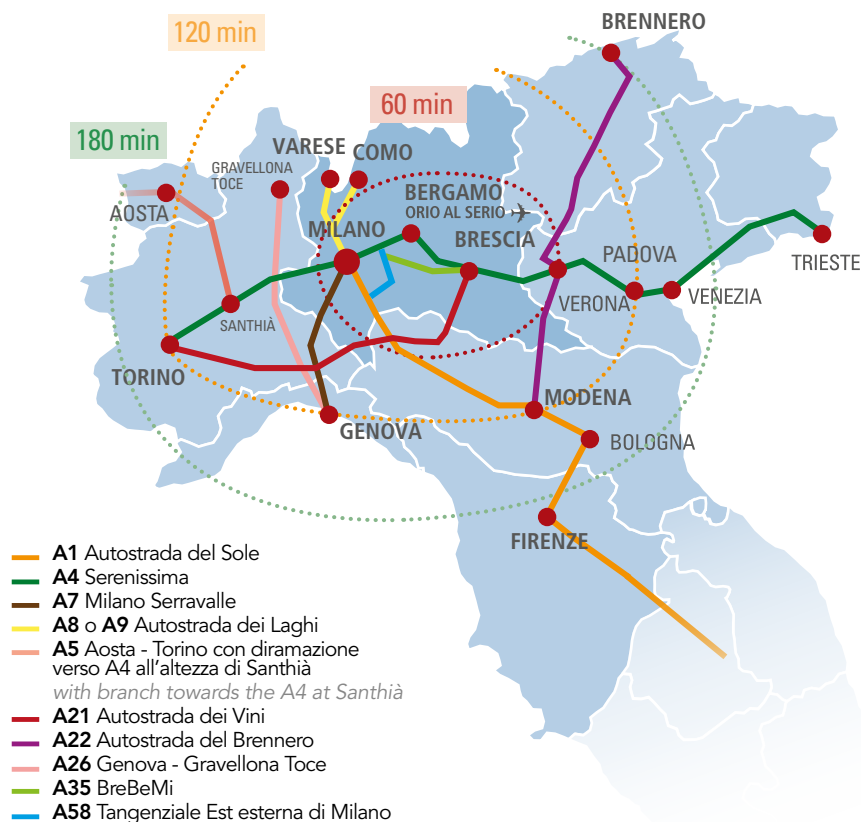
## Come arrivare **IN TRENO**

Potete arrivare in treno alla stazione ferroviaria di Bergamo e utilizzare il servizio navetta ATB (vedi sezione Autobus) che Vi porterà all'aeroporto di Orio al Serio.

**Per informazioni sui treni: tel. 892 021 - [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)**

## **IN AUTO**

L'aeroporto di Orio al Serio è direttamente collegato con l'autostrada A4 Milano - Venezia, tramite i caselli di Bergamo e di Seriate. In entrambi i casi, agevoli indicazioni Vi condurranno in pochi minuti all'aeroporto.



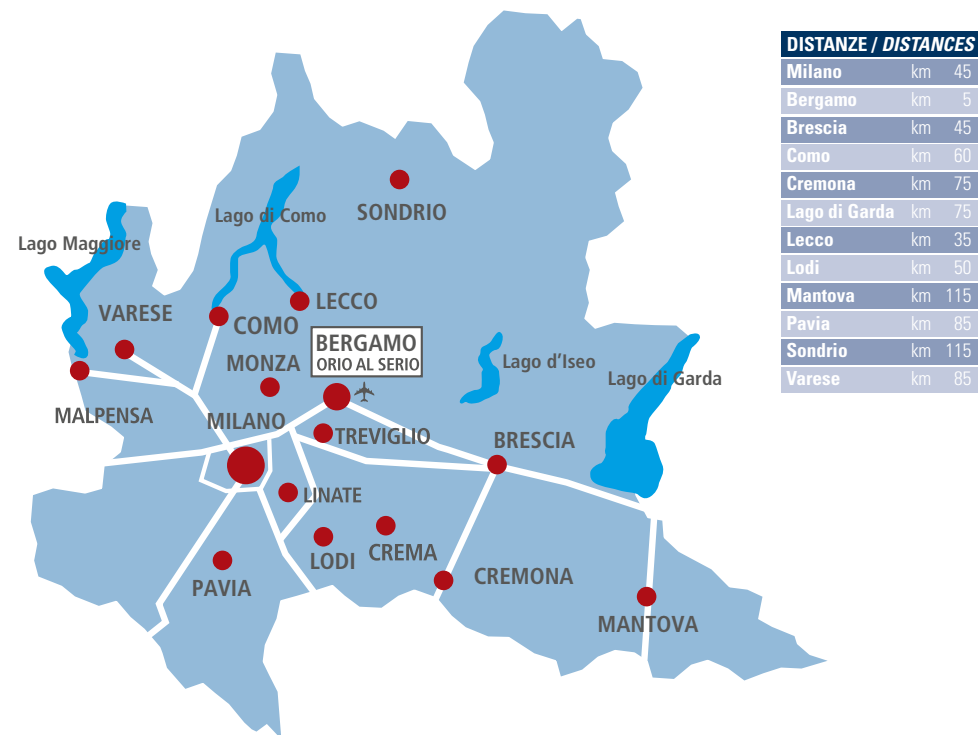
## How to get here **BY TRAIN**

You can arrive by train at Bergamo rail station and use the ATB shuttle service (see BY BUS section) which will take you to Orio al Serio Airport.

**For information about trains: tel. 892 021 [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)**

## **BY CAR**

Orio al Serio Airport is directly connected to the A4 Milan - Venice motorway, via the Bergamo and Seriate exits. In both cases, easy-to-follow signs will direct you to the airport in just a few minutes.



## Numeri utili Useful numbers

Bagagli smarriti / Lost & Found	+39 035 32 62 97
Biglietteria / Ticket Office	+39 035 32 63 24
Fax Direzione SACBO / SACBO Office Fax	+39 035 32 63 39
Qualità e Rapporti con l'Utenza / Quality & Customer Care Department	+39 035 32 63 69 quality@sacbo.it
Sala Vip / Vip Lounge	+39 035 32 63 51
Sala Vip air side/ Vip Lounge Air side	+39 035 32 63 49
Ufficio informazioni / Information Desk	+39 035 32 63 23

### ENTI AEROPORTUALI / AIRPORT AUTHORITIES

ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) / ENAC Italian Civil Aviation Authority	+39 035 31 12 69
Dogana / Customs Office (1)	+39 035 08 62 305
Guardia di Finanza / Financial Police	+39 035 31 34 46
Polizia di Frontiera / Immigration Police Department	+39 035 42 03 511
Pronto Soccorso / First Aid	+39 035 32 63 70
Vigili del fuoco / Fire Brigades	+39 035 31 15 05
Ambulatorio Vaccinazioni/Doctor's office for vaccinations (2)	+39 035 32 62 91 +39 035 32 64 70

1. Per formalità doganali attinenti Tax refund, esportazione valuta o altro, consultare il sito [www.agenziadogane.it](http://www.agenziadogane.it)  
For customs regulation about Tax refund, currency transfer and other items please check the website [www.agenziadogane.it](http://www.agenziadogane.it)
2. Per aspetti di Sanità Aerea inerenti il viaggio, consultare il sito [www.salute.gov](http://www.salute.gov) e [www.ersaf.lombardia.it](http://www.ersaf.lombardia.it)  
For public health regulation about travels please check the websites [www.salute.gov](http://www.salute.gov) and [www.ersaf.lombardia.it](http://www.ersaf.lombardia.it)

### SERVIZIO MERCI / CARGO SERVICE

Accettazione e consegne / Reception	+39 035 32 63 10
Fax Ufficio Merci / Cargo Office Fax	+39 035 32 63 40
Responsabile in turno / Supervisor on duty	+39 035 32 63 12
Responsabile Servizio Merci / Cargo Service Manager	+39 035 32 63 13

### SERVIZI UTILI / USEFUL SERVICES

Assistenza voli privati / General Aviation GASBE	+39 035 45 95 973
Banca Creberg / Bank	+39 035 39 31 11
Banca Popolare di Bergamo / Bank	+39 035 31 13 48
BBS (Orio Kube) / Automatic information point for tourism	+39 030 65 70 18
Cambio Area Arrivi / Foreign Exchange Arrivals area	+39 035 199 02 557
Cambio Area Partenze / Foreign Exchange Check-in area	+39 035 199 04 219

Deposito bagagli / Left luggage Office	+39 035 32 29 15
Farmacia / Chemist's (h 07.00 - 21.00)	+39 035 45 92 820
Photo Plus	+39 02 55 18 19 16
Taxi (auto) / Taxi (car)	+39 035 45 19 090
Turismo Bergamo / Turism Office	+39 035 32 04 02
Truestar Secure Bag / Baggage wrapping	800 126 00 086

### AUTONOLEGGIO / CAR RENTAL

Autoeuropa - Sicily by car	+39 035 45 96 267
Autovia	+39 035 31 29 40
Avis - Budget	+39 035 33 06 99
Europcar	+39 035 31 86 22
Fire Fly	+39 035 42 43 805
Hertz	+39 035 31 12 58
InterRent	+39 335 12 22 511
Locauto Tirreno	+39 035 45 96 283
Maggiore Rent	+39 035 31 22 31
Noleggiare	+39 035 45 96 271
Sixt Rent	+39 035 31 88 62 +39 334 66 34 500

### NOLEGGIO AUTO CON AUTISTA / CAR RENTAL CHAUFFEUR DRIVEN

Tour Car Service	+39 349 59 72 196
------------------	-------------------



## Numeri utili Useful numbers

### SERVIZI DI RISTORO / FOOD AND BEVERAGE

Algida (Gelati / Ice cream)	+39 035 33 06 86
Briciole Bar	+39 035 45 96 296
Delice Maison (Bar)	+39 035 32 62 58
Espressamente Illy (Bar)	+39 035 45 96 296
Green Bar Gnam (Heathfood)	+39 035 33 00 08
La Marianna Bar	+39 035 45 96 273
Mc Donald's Restaurant	+39 035 45 96 296
Motta Caffè	+39 348 09 18 141
Panino Giusto Focacceria / Tits & pizza	+39 035 00 60 065
Gnam	+39 035 33 06 69
Segafredo	+39 348 09 18 141
Tentazioni Café	+39 348 09 18 141
Vi.Co.Ok Restaurant - Bistrot	+39 035 33 01 09
Wine Bar Santa Cristina - Rosso sapore	+39 035 31 95 42



**TAILOR  
MADE  
AIRPORT**

**BGY** F  
RESTAURANTS & BAR

ALGIDA

BISTROT VI.CO.OK

BRICIOLE, DOLCI E SALATE

DELICE MAISON

GIOVANNI CAVALLERI MILANO

ESPRESSAMENTE ILLY

GNAM FOOD AND DRINK

GNAM GREEN IL GUSTO GIUSTO

LA MARIANNA

MC DONALD'S

MOTTA

PANINO GIUSTO

ROSSOSAPORE

SEGAFREDO

TENTAZIONI CAFÉ

WINE BAR SANTA CRISTINA

SE PARTI DALL'AEROPORTO DI MILANO BERGAMO CONCEDITI PIÙ TEMPO E ARRIVA PRIMA IN AEROPORTO. PUOI TROVARE TANTE IDEE E TUTTO QUELLO CHE TI SERVE PER I TUOI ACQUISTI IN UN AMBIENTE RINNOVATO ED AMPIATO. NELLA NUOVA AEREA FOOD RISTORANTI E BAR RINOMATI PER DELIZIARTI IN ATTESA DEL VOLO.

IF YOU'RE LEAVING FROM MILAN BERGAMO AIRPORT, GIVE YOURSELF SOME EXTRA TIME AND GET THERE EARLY. YOU'LL FIND PLENTY OF SHOPPING IDEAS AND EVERYTHING YOU NEED FOR YOUR PURCHASES IN A REFURBISHED, EXTENDED SPACE. FOOD RESTAURANTS AND RENOWNED BARS WILL KEEP YOU PLEASANTLY OCCUPIED WHILE YOU WAIT FOR YOUR FLIGHT. BGY, L'AEROPORTO IDEALE SU MISURA PER TE / BGY, THE PERFECT AIRPORT, TAILOR-MADE FOR YOU.



[www.orioaeroporto.it](http://www.orioaeroporto.it)

## Numeri utili Useful numbers

### NEGOZI / SHOPS

Aeronautica Militare (Abbigliamento / Clothing)	+39 035 31 89 56
Akai (Elettronica / Electronic) Airside	+39 327 93 13 306
Akai Shop (Elettronica / Electronic) Landside	+39 035 32 24 57
Armani Jeans (Abbigliamento / Clothing)	+39 035 42 10 612
Barbieri Creazioni (Abbigliamento / Clothing)	+39 035 33 00 81
Boggi Milano (Abbigliamento / Clothing)	+39 035 42 43 250
Bottega dei sapori (Prodotti tipici bergamaschi Agripromo / Local delicatessen from Bergamo area Agripromo)	+39 035 42 43 766
Camomilla (Abbigliamento / Clothing)	+39 035 56 85 382
Carpisa (Accessori-pelletteria / Complementing-Leather Clothing)	+39 035 33 07 99
Conte of Florence (Abbigliamento / Clothing)	+39 035 33 00 07
Desigual (Abbigliamento / Clothing)	+39 035 02 73 396
DIF Store (Giornali e Tabacchi/Books Newspapers Tobaccos) Landside	+39 035 31 93 68
DIF Store (Giornali e Tabacchi/Books Newspapers Tobaccos) Airside	+39 035 31 62 50
Dufry / Duty Free Shop	+39 035 42 10 612
Fedon	+39 348 899 23 78
Fontana di Sant'Agata / Food and Wine from Our Region	+39 035 21 20 22
Ideal (Abbigliamento / Clothing)	+39 035 31 05 02
Italian Style Distilled (Abbigliamento - Accessori / Clothing - Complementing)	+39 380 89 51 172
Kiko (Make Up)	+39 035 32 02 42
Lacoste (Abbigliamento / Clothing)	+39 035 33 03 67
Legami / Miscellaneous	+39 035 45 96 088
Milano Outlet (Abbigliamento / Clothing)	+39 035 33 03 85
Nau (Eyewear)	+39 035 33 04 93
Pasticceria Giovanni Cavalieri (Pastry Shop)	+ 39 035 32 23 48
Perofil	+39 035 31 33 14
Rocca 1794	+39 035 31 48 92
Saldarini (Accessori-pelletteria / Complementing-Leather Clothing)	+39 035 31 38 57
Save My Bag	+39 035 33 01 07
The Beauty Gate	+39 342 76 80 606
Timberland-Maristella (Abbigliamento / Clothing)	+39 035 33 00 83
ToscaBlu (Accessori-pelletteria / Complementing-Leather Clothing)	+39 035 31 53 40
Venchi	+39 035 3193 00
Victoria's Secret	+39 035 31 62 36
Vinci e vola (Lotterie e slot machines / Lotteries and slot machines)	+39 035 42 43 497
ZzzleopardGo (Dormire Low Cost / Low Cost Lounge)	+39 333 16 30 121



TAILOR  
MADE  
AIRPORT

**BGY**<sup>S</sup>  
SHOPPING

AERONAUTICA MILITARE  
AKAI  
ARMANI JEANS  
BARBIERI YOU, B' JOU  
BIKKEMBERGS  
BOGGI MILANO  
BOTTEGA DEI SAPORI  
CAMOMILLA ITALIA  
CARPISA  
CONTE OF FLORENCE  
DESIGUAL  
DIF STORE  
DUFRY  
ENOTECA FONTANA DI SANT'AGATA  
ERMENEGILDO ZEGNA  
FARMACIA COMUNALE  
DELL'AEROPORTO  
FEDON  
FURLA  
IDEAL  
KIKO MILANO  
LACOSTE  
LEGAMI  
LIU JO  
LUNA DI SETA  
MAX MARA  
MILANO OUTLET  
NAU!  
PEROFIL  
PINKO  
ROCCA 1794  
SALDARINI 1882  
SAVE MY BAG  
ST.G ITALIAN STYLE DISTILLED  
THE BEAUTY GATE  
TIMBERLAND  
TOSCA BLU  
VENCHI 1878  
VICTORIA'S SECRET  
VILEBREQUIN  
VINCI E VOLA  
ZZZLEEPANDGO

SE PARTI DALL'AEROPORTO DI MILANO BERGAMO CONCEDITI PIÙ TEMPO E ARRIVA PRIMA IN AEROPORTO. PUOI TROVARE TANTE IDEE E TUTTO QUELLO CHE TI SERVE PER I TUOI ACQUISTI IN UN AMBIENTE RINNOVATO ED AMPIATO. NELLA NUOVA AEREA SHOPPING I NEGOZI DEI MIGLIORI BRANDS E TANTE SORPRESE TI ASPETTANO.

IF YOU'RE LEAVING FROM MILAN BERGAMO AIRPORT, GIVE YOURSELF SOME EXTRA TIME AND GET THERE EARLY. YOU'LL FIND PLENTY OF SHOPPING IDEAS AND EVERYTHING YOU NEED FOR YOUR PURCHASES IN A REFURBISHED, EXTENDED SPACE. THE STORES OF ALL THE BEST BRANDS AND MANY SURPRISES AWAIT YOU IN THIS NEW SHOPPING AREA.

BGY, L'AEROPORTO IDEALE SU MISURA PER TE / BGY, THE PERFECT AIRPORT, TAILOR-MADE FOR YOU.



www.orioaeroporto.it



## I servizi **SITO INTERNET**

Il sito dell'Aeroporto di Bergamo - Orio al Serio ([www.orioaeroporto.it](http://www.orioaeroporto.it)), oltre all'orario stagionale per tutte le destinazioni e l'aggiornamento della situazione dei voli in tempo reale, offre una panoramica complessiva sui servizi in aeroporto (anche a passeggeri diversamente abili) e tutte le informazioni utili per chi si mette in viaggio: compagnie aeree, mappa delle destinazioni, parcheggi auto, autonoleggi, collegamenti autobus, shopping, hotel, ecc. Il sito è disponibile nelle lingue italiana e inglese, fornisce dati sulla società di gestione e contiene apposite sezioni dedicate ai comunicati stampa, ai dati di traffico, allo studio dell'impatto ambientale, alle gare d'appalto, ecc.; offre infine la possibilità di iscrizione alla newsletter aeroportuale e permette, attraverso appositi links, l'accesso a siti di prenotazioni alberghiere.

## **SALA VIP E FAST TRACK**

L'aeroporto di Bergamo - Orio al Serio offre la possibilità di usufruire di due servizi aggiuntivi; Fast Track che permette di accedere direttamente con un percorso agevolato e dedicato all'area controlli di sicurezza e Vip Lounges, due sale vip dove attendere il proprio volo nel comfort di una sala d'attesa riservata in completa tranquillità, gustando uno snack, leggendo il giornale, guardando la tv o lavorando al pc. Presso le due Sale Vip di Bergamo - Orio al Serio avrete a disposizione:

- banco dedicato per le operazioni di accettazione passeggeri e bagagli e accesso diretto ai controlli di sicurezza (solo nella Vip Lounge landside);
- quotidiani e riviste disponibili in consultazione;
- refreshment (bibite calde / fredde, aperitivi, snack dolci / salati);
- TV, televideo, SKY;
- prese di corrente per utilizzo PC portatili;
- collegamento Wi-Fi gratuito ed illimitato.

I servizi sono prenotabili sia online sul sito [www.orioaeroporto.it](http://www.orioaeroporto.it) e [www.fastandvip.it](http://www.fastandvip.it), con pagamento con Carta di Credito, tramite il distributore automatico situato in zona partenze nelle vicinanze dell'ingresso ai controlli di sicurezza, o presso gli sportelli n. 1, 2 e 3 della Biglietteria pagabili sia in contanti che con Carta di Credito e / o Bancomat. L'acquisto del servizio Vip Lounge offre la possibilità di utilizzare per una sola volta durante lo stesso giorno, entrambe le sale vip presenti presso l'aeroporto oltre al servizio Fast Track.

**Per ulteriori informazioni contattare il numero +39 035 326 387.**

## Services **WEBSITE**

Bergamo - Orio al Serio Airport's website ([www.orioaeroporto.it](http://www.orioaeroporto.it)), in addition to the seasonal timetable for all destinations and flight information updated in real time, provides a general overview of the services offered at the airport (also to differently-abled passengers) and all useful information for travellers regarding airline companies, map of destinations, car parking facilities, car rental, bus connections, shopping, hotels, etc. The site is available in Italian and English, provides information about the airport management company and contains specific sections dedicated to press releases, traffic statistics, environmental impact studies, calls for tenders, etc. Finally, it offers the chance to subscribe to the airport's newsletter and to access hotel booking sites via the links provided.

## **VIP LOUNGE AND FAST TRACK**

Bergamo - Orio al Serio Airport offers you the chance to use two additional services; Fast Track, which provide you direct access to the security check area, and to our 2 Vip Lounges, available to wait for your flight in the comfort of a dedicated area in a soft atmosphere, while enjoying a snack, reading the newspaper, watching TV or working on laptop.

Bergamo - Orio al Serio Airport's two "Vip Lounges" offer you the following:

- desk for passenger and baggage checking-in operations and direct access to security checks (VIP Lounge landside only);
- newspapers and magazines available for consultation;
- refreshments (hot and cold drinks, aperitifs, sweet and savoury snacks);
- TV, teletext, SKY;
- power sockets for portable computers;
- Wi-Fi connection free of charge and without any time limit in using.

The services can be booked both online on the airport's websites [www.orioaeroporto.it](http://www.orioaeroporto.it) and [www.fastandvip.it](http://www.fastandvip.it) or through the vending machine located near the security checks in the departures area (websites and vending machine via credit card payment only), or at counters 1,2 and 3 of the airport ticket office (both credit cards and cash payment possible).

The purchase of a Vip Lounge pass allows you to take advantage of one entrance per day to each of our 2 Lounges in addition to Fast Track facility.

**For further information call +39 035 326 387.**

## I servizi **VIP CARD**

La Vip Card è una speciale tessera con validità annuale per l'accesso permanente ai servizi offerti dall'Aeroporto. Le tipologie di Vip Card offerte sono 2:

**Vip Card Standard**, che offre l'accesso gratuito, illimitato per 12 mesi dalla data di emissione, ad entrambe le Vip Lounges e al varco Fast Track; uno sconto del 30% sui parcheggi aeroportuali (ad esclusione del parcheggio per la sosta breve) più un voucher 5 giorni di sosta gratuita a scalare (escluso sosta breve). Una percentuale di sconto applicato dai punti vendita presenti in Aeroporto e che hanno aderito all'iniziativa.

La Vip Card Standard è disponibile in due modalità:

**Vip Card Standard nominale**, intestata al possessore e da lui solo utilizzabile;

**Vip Card Standard aziendale**, intestata all'azienda ed utilizzabile da qualunque dipendente dell'azienda ne sia fisicamente in possesso.

La **Vip Card Plus**, che offre, in aggiunta a quanto previsto per la Vip Card Standard, anche il parcheggio aeroportuale gratuito (ad esclusione del parcheggio per la sosta breve).

La Vip Card Plus è disponibile in due modalità:

- **Vip Card Plus, intestata al possessore** e da lui solo utilizzabile;
- **Vip Card Plus, intestata all'azienda** ed utilizzabile da qualunque dipendente dell'azienda ne sia fisicamente in possesso.

**Per ulteriori informazioni, prezzi e condizioni accessorie si veda il sito [www.orioaeroporto.it](http://www.orioaeroporto.it) oppure, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.45 alle ore 16.45, contattare il numero +39 035 326 387.**

## **RISTORANTE**

L'Aeroporto di Bergamo - Orio al Serio dispone di un ristorante ubicato al piano rialzato (ammezzato) nella parte centrale dell'aerostazione aperto tutti i giorni dalle ore 11:00 alle ore 23:00 e un ristorante fast food ubicato nella zona partenze al primo piano aperto tutti i giorni dalle ore 05:00 alle ore 21:30 (salvo ritardi). A questi si aggiungono vari punti ristoro situati sia nella parte landside, di cui almeno uno aperto H24, che nella parte airside dell'aerostazione (disponibili distributori automatici di alimenti, bevande calde e fredde).

## Services **VIP CARDS**

The Vip Card is a special card valid for one year that allows permanent access to the services offered at the Airport. There are 2 types of Vip Card:

The **Standard Vip Card** which offers free unlimited access, for a period of 12 months from the date of issue, to both VIP Lounges and the Fast Track lane; a 30% discount on airport car parks (excluding the short-term car park) plus a decremental 5-day free parking voucher (excluding the short-term car park), and a percentage discount applied by the sales points in the Airport that have joined the initiative.

There are two types of Standard Vip Cards available:

**Standard Vip Card made out in the holder's name**, can only be used by the person whose name appears on the card;

**Standard Company Vip Card, which is made out in the company's name** and can be used by any company employee who is physically in possession of the card.

The **Vip Card Plus** offers, in addition to what planned for Standard Vip Card, free airport parking (excluding the short-term car park). There are two types of Vip Card Plus available:

- **Vip Card Plus made out in the holder's name**, which can only be used by the person whose name appears on the card;
- **Vip Card Plus made out in the company's name**, which can only be used by any company employee who is physically in possession of the card.

**For additional information, prices and additional conditions, please visit the website [www.orioaeroporto.it](http://www.orioaeroporto.it) or, from Monday to Friday, from 8.45 am until 4.45 pm, call: +39 035 326 387.**

## **RESTAURANT**

Bergamo - Orio al Serio Airport has a restaurant situated on the mezzanine floor in the central part of the terminal, which is open every day from 11.00 a.m. to 11.00 p.m. and a fast food restaurant located in the departure area on the first floor, which is open every day from 5 a.m. to 9.30 p.m. (except in the event of delays).

These are complemented by the various refreshment points situated in both the landside, at least one point opened 24 hours a day, and airside areas of the terminal (automatic dispensers of snacks, hot and cold beverages are available).

## I servizi **TELEFONIA, POSTAZIONI INTERNET E POSTAZIONI RICARICA CELLULARE/LAPTOP**

L'Aeroporto di Bergamo - Orio al Serio dispone di 4 postazioni di telefoni pubblici della società Telecom utilizzabili con carta di credito e 10 postazioni di telefoni pubblici della società Be Connect S.r.l. ubicate sia nella parte landside che nella parte airside dell'aerostazione e 6 postazioni internet sempre della società Be Connect S.r.l. ubicate nella parte landside dell'aerostazione. Inoltre dispone anche di 4 postazioni per la ricarica cellulari/laptop della società Delta Trade ubicate anch'esse sia nella parte landside che nella parte airside dell'aerostazione.

All'interno dell'aerostazione è disponibile il servizio di FreeLuna Social WiFi con accesso gratuito alla rete web. Gli utenti del terminal passeggeri possono fruire del servizio di internet wireless gratuito, 24 ore su 24 e a banda larga, senza limiti di tempo gestito dalla società Futur 3.

### **CARRELLI PORTABAGAGLI**

L'Aeroporto di Bergamo - Orio al Serio dispone di 4 postazioni per il prelievo di carrelli portabagagli.

Il servizio ha il costo di € 3 e la società che gestisce il servizio è A.P.S. (Airport Passenger Services) S.r.l.

L'ubicazione di telefoni pubblici, internet point, postazioni per il prelievo di carrelli portabagagli e postazioni ricarica cellulari/laptop è riportata in dettaglio nelle mappe del terminal a pag. 36 e pag. 39.

### **PRIMO SOCCORSO**

Il servizio di primo soccorso aeroportuale è destinato all'assistenza medica e infermieristica di passeggeri, operatori aeroportuali ed utenti dei servizi aeroportuali. È presidiato da un medico di primo soccorso e da un infermiere professionale. Svolge la gestione di primo intervento a seguito di infortuni o malori.

Il medico esegue l'anamnesi e la valutazione e, qualora lo ritenga necessario, provvede a richiedere l'intervento del servizio unico di emergenza 112. L'Aeroporto di Milano Bergamo dispone di una organizzazione di risorse tecniche e umane per la gestione delle emergenze, dalla calamità naturale all'incidente aeronautico.

**Contatto del primo soccorso aeroportuale: 035 326 370.**

## Services **TELEPHONE, INTERNET POINTS AND MOBILE TELEPHONE/LAPTOP CHARGING STATIONS**

The Bergamo - Orio al Serio Airport offers 4 public telephone booths, operated by the company Telecom, which can be used with a credit card and 10 public telephone booths, operated the company Be Connect S.r.l., located in both the landside and airside area of the airport. Six internet point stations, also operated by the company Be Connect S.r.l., are located in the landside section of the airport.

The facility also offers 4 charging stations for mobile telephones/laptops operated by the company Delta Trade, also located in both the landside and airside part of the airport.

The airport also features the FreeLuna Social WiFi service, offering free access to the internet. Users of the passenger terminal can take advantage of this wireless internet service free of charge, 24 hours a day, with broad band service and no time limit, operated by the company Futur 3.

### **BAGGAGE TROLLEYS**

Bergamo - Orio al Serio Airport has 4 baggage trolley pick-up points. The service costs €3 and is managed by the company A.P.S. (Airport Passenger Services) S.r.l.

Public telephones, internet points, baggage trolleys and mobile phones-laptops recharging points are shown in detail on the terminal maps on page 36 and page 39).

### **EMERGENCY MEDICAL SERVICE**

The airport's emergency medical service is designed to offer medical care and assistance for passengers, airport operators and users of airport services. Staffed by an emergency physician and a registered nurse, this service offers emergency medical care subsequent to accidents or illness.

The doctor prepares a medical history and evaluation and, if deemed necessary, will call 112 for emergency medical intervention. The Milan Bergamo Airport offers a team of technical and human resources for handling emergencies, natural disasters and aircraft accidents.

**Airport emergency medical service contact number:  
+39 035 326 370**

# MAPPA TERMINAL | TERMINAL MAP

# Piano Terra | Ground Floor



Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali, l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel corso del 2016.

Please note: as a result of changes to airport infrastructure, the location of some shops and outlets may change during 2016.

Dati aggiornati al 29-02-2016 /Data update to 29-02-2016

- SERVICE**
- 1 Bancomat/ ATM (Credito Bergamasco e UBI Banca)
  - 2 Secure Bag (avvolgi valigie / baggage wrapping)
  - 3 Pesa valigie / Baggage scale
  - 5 Toilette / Toilets

- 10 BIGLIETTERIE BUS / BUS TICKETS**
- 10a Terravision
  - 10b Autostradale
  - 10c Orioshuttle

- 11 Ufficio cambio / Foreign exchange
- 12 Biglietteria voli / Flight tickets
- 14 Farmacia / Chemist
- ↓ 18 Cappella / Chapel
- 19 Turismo Bergamo
- 20 Postazione ricarica cellulari - laptop / Laptops - Mobile phones recharge unit
- 24 Cassa Parcheggio (manuale / automatica) Check-out box (assisted / automatic)

- 27 Lost and Found
- 28 Zleep and go
- 29 Primo soccorso / First aid
- 31 Sala Amica assistenza diversamente abili Assistance for disabled travellers
- 33 Ufficio Informazioni / Information Office
- 35 Sala Vip / Vip Lounge
- 36 Fast Track
- 37 Internet point
- 41 Distributore automatico Fast Track Fast Track vending machine
- 45 Distributore automatico alimenti / Food vending machine
- 46 Pick up carrelli / Trolleys pick up
- 47 Deposito bagagli / Baggage Deposit
- 48 Taxi
- 49 Aviazione generale / Private aviation
- 50 Servizio emissione duplicati Carta d'Identità Identity cards issue service

- TRANSFER**
- 17a Gold Car
  - 17b Hertz
  - 17c Car rental - Firefly
  - 17d Maggiore
  - 17e Inter rent
  - 17f Europcar
  - 17g Avis Budget
  - 17h Sicily By Car
  - 17i Locauto
  - 17i Sixt
  - 17m Noleggiare
  - 17n Autovia

- SICUREZZA**
- 21 Polizia / Police
  - 22 Controllo Passaporti / Passport control
  - 25 Dogana / Customs
  - 26 Guardia di Finanza / Financial police
  - 34 Controllo Sicurezza / Security control
  - 40 Tax Refund

- SHOPPING**
- 7 Vinci e vola (giochi a premi / prize games)
  - 8 Kiko (cosmetici / cosmetics)
  - 9 Akai (elettronica / electronic)
  - 32 DIF Store (edicola e tabacchi / books, newspaper, tobaccos)
  - 38 Milano Outlet (abbigliamento / clothing)
  - 42 Photoplus
  - 43 Dufry (duty free)

- FOOD**
- 4 Espressoamente Illy (bar)
  - 6 Greenbar Gnam (bar)
  - 13 La Marianna (bar)
  - 15 Bricole (bar)
  - ↑ 16 Vicook Restaurant - Bistrot
  - 23 Gnam (bar)
  - 30 Motta caffè (bar)
  - 39 Algida (gelati / ice cream - clothing - complementing)
  - 44 Segafredo (bar)

- Scale e ascensori Stairs & lifts
- GATES A-B
- Punto di chiamata assistenza diversamente abili Disabled assistance call point
- Telefono pubblico Public Phone



Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali, l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel corso del 2016.

Please note: as a result of changes to airport infrastructure, the location of some shops and outlets may change during 2016.

Dati aggiornati al 29-02-2016 / Data update to 29-02-2016

## SHOPPING

- |   |  |  |
|---|--|--|
| 1 Fontana Sant'Agata / wineshop   | 13 Carpisa (accessori moda / complementing & leather clothing) | 25 Save my bag   |
| 2 Timberland (abbigliamento / clothing)   | 15 Aeronautica Militare (abbigliamento / clothing)             | 26 Desigual (abbigliamento / clothing)                       |
| 4 Saldarini (accessori moda / fashion accessories)                              | 16 Legami (articoli regalo / gift ideas)                       | 27 Perofil   |
| 5 Armani Jeans (abbigliamento / clothing)                                       | 19 Camomilla (accessori moda / fashion accessories)            | 28 Fedon   |
| 7 DIF Store (edicola e tabacchi / books, newspaper, tobaccos)                   | 20 Ideal (abbigliamento / clothing)                            | 29 Barbieri (abbigliamento / clothing)                       |
| 8 Tosca Blu (accessori moda / fashion accessories)                              | 21 Venchi  | 30 Bottega dei Sapori (enogastronomia / wine & delicatessen) |
| 10 Conte of Florence (abbigliamento / clothing)                                 | 22 Max Mara - Liu Jo - Pinko - Furla                           | 31 Lacoste (abbigliamento / clothing)                        |
| 11 Italian style distilled (abbigliamento - accessori / clothing complementing) | 23 Dufry (duty free)   | 37 AKAI (elettronica / electronic)                           |
|   | 24 Victoria Secret   | 38 Nau (ottico / eyewear)                                    |
|   |  | 52 Boggi (abbigliamento / clothing)                          |
|   |  | 53 Rocca 1794  |

## SERVICE

- 3 Toilette / Toilets
- 6 Bancomat / ATM
- 12 Area fumatori / Smoking area
- 14 Sala Vip / Vip Lounge
- 17 Orlo Kube
- 36 Postazione ricarica cellulari - laptop / Laptops - Mobile phones recharge unit
- 40 The beauty gate / Hairdresser
- 41 Sala Conferenze / Conferences hall
- 43 Banca / Bank
- 49 Veterinario / Veterinary
- 54 Ufficio cambio / Foreign exchange

## FOOD

- 9 Tentazioni Café (bar)
- 18 Vicook Restaurant - Bistrot
- 32 Santa Cristina Wine Bar - Rosso Sapore
- 33 Panino Giusto (focacceria / focaccia, sandwiches)
- 34 Mc Donald's (restaurant)
- 35 Delice Maison (bar)
- 39 Pasticceria Giovanni Cavalleri / pastry shop

## OFFICES

- 42 AGS / Airport Global Services
- 44 Dogana / Customs
- 45 ITALPOL
- 46 Polizia / Police
- 47 Guardia di Finanza / Financial Police

- 48 ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile / Italian Civil Aviation Authority)
- 50 Sanità Aerea / Air Health Office
- 51 APS

Scale e ascensori  
Stairs & lifts

GATES **A**

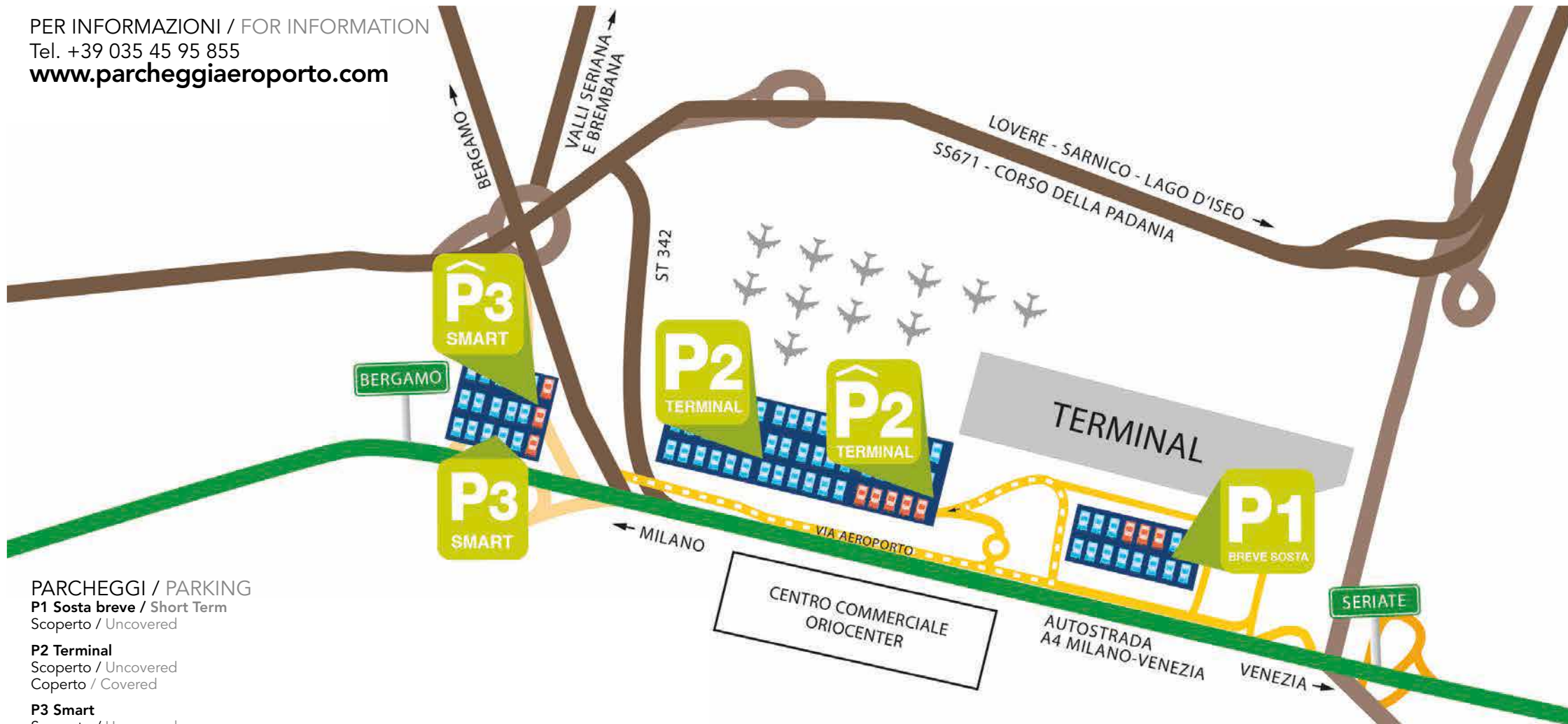
Telefono pubblico  
Public Phone

## MAPPA PARCHEGGI | PARKING MAP

PER INFORMAZIONI / FOR INFORMATION

Tel. +39 035 45 95 855

[www.parcheggiaeroporto.com](http://www.parcheggiaeroporto.com)



### PARCHEGGI / PARKING

#### P1 Sosta breve / Short Term

Scoperto / Uncovered

#### P2 Terminal

Scoperto / Uncovered

Coperto / Covered

#### P3 Smart

Scoperto / Uncovered

Coperto / Covered



Disabili / Disabled

## Assistenza passeggeri a ridotta mobilità

Si informano i gentili clienti che i bastoni dotati di punta di metallo, talvolta utilizzati da persone aventi problemi di deambulazione, vengono classificati come "b) armi appuntite o con spigoli" dalle vigenti normative europee in termini di sicurezza del trasporto aereo e pertanto ne viene impedito l'imbarco a seguito del passeggero, nulla osta invece al loro imbarco nella stiva degli aerei.

**Non vi sono invece problemi di imbarco per i bastoni di ausilio alla deambulazione dotati della usuale punta arrotondata non metallica.**

Ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM) l'Aeroporto di Bergamo – Orio al Serio riserva particolare attenzione; ha infatti introdotto dettagliate procedure che recepiscono quanto previsto dalle vigenti normative europee (REGOLAMENTO CE1107 / 2006).

Dalla cassa parcheggi autovetture a lunga sosta, dall'ingresso aerostazione inizio percorso non vedenti o dall'ufficio informazioni è possibile richiedere assistenza. Il personale dedicato inizia a prendersi cura del passeggero e lo accompagna nella fase di accettazione, transito dei filtri di sicurezza e, da qui, dopo l'eventuale sosta presso la sala di attesa dedicata (Sala Amica), all'imbarco.

In caso di malfunzionamento dei punti di chiamata è possibile contattare il personale in servizio presso la "Sala Amica", incaricato dell'assistenza ai PRM, rivolgendosi ai banchi di registrazione, al banco informazioni al pubblico o contattando il numero telefonico **+39 035 32 63 57**.

SACBO è inoltre dotata di sedie a rotelle e di moderni mezzi elevatori (ambulift) che permettono l'imbarco sugli aeromobili in condizioni di comfort ottimale.

L'accesso all'aeroporto è agevolato da marciapiedi muniti di rampe a limitata pendenza e da percorsi preferenziali per non vedenti. Anche all'interno dell'aerostazione vi sono percorsi preferenziali per non vedenti oltre ad ascensori e servizi igienici appositamente predisposti per coloro che hanno difficoltà nel deambulare.

L'assistenza speciale può essere richiesta da tutte le persone con disabilità o a mobilità ridotta (es. disabilità fisica, handicap mentale o per ragioni di età).

L'associazione internazionale delle compagnie aeree (IATA) classifica le assistenze speciali come da legenda di seguito riportata:

- **WCHR (wheel chair ramp)** = passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonché scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a

## Assistance for passengers with reduced mobility

We would like to inform airport users that walking sticks fitted with a metal tip, often used by people with mobility problems, are classified as "b) weapons that are pointed or sharp-edged" by current European aviation safety regulations. While passengers are restricted from bringing these devices on board, they may be stored in the hold of the aircraft.

**Walking sticks fitted with a customary rounded, non-metal tip can be carried on board without restrictions.**

Bergamo – Orio al Serio Airport devotes particular attention to passengers with reduced mobility (PRMs); in this regard it has introduced detailed procedures which comply with the provisions of current European legislation (REGULATION EC 1107 / 2006).

At the check-out office of long stay parking area, at the entrance of passengers' terminal (at the begging of the visually impaired path) and at the information point inside the terminal, it's possible to require assistance. Dedicated staff begin to take care of the passenger and accompany him/her during the check-in stage, through the security filters and, from here - after stopping if required in the dedicated lounge (Sala Amica) - to the gate.

If the request points are not working, it is possible to contact the personnel working at "Sala Amica", who are assigned the task of assisting PRM passengers, by going to the check-in counters, to the information desk or by calling **+39 035 32 63 57**. In addition, SACBO is provided with wheelchairs and lifting equipment (ambulifts) that enables the boarding in conditions of optimal comfort.

Access to the airport is made easier by pavements provided with shallow-gradient ramps and by path dedicated to visually impaired people. In addition to this, inside the airport there are preferential paths for the visually impaired as well as lifts and toilets specially equipped for those with walking difficulties. Special assistance may be requested by all people with a disability or reduced mobility (e.g., physical disability, mental handicap or for age-related reasons).

The International Air Transport Association (IATA) classifies special assistance as per the codes provided here below:

- **WCHR (wheelchair ramp)** = passenger who can walk independently within the aircraft, and go up and down the stairs, but who needs a wheelchair or other means of transport to travel long distances within the airport;

## Assistenza passeggeri a ridotta mobilità

- rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti all'interno dell'aerostazione;
- **WCHS (wheel chair stair)** = passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile ma che non può scendere o salire le scale e che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione;
- **WCHC (wheel chair completely)** = passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a rotelle per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto;
- **DEAF** = passeggero con menomazione dell'udito o dell'udito e della parola;
- **BLIND** = passeggero con menomazione della vista (distingue non vedente e ipovedente);
- **DEAF / BLIND** = passeggero con menomazione della vista e dell'udito e che ha bisogno dell'assistenza di un accompagnatore per spostarsi;
- **DPNA** = passeggero con problemi intellettivi o comportamentali.

## Assistance for passengers with reduced mobility

- **WCHS (wheelchair stair)** = passenger who can walk independently within the aircraft, but who cannot go up or down the stairs and needs a wheelchair or other means of transport to move around the airport;
- **WCHC (wheelchair completely)** = Immobilized passenger who needs a wheelchair to get around and requires assistance from arrival at the airport until the end of the flight and to exit the airport;
- **DEAF** = Passenger with hearing impairment or hearing and speech impairment;
- **BLIND** = Passenger with visual impairment (blind and visually impaired to be distinguished);
- **DEAF/BLIND** = Passenger with impaired vision and hearing, who need the assistance of an attendant to move around;
- **DPNA** = Passenger with intellectual or behavioural problems.





## Assistenza passeggeri a ridotta mobilità

### AVVISO IMPORTANTE

La richiesta di assistenza e le esigenze particolari del passeggero con disabilità o a mobilità ridotta devono essere notificate all'atto della prenotazione al vettore aereo, al suo agente, all'operatore turistico o, al più tardi, almeno 48 ore prima dell'ora programmata di partenza del volo.

La compagnia aerea stessa provvederà a trasmettere a SACBO la richiesta, con preavviso di 36 ore, affinché venga predisposta l'assistenza necessaria.

Il vettore aereo al fine di offrire un servizio mirato a soddisfare le esigenze specifiche del PRM potrebbe richiedere ulteriori informazioni relativamente alle modalità dell'assistenza richiesta, all'eventuale trasporto / utilizzo di apparecchiature mediche e / o ausili per la mobilità, all'eventuale necessità di viaggiare con cani da assistenza riconosciuti.

Il PRM che si reca direttamente al check-in deve presentarsi:

- all'ora stabilita e programmata dal vettore aereo, dal suo agente, dall'operatore turistico o dal gestore aeroportuale;
- qualora non sia stato stabilito un orario, il Regolamento 1107 / 2006 prevede almeno un'ora prima dell'ora di partenza programmata.

Il PRM che arriva ad un punto designato all'interno del perimetro aeroportuale deve presentarsi:

- all'ora stabilita e programmata dal vettore aereo, dal suo agente, dall'operatore turistico o dal gestore aeroportuale;
- qualora non sia stato stabilito un orario, il Regolamento 1107 / 2006 prevede almeno due ore prima dell'ora di partenza programmata.

## Assistance for passengers with reduced mobility

### IMPORTANT NOTICE

The request for assistance and special needs of passengers with disabilities or reduced mobility must be notified to the air carrier, the travel agent or the tour operator at the time of booking or, at the latest, at least forty-eight hours before the flight departure time.

The airline company will pass on the request to SACBO with 36 hours of notice so that the necessary assistance can be arranged.

Please note that, in order to provide a service aimed at meeting the specific needs of the PRM, the air carrier may request additional information concerning the method of assistance required, possible transport / use of medical equipment and/ or mobility aids, and the need to travel with a recognised assistance dog.

The PRM who goes directly to check-in must arrive:

- at the scheduled time, published by the air carrier or its agent, tour operator or airport operator;
- in case a time has not been established, Regulation 1107 / 2006 requires the PRM to arrive at least one hour before the scheduled flight departure time.

The PRM who comes to a Designated Point within the airport must arrive:

- at the scheduled time, published by the air carrier, its agent, a tour operator or the airport operator;
- in case a time has not been established, Regulation 1107 / 2006 requires the PRM to arrive at least two hours before the scheduled flight departure time.



## Assistenza passeggeri a ridotta mobilità

### IN PARTENZA

#### Parcheggio

Al PRM in partenza, giunto allo scalo di Bergamo - Orio al Serio con mezzi propri, sono riservati posti auto contrassegnati da apposita segnaletica presso il parcheggio Terminal.

Sono gratuiti unicamente i posti auto del parcheggio Terminal scoperti (i più prossimi all'aerostazione), presentando all'ingresso, presso la cassa parcheggi, oltre al biglietto di ingresso al parcheggio stesso, la seguente documentazione:

- documento di identità;
- vettura (contrassegno automobilistico portatori di handicap) attestante l'autorizzazione per la circolazione e la sosta disabili, ex art. 188 Codice della Strada;
- per soste superiori alle 6 ore, biglietto aereo o prenotazione volo relativi alla partenza.

Gli utenti sprovvisti della documentazione richiesta saranno tenuti al pagamento della sosta secondo le tariffe vigenti.

Eventuali abusi saranno perseguiti a termini di legge.

#### Informazione rilevante

Qualora l'accesso ai parcheggi avvenga tramite ingresso munito di Telepass, non potrà essere concessa la gratuità della sosta.

#### Assistenza

I passeggeri a ridotta mobilità che arrivano direttamente al terminal possono richiedere assistenza utilizzando i dispositivi di chiamata situati presso:

- ingresso aerostazione zona partenze inizio percorso non vedenti;
- ufficio informazioni;
- cassa parcheggi;
- ingresso aerostazione zona arrivi inizio percorso non vedenti;

La Sala Amica provvederà all'invio di un addetto che assisterà nelle operazioni di registrazione, nell'effettuazione dei controlli di sicurezza e delle operazioni di imbarco, eventualmente anche accedendo alla sala assistenza PRM (Sala Amica).

### IN ARRIVO

In arrivo il passeggero PRM, segnalato dalla compagnia aerea, viene atteso da un addetto che lo assiste nello sbarco e nel ritiro dei bagagli e quindi all'esterno, fino al mezzo di trasporto via terra (pubblico o privato) o all'incontro con le persone che sono ad attenderlo.

## Assistance for passengers with reduced mobility

### DEPARTING

#### Parking

Specially marked parking spaces in the terminal car park are reserved for departing PRMs those arrive at Bergamo - Orio al Serio airport by their own vehicle.

Only the outdoor parking stands in the terminal car park (those nearest the airport) are free of charge, to get free of charge parking the PRMs are required to show the following documents at the car park cash desk:

- their entrance ticket;
- their identity document;
- the windscreen sticker (disabled driver's badge) proving that the driver is authorised to drive and use disabled parking spaces, as per article 188 of the Italian Highway Code;
- for stays longer than 6 hours, the flight ticket or reservation concerning the departure.

Users who do not have the required documentation must pay the charges in force. Any violations will be prosecuted by law.

#### Important notice

No possibility of free parking in case of access to the parking area by a car equipped with Italian highway automatic payment system (Telepass).

#### Assistance

Passengers with reduced mobility arriving directly at the terminal can request assistance by using the call system they find:

- at the entrance of the passengers' terminal in the departure area (at the begging of the visually impaired path);
- at the information point inside the terminal;
- at the check-out office parking area;
- at the entrance of the passengers' terminal in the arrivals area (at the begging of the visually impaired path).

The "Sala Amica" lounge will send a staff member to assist with check-in operations, security checks and boarding operations, as well as access, if required, to the assistance lounge for PRMs (Sala Amica).

### ARRIVING

Arriving PRMs, whose arrival is communicated by the airline in advance, are met by a staff member who assists them in leaving the aircraft, collecting their baggage and then out of the airport as far as their onward means of transport (public or private) or the people who are there to meet them.

## Norme di sicurezza

A partire dal 6 novembre 2006 sono state applicate nuove misure di sicurezza in tutti gli aeroporti dell'Unione Europea, nonché in Norvegia, Islanda e Svizzera, al fine di proteggere i passeggeri dalla nuova minaccia terroristica costituita dagli esplosivi in forma liquida. L'Unione Europea ha adottato nuove regole di sicurezza che limitano la quantità di sostanze liquide che è possibile portare attraverso ed oltre i punti di controllo di sicurezza aeroportuale. Alle nuove regole sono soggetti tutti i passeggeri in partenza dagli Aeroporti dell'Unione Europea, compresi i voli nazionali, qualunque sia la loro destinazione. Ciò significa che ai punti di controllo di sicurezza aeroportuale ciascun passeggero ed il relativo bagaglio a mano saranno controllati per individuare, oltre agli altri articoli già proibiti dalla normativa vigente, anche eventuali sostanze liquide. Le nuove regole non pongono alcun limite alle sostanze liquide che si possono acquistare presso i negozi situati nelle aree poste oltre i punti di controllo o a bordo degli aeromobili utilizzati da Compagnie Aeree appartenenti all'Unione Europea.

Nel bagaglio a mano, ossia quello che viene presentato ai punti di controlli di sicurezza aeroportuale, **i liquidi sono consentiti in piccola quantità.**

Essi dovranno infatti essere contenuti in recipienti aventi ciascuno la capacità massima di 100 millilitri (1 / 10 di litro) od equivalenti (es: 100 grammi) ed i recipienti in questione dovranno poi essere inseriti in **un sacchetto di plastica trasparente e richiudibile**, di capacità non superiore ad 1 litro (ovvero con dimensioni pari ad esempio a circa cm 18 x 20). Dovrà essere possibile chiudere il sacchetto con il rispettivo contenuto (cioè i recipienti dovranno poter entrare comodamente in esso). Per ogni passeggero (infanti compresi) sarà permesso il trasporto di uno ed un solo sacchetto di plastica delle dimensioni suddette. Possono essere trasportati al di fuori del sacchetto, e non sono soggetti a limitazione di volume, le medicine ed i liquidi prescritti a fini dietetici, come gli alimenti per bambini.

### I liquidi comprendono:

- acqua ed altre bevande, minestre, sciroppi
- creme, lozioni ed olii
- profumi
- sprays
- gel, inclusi quelli per i capelli e per la doccia

## Security regulations

Since the 6<sup>th</sup> of November 2006 new security measures have been applied at all airports in the European Union, as well as in Norway, Iceland and Switzerland, in order to protect passengers from the new terrorist threat of explosives in liquid form. The European Union has adopted new security regulations which restrict the amount of liquid substances that can be carried through and past airport security checkpoints.

The new regulations apply to all passengers departing from airports in the European Union, including domestic flights, whatever their destination may be. This means that at the airport security checkpoints each passenger and his/her hand baggage will be checked in order to identify any liquid substances, in addition to other items already prohibited under current regulations.

The new regulations do not impose any limit upon liquid substances that can be purchased from the shops situated beyond the security checkpoints or on board the aircraft used by airline companies belonging to the European Union.

In hand baggage, i.e. baggage presented at the airport's security checkpoints, **liquids are allowed in small quantities.**

They must be in containers with a capacity of no more than 100 millilitres (1 / 10<sup>th</sup> of a litre) or equivalent (e.g. 100 grams) and the containers in question must then be placed in a **clear, resealable plastic bag** with a capacity of no greater than 1 litre (or of equivalent dimensions, e.g. approximately 18 cm x 20 cm). It must be possible to seal the bag with its respective contents (i.e. the containers must fit comfortably inside it). Each passenger (including infants) may carry one and only one plastic bag of the dimensions indicated above.

In the case of medicines and liquids prescribed for dietary purposes such as baby food, no volume restrictions apply, and they may be carried outside the bag.

### Liquids include:

- water and other drinks, soups, syrups
- creams, lotions and oils
- perfumes
- sprays
- gels, including hair gels and shower gels
- contents of pressurised containers, including shaving foams, other foams and deodorants

## Norme di sicurezza

- contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti
- sostanze in pasta, incluso dentifricio
- miscele di liquidi e solidi
- mascara
- ogni altro prodotto di analoga consistenza\*

\* Prodotti di analoga consistenza:

Esempi di prodotti assimilabili ai liquidi

- crema di cioccolato
- burro di arachidi
- mascara liquido
- lucida labbra liquido
- yogurt, formaggio fresco
- formaggio squagliato (es. camembert)
- deodoranti aerosol, roll on

**Esempi di prodotti non assimilabili ai liquidi**

- sandwich preparati con crema di cioccolato
- sandwich preparati con burro di arachidi
- cipria, fard
- rossetto solido
- formaggi in forma solida (es. edam, parmigiano)
- talco in polvere

**È ancora possibile:**

- trasportare liquidi all'interno del bagaglio da stiva (come già accennato, le nuove regole riguardano solo il bagaglio a mano);
- trasportare, all'interno del bagaglio a mano, possibilmente limitandoli a quanto necessario per il viaggio aereo, medicinali e prodotti dietetici, come gli alimenti per bambini. Potrebbe essere necessario fornire prova dell'effettiva necessità ed autenticità di tali articoli;
- comprare liquidi come bevande e profumi, conservandone la prova d'acquisto, nei negozi, nei Duty Free situati oltre i punti di controllo di sicurezza, ed a bordo degli aeromobili utilizzati dalle Compagnie Aeree dell'Unione Europea. I prodotti acquistati presso i Duty Free ed a bordo dei suddetti aeromobili saranno consegnati in sacchetti sigillati che si consiglia di non aprire prima di essere arrivati alla destinazione finale. In caso contrario, transitando presso gli eventuali aeroporti intermedi, i liquidi acquistati potrebbero essere sequestrati ai controlli di sicurezza.

## Security regulations

- substances in paste form, including toothpaste
- mixtures of liquids and solids
- mascara
- any other product of similar consistency\*

\* Products of similar consistency:

Examples of products considered liquids

- chocolate spread
- peanut butter
- liquid mascara
- liquid lip gloss
- yogurt, soft/spreadable cheeses
- semi-soft cheeses (e.g. Camembert)
- aerosol and roll-on deodorants

**Examples of products not considered liquids**

- sandwiches containing chocolate spread
- sandwiches containing peanut butter
- face powder, blusher
- solid lipstick
- hard cheeses (e.g. Edam, Parmesan)
- talcum powder

**It is still possible:**

- to transport liquids in hold baggage (as already mentioned previously, the new regulations regard only hand baggage);
- to transport medicines and dietary products in hand baggage, for example baby foods, restricting the quantities to those necessary for the flight itself. It may be necessary to provide proof that these items are strictly necessary and genuine;
- to buy liquids such as drinks and perfumes, conserving proof of purchase, from the shops and duty free outlets situated beyond the security checkpoints, and on board the aircraft used by airline companies of the European Union. Items purchased from duty free outlets and on board the abovementioned aircraft will be supplied in sealed bags which you are advised not to open before arriving at their final destination. Otherwise, during transit through any intermediate airports, the liquids purchased may be seized during security checks. All of these liquids may be carried in addition to the quantities which must be kept in the clear, resealable plastic bag previously mentioned. If in doubt, we recommend that you contact your airline company or travel agent before beginning your journey.

## Norme di sicurezza

Tutti questi liquidi sono in aggiunta alle quantità che devono essere contenute nel sacchetto di plastica trasparente e richiudibile precedentemente menzionato. In caso di dubbi, prima di intraprendere il viaggio è bene rivolgersi alla propria compagnia aerea o agente di viaggio.

### In Aeroporto

Al fine di agevolare i controlli è obbligatorio:

- presentare agli addetti ai controlli di sicurezza tutti i liquidi trasportati come bagaglio a mano, affinché siano esaminati
- togliersi giacca e soprabito: essi verranno sottoposti separatamente ad ispezione
- estrarre dal bagaglio a mano i computer portatili e gli altri dispositivi elettrici ed elettronici di grande dimensione. Essi verranno ispezionati separatamente rispetto al bagaglio a mano.

### Oggetti non ammessi nel bagaglio da stiva

- armi, munizioni, esplosivi, fuochi artificiali e qualsiasi tipo di materiale pirotecnico
- gas compressi
- sostanze infiammabili
- sostanze infettive e velenose
- sostanze corrosive ed ossidanti
- sostanze radioattive
- materiali magnetici
- torce subacquee con batteria inserita

### Oggetti non ammessi nel bagaglio a mano

- tutti gli oggetti non ammessi nel bagaglio da stiva
- oggetti metallici da taglio o con punte (forbici, coltelli, limette da unghie, lamette da barba, cacciaviti, tagliacarte, aghi da cucito, posate ed utensili vari)
- oggetti contundenti di qualsiasi genere (compresi bastoni da trekking, paletti per tenda, cinture da sub complete di pesi, pesi da palestra, aste per microfoni, cavalletti per macchine fotografiche, ombrelloni, ecc.)
- armi giocattolo
- corde, cavi metallici e catene
- apparecchi elettronici ad effetto paralizzante / neutralizzante mediante scarica elettrica
- qualsiasi altro oggetto che possa essere utilizzato per provocare ferite o per minacciare la sicurezza degli aeromobili.

## Security regulations

### In the airport

In order to facilitate security checks it is compulsory:

- to show security staff all liquids carried as hand baggage so that they can be inspected
- to take off your jacket and coat: these will be inspected separately
- to remove from your baggage portable computers and other large electrical and electronic devices. These will be inspected separately from hand baggage.

### Items not allowed in hold baggage

- weapons, ammunition, explosives, fireworks or any type of pyrotechnic material
- compressed gases
- flammable substances
- infectious or toxic substances
- corrosive or oxidising substances
- radioactive substances
- magnetic materials
- diving torches with battery inserted

### Items not allowed in hand baggage

- all items not allowed in hold baggage
- sharp metal items for cutting or with point (scissors, knives, nail files, razor blades, screwdrivers, paper cutters, sewing needles, cutlery and various implements)
- blunt objects of any type (including trekking poles, tent pegs, scuba diving belts complete with weights, gym weights, microphone stands, camera stands, sun umbrellas, etc.)
- toy weapons
- ropes, metal cables and chains
- electronic devices using electric shocks to stun/immobilise
- any other object that may be used to cause injuries or threaten aircraft security.

## Norme di sicurezza

### NUOVO SISTEMA DI CONTROLLO DEI LIQUIDI

Il Regolamento (UE) 246/2013 relativo al controllo (screening) di liquidi, aerosol e gel (LAGs) negli aeroporti dell'Unione Europea, che modifica il Regolamento (UE) 185/2010, dispone che a decorrere dal 31/01/2014 presso tutti gli aeroporti comunitari (compresi Norvegia, Islanda, Liechtenstein e Svizzera), si dovranno sottoporre a screening mediante apparati LEDS (Liquid Explosive Detection System) le seguenti categorie di LAGs:

- i LAGs acquistati in un aeroporto o a bordo di un aeromobile sia UE che Extra UE e sigillati in una busta in grado di evidenziare eventuali manomissioni (STEB), che conservi all'interno una prova (scontrino o ricevuta fiscale) che l'acquisto è avvenuto nell'area lato volo di un aeroporto o a bordo di un aeromobile;
  - i LAGs da utilizzare durante il viaggio ai fini medici o per un regime dietetico particolare;
  - alimenti per neonati, ove sia presente a bordo il relativo neonato.
- I LAGs trasportati dai passeggeri possono essere dispensati dai controlli con sistemi LEDS all'interno dell'area sterile qualora:
- Il LAG si trovi in singoli contenitori di capacità non superiore a 100 ml o equivalente inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e richiudibile di capacità non superiore ad 1 litro (vedi paragrafo precedente);
  - Il LAG sia stato sigillato entro le tre ore precedenti in un apposito sacchetto STEB al momento dell'acquisto nell'area lato volo dell'Aeroporto di Orio al Serio;
  - Il LAG sia stato controllato con sistemi LEDS nell'area lato volo dell'Aeroporto di Orio al Serio e successivamente sigillato in un apposito sacchetto STEB entro le tre ore precedenti.

Tutti i LAGs non ricompresi nelle categorie di cui ai precedenti punti e che non rientrano nelle fattispecie di esenzione da controllo con apparati LEDS saranno respinti al controllo ed il passeggero dovrà essere invitato a recarsi presso il check-in per inviarli all'interno del bagaglio registrato in stiva.

**Tutte le disposizioni di sicurezza precedentemente citate, inerenti liquidi ed altri oggetti, devono essere applicate da tutte le compagnie aeree, ma ciascuna compagnia può adottare misure più restrittive; è quindi consigliabile verificare quanto riportato contattando direttamente la stessa compagnia aerea (anche mediante sito internet).**

## Security regulations

### NEW LIQUID SCREENING SYSTEM

The EU Regulation 246/2013 concerning the screening of liquids, aerosols and gels (LAGs) in EU airports, which replaces EU Regulation 185/2010, states that from 31/01/2014 all EU airports (including Norway, Iceland, Liechtenstein and Switzerland) will have to use LEDS (Liquid Explosive Detection System) apparatus to screen the following categories:

- LAGs purchased in the airport or on the aircraft, both EU and non-EU, and carried in sealed bags able to show any possible signs of tampering (STEB) and contain satisfactory validation (payment receipt or invoice) that the purchase happened in the airport or on an aeroplane;
  - LAGs to be used in-flight for medical or specific dietary purposes;
  - Food for new-born babies, when the baby is on board.
- LAGs transported by passengers can be excluded from LED checks within the sterile area when:
- The LAG is in an individual container of no more than 100 ml or equivalent and inserted in a clear re-sealable 1 litre plastic bag (see previous paragraph);
  - The LAG was sealed no more than three hours previously in the appropriate STEB bag when purchased in the airside of Orio al Serio Airport;
  - The LAG was checked with the LEDS system at the Orio al Serio Airport and subsequently sealed in the appropriate STEB bag no more than three hours previously.

Any LAG that does not fall into the above categories and is not exempt from a LEDS check will be refused at security and passengers will be requested to return to check-in to transport them in their hold luggage.

**All previously mentioned safety regulations regarding liquids and other objects must be applied by all airlines, but each airline may adopt more restrictive measures; we therefore recommend verifying the data provided by directly contacting the airline itself (even via their website).**

## Norme di sicurezza DOCUMENTI

Per motivi di sicurezza è obbligatorio viaggiare sempre con un documento di identità in corso di validità. Inoltre, si consiglia di verificare prima della partenza l'eventuale necessità di munirsi di passaporto e di visto d'ingresso.

Si informa che all'aeroporto di Bergamo - Orio al Serio, nella palazzina accanto al lato partenze del terminal passeggeri, è presente l'ufficio anagrafe del Comune di Orio al Serio, abilitato al rilascio delle Carte d'identità. Il servizio rilascia documenti di identità nell'arco di breve tempo nei seguenti casi:

- smarrimento o furto (previa denuncia alle autorità di polizia);
- nei casi in cui il titolare sia in possesso di timbro di proroga della validità;
- non riconosciuti in alcuni Paesi (es. Egitto, Croazia, Grecia, Turchia, Tunisia);
- documento deteriorato;
- per figli minori;
- documento non valido per l'espatrio.

Il servizio anagrafe è attivo da lunedì a venerdì, dalle 07:30 alle 15:30 e il sabato dalle 08:00 alle 12:00.

**In caso di necessità si può contattare il Comune di Orio al Serio al numero +39 035 33 03 25.**

In caso ci si debba recare in paesi esterni all'Unione Europea, prima di partire, è opportuno verificare la documentazione e l'eventuale profilassi richieste dal paese ove ci si intende recare, tra gli strumenti informativi si segnalano, a tale proposito, il sito [www.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it) ed il numero telefonico **+39 06 49 11 15**, entrambi, a cura del Ministero degli Affari Esteri Italiano, forniscono informazioni inerenti non solo la documentazione e la profilassi ma anche il grado di sicurezza di ogni paese.

### Minori

#### Da 0 a 2 anni non compiuti

A bordo dell'aereo l'infante, di norma, non dispone di un posto per sé ma deve viaggiare in braccio a un adulto.

#### Da 2 a 12 anni non compiuti

Ha diritto a un posto tutto per sé, a tariffa ridotta, e con una franchigia bagaglio pari a quella di un adulto.

#### Minore non accompagnato

Il minore non accompagnato (generalmente tra i 4 e i 14 anni, 12

## Security regulations DOCUMENTS

For security reasons passengers must always travel with a current, valid identification document. We also recommend checking whether it is necessary to obtain a passport and an entry visa.

In the building next to the departures side of the passenger terminal of the Bergamo - Orio al Serio airport is a registry office of the City of Orio al Serio, authorised to issue Identification Cards. The service issues identification documents with express service in the event of the following:

- loss or theft (when previously reported to police authorities);
- in cases where the holder is in possession of a validity extension stamp;
- when not recognised in certain countries (e.g. Egypt, Croatia, Greece, Turkey, Tunisia);
- damaged document;
- for underaged children;
- document not valid for travel abroad.

The registry service is available from Monday to Friday, from 7:30am to 3:30pm and Saturday from 8:00am to 12:00pm.

**If necessary, you can contact the City of Orio al Serio at the number +39 035 33 03 25.**

For flights to countries outside the European Union, before departing it is advisable to check what documentation and vaccinations are required by the country of destination. Useful information tools in this regard can be found on the website [www.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it) and by calling **+39 06 49 11 15**. Both services are provided by the Italian Ministry of Foreign Affairs, and provide information regarding not only documentation and vaccinations but also the security level of each country.

### Minors

#### 2 years and under

As a general rule, infants must travel on the lap of an adult and are not assigned a seat.

#### From 2 to 11 years

These passengers are entitled to their own seat, at reduced rates, with the same baggage allowance as adults.

#### Unaccompanied minor

Unaccompanied minors (generally aged between 4 and 14

## Norme di sicurezza

per alcune compagnie) che viaggia solo deve essere segnalato all'atto della prenotazione. Automaticamente sarà attivata una procedura specifica di assistenza da parte del personale aeroportuale fino all'imbarco, quando passerà sotto la tutela della compagnia aerea. Il genitore/tutore deve rimanere in aeroporto fino a 20 minuti dopo il decollo. Analoga assistenza sarà erogata per l'arrivo; il minore sarà accompagnato fino al ricongiungimento con la persona indicata in fase di prenotazione.

È indispensabile informarsi sui limiti d'età consentiti per ricevere questo servizio visto che le disposizioni possono variare da una compagnia aerea all'altra. Si consiglia di contattare la compagnia aerea con la quale si viaggia per informazioni più dettagliate.

### Gravidanza

In caso di gravidanza è sempre opportuno comunicare alla Compagnia Aerea il proprio stato all'atto della prenotazione e richiedere la documentazione necessaria.

### Documenti per i minori

(Dettagli disponibili su [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it))

Tutti i minori devono essere in possesso di documento individuale.

Si ricorda che l'iscrizione del minore sul passaporto del genitore non è più valida dal 27.06.2012. I passaporti dei genitori con iscrizioni di figli minori rimangono validi per il solo titolare fino alla naturale scadenza del documento stesso (Circolare Ministero dell'Interno n° 400/A/2012/23.1.3 del 15/03/2012).

### Dichiarazione di accompagnamento

Ogni volta che un minore di anni 14 viaggia all'estero, ovvero fuori dal territorio nazionale, non accompagnato da uno dei genitori o da chi ne fa le veci, necessita di una dichiarazione di accompagnamento in cui deve essere riportato il nome della persona o dell'ente cui il minore viene affidato, sottoscritta da chi esercita sul minore la potestà e vistata dagli organi competenti al rilascio del passaporto.

## Security regulations

years, 12 for certain airlines) that travel on their own must be reported at the time the reservation is made. A special assistance procedure will be automatically activated, with the airport staff accompanying the child to the gate, when they pass under the tutelage of the airline. The parent/guardian must remain at the airport until the aircraft takes off. Similar assistance will be provided upon arrival; the minor will be accompanied until they are reunited with the person named during the booking process. It is essential to inquire about the age limit allowed for this service, since conditions may vary from one airline to another. Please contact the specific airline for more detailed information.

### Pregnancy

Women that are pregnant are advised to notify the Airline about their status at the time reservations are made and to request any necessary documentation.

### Documents for minors

(Details available on the website [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it))

All minors must have their own individual identification document. Please note that starting from 27<sup>th</sup> June 2012, minor's registration on the parent's passport is no longer valid. At the same time, the parents passports containing registrations of minor shall be valid only for the holder until the passport reaches the expiring date (Internal Ministry Circular nr 400/A/2012/23.1.3 of 15<sup>th</sup> March 2012).

### Statement for accompanied children

Anytime a minor under 14 years of age travels abroad, in other words outside the national territory, not accompanied by one of his/her parents or legal guardian, a statement for accompanied children is needed that indicates the name of the person or the organization to whom the minor is entrusted, signed by whoever has parental authority over the minor and stamped by the pertinent bodies authorized to issue the passport.



## Aspetti relativi ai parcheggi autovetture

L'aeroporto di Bergamo - Orio al Serio dispone di due parcheggi autovetture; uno denominato Terminal (P2), più vicino e più comodo perché situato nel sedime aeroportuale e servito da una navetta interna gratuita con assistenza h 24 (capienza 2.870 posti), l'altro denominato Smart (P3) a circa 1 km dall'aeroporto, con navetta gratuita da e per l'aeroporto ogni 15/20 minuti (capienza 2.760 posti).

Inoltre dispone di un parcheggio P1 (capienza 280 posti), di fronte all'aerostazione, utilizzato per sosta breve e per carico/scarico passeggeri accompagnati (sosta gratuita di 10 minuti fino ad un massimo di 3 volte al giorno).

La gestione dei parcheggi aeroportuali è affidata all'associazione temporanea di imprese SEA/APCOA.

È possibile contattare SEA/APCOA per informazioni/segnalazioni/reclami e richieste rimborso relative ai parcheggi ai seguenti riferimenti

### **SEA/APCOA**

via Aeroporto 13 - 24050 - Orio al Serio BG

**Tel. +39 02 23 23 23**

**e-mail: [bg.orioalserio@apcoa.it](mailto:bg.orioalserio@apcoa.it)**

### **Modalità di prenotazione parcheggio (ViaMilano Parking)**

Con ViaMilano Parking è possibile acquistare online il parcheggio in aeroporto tramite il nostro sito all'indirizzo [www.orioaeroporto.it/it/parcheggi/](http://www.orioaeroporto.it/it/parcheggi/) o tramite il sito ufficiale Ryanair ([www.ryanair.com](http://www.ryanair.com)); si informa che durante la sosta nei nostri parcheggi è previsto che il passeggero porti con se le chiavi della propria auto.

### **Modalità di pagamento parcheggio prima del ritiro dell'auto**

È possibile pagare il corrispettivo del parcheggio sia alla Cassa Manuale, presidiata h 24, situata all'interno del parcheggio P1, sia alle 6 Casse Automatiche predisposte ad erogare resti di qualsiasi importo. Le Carte di Credito accettate sono Visa, Mastercard, Visa Electron. Non sono accettate tutte le carte prepagate, American Express, Bancomat e Bancoposta. Per informazioni telefoniche contattate il numero +39 02 23 23 23.

## Car parking issues

Bergamo - Orio al Serio Airport has two car parks, one called Terminal (P2), which is nearer and more convenient because it is situated on airport land and is served by a free internal shuttle with 24-hour assistance (capacity 2,870 places); the other is called Smart (P3), which is approximately 1 km from the airport and is served by a free shuttle to and from the airport, which runs every 15/20 minutes (capacity 2,760 places).

Besides Bergamo - Orio al Serio Airport offers the short stay car park P1 (capacity 280 places), in front of the terminal, possible to be used free of charge for passengers picking up or setting down (10 minutes stay completely free of charge till a maximum of 3 transits per day).

The management of the airport car parks is entrusted to SEA/APCOA, a temporary association of companies.

SEA/APCOA can be contacted for information/recommendations/complaints and requests for refunds regarding the car parks, at the following addresses and numbers:

### **SEA/APCOA**

via Aeroporto 13 - 24050 - Orio al Serio BG

**Tel. +39 02 23 23 23**

**e-mail: [bg.orioalserio@apcoa.it](mailto:bg.orioalserio@apcoa.it)**

### **How to book the parking stand (ViaMilano Parking)**

Through ViaMilano Parking the passenger can book his/her parking place via the website [www.orioaeroporto.it/it/parcheggi/](http://www.orioaeroporto.it/it/parcheggi/) or via the official Ryanair website ([www.ryanair.com](http://www.ryanair.com)); we inform that the passenger is required to keep his/her car key after parking.

### **How to pay the parking charges before picking up your car**

Parking charges can be paid either at the Manned Paypoint, open 24 hours a day, situated inside of the car park P1, or at the 6 Automatic Paypoints which can give change up to any amount. The credit cards accepted are Visa, Mastercard, Visa Electron; not accepted are all prepaid credit cards, American Express, Bancomat (debit cards) and Bancoposta (Italian Post Office cards). For information dial +39 02 23 23 23.

## Aspetti relativi ai parcheggi autovetture

### Passeggeri Tour operator

I passeggeri che viaggiano con voli charter tramite tour operator hanno diritto ad una tariffa convenzionata.

Per accedere alla convenzione è necessario presentare all'addetto in cassa il foglio di convocazione del proprio Tour Operator. In casi di mancata presentazione di tale documento, al passeggero verrà applicata la tariffa standard.

### Servizio di Telepass

Con Telepass, da oggi, si può pagare la sosta anche nel parcheggio dell'aeroporto di Bergamo – Orio al Serio senza alcun costo aggiuntivo e farlo è semplicissimo: se si è titolare di un contratto Telepass Family o Telepass con Viacard di conto corrente basta posizionare correttamente il proprio Telepass all'interno del veicolo e accedere alle corsie di ingresso e uscita riservate, come in autostrada.

Con il nuovo servizio di Telepass è possibile:

- Saltare la fila in ingresso ed in uscita nei parcheggi
- Non preoccuparsi di ritirare e conservare il biglietto del parcheggio
- Evitare la fila alle casse
- Addebitare il costo del parcheggio sul proprio conto Telepass

## Car parking issues

### Tour operator passengers

If assisted by a tour operator passengers travelling on charter flights are entitled to a special rate.

In order to qualify for this special rate, passengers must show the cashier the confirmation slip of their Tour Operator. Passengers who fail to produce this document will be charged the standard rate.

### Telepass service

Now it is possible to pay for parking at the Bergamo – Orio al Serio airport using Telepass, at no additional charge. It's easy to use: if you have a contract with Telepass Family or Telepass with a Viacard linked to your bank account, simply position your Telepass properly inside the vehicle to access reserved entrance and exit lanes, just like on the highway.

The new Telepass service allows you to:

- Skip the queue at the entrance and exit of the parking lots
- Avoid having to worry about printing and saving the parking receipt
- Avoid the queue at the payment stations
- Charge the parking fee to your Telepass account



## Diritti dei passeggeri

### Cancellazione del volo, ritardo o negato imbarco

In caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo, la compagnia aerea assolve agli obblighi di informativa ed assistenza previsti dal **Reg. CE 261/04**. Il gestore si attiva, mediante: contatto diretto, monitor, proprio sito internet e proprio sistema di risposte telefoniche, per la tempestiva trasmissione ai passeggeri delle informazioni relative al volo pervenutegli dalla compagnia aerea o suo delegato.

I passeggeri possono conoscere i loro diritti nei casi di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo, anche consultando la Carta dei Diritti del Passeggero emessa dall'Ente Nazionale Aviazione Civile (disponibile sul sito internet [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)), i cui contenuti sono sinteticamente di seguito riportati così come sono anche riportati da pannelli ed opuscoli informativi presenti in ognuna delle principali aree dell'aeroporto di Bergamo - Orio al Serio.

#### Cancellazione

Come previsto dal Reg. (CE) n. 261/04 in caso di cancellazione del volo il passeggero ha diritto a:

- rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata

#### oppure:

- imbarco su un volo alternativo il prima possibile o in una data successiva più conveniente per il passeggero

#### - assistenza

- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa
- adeguata sistemazione in albergo, nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti
- trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica

#### - in alcuni casi anche alla compensazione pecuniaria

- l'ammontare della compensazione pecuniaria dovuta ai passeggeri dipende dalla tratta aerea (intracomunitaria o extracomunitaria) e dalla distanza in Km percorsa, come meglio sotto riportato:

#### Per le tratte aeree intracomunitarie

Distanze in Km / Ammontare della compensazione

Inferiori o pari a 1500 Km: euro 250

Superiori a 1500 Km: euro 400

## Passengers' right

### Flight delay or cancellation, denied boarding

If passengers are denied boarding, or their flight is delayed or cancelled, the airline must comply with the obligations to inform and assist provided by **EC Regulation 261/04**. The management company will take steps – through direct contact, monitor announcements, its website or system of telephone responses – to promptly pass on to passengers any information regarding the flight received from the airline or its delegate.

Passengers can learn about their rights in the event they are denied boarding or their flight is delayed or cancelled by consulting the Carta dei Diritti del Passeggero (Passengers' Bill of Rights) published by ENAC (Italian Civil Aviation Authority) and available on its website [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it), the contents of which are summarised below and shown on panels or information leaflets in each of the main areas of Bergamo - Orio al Serio Airport.

#### Cancellation

As provided by EC Regulation no. 261/04, in the case of flight cancellation, the passenger has the right to:

- reimbursement of the cost of the ticket for the unused portion or

- boarding on an alternative flight as soon as possible or on a subsequent date that is more convenient for the passenger

#### - assistance

- food and beverages in relation to the length of the wait
- adequate hotel accommodation in case lodging for one or more nights becomes necessary
- roundtrip transfer between the airport and the hotel
- two phone calls or messages via fax, telex or e-mail

#### - in certain cases to pecuniary compensation

- the amount of pecuniary compensation owed to the passengers depends on the air route (intra-Community or extra-Community) or on the distance in km covered, as specified below:

#### For intra-community air routes

Distance in km / Amount of the compensation

Less than or equal to 1,500 km: €250

Greater than 1,500 km: €400

## Diritti dei passeggeri

### Per le tratte aeree extracomunitarie

Distanze in Km / Ammontare della compensazione

Inferiori o pari a 1500 Km: euro 250

Comprese tra 1500 e 3500 Km: euro 400

Superiori a 3500 Km: euro 600

Se il volo viene cancellato la compensazione pecuniaria NON è dovuta nel caso in cui

- la compagnia aerea possa provare che la cancellazione del volo sia stata causata da circostanze eccezionali: ad esempio avverse condizioni meteorologiche, allarmi per la sicurezza e scioperi (come previsto dai punti 14 e 15 in premessa al **Reg. (CE) n. 261/04**)

- il passeggero sia stato informato:

- della cancellazione con almeno due settimane di preavviso
- della cancellazione nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima della data di partenza e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di due ore prima rispetto all'orario originariamente previsto e con arrivo presso la destinazione finale al massimo quattro ore dopo l'orario originariamente previsto
- della cancellazione meno di sette giorni prima e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di un'ora prima dell'orario originariamente previsto e con arrivo presso la destinazione finale al massimo due ore dopo l'orario originariamente previsto.

## Passengers' right

### For extra-community air routes

Distance in km / Amount of the compensation

Less than or equal to 1,500 km: €250

Between 1,500 and 3,500 km: €400

Greater than 3,500 km: €600

If the flight is cancelled, pecuniary compensation is NOT due in the case in which

- the airline can prove that the flight cancellation was caused by exceptional circumstances, for example, adverse weather conditions, threats to security and strikes (as provided by points 14 and 15 in the preamble to **EC Regulation no. 261/04**)

- the passenger has been notified:

- of the cancellation at least two weeks prior to departure
- of the cancellation between one and two weeks prior to departure and has been offered an alternative flight that departs no more than two hours earlier than the scheduled time and arrives at the final destination no more than four hours later than the time originally expected
- of the cancellation less than one week prior to departure and has been offered an alternative flight that departs no more than one hour earlier than the scheduled time and arrives at the final destination no more than two hours later than the time originally expected.



## Diritti dei passeggeri

### Ritardo

Per i voli intracomunitari ed extracomunitari che percorrono distanze inferiori o pari ai 1500 Km si ha diritto all'assistenza se il volo subisce un ritardo di almeno due ore.

Per i voli intracomunitari che percorrono distanze superiori a 3500 Km e tutti gli altri voli che percorrono distanze comprese tra 1500 e 3500 Km si ha diritto all'assistenza se il volo subisce un ritardo di almeno tre ore.

Per i voli che percorrono distanze superiori ai 3500 Km al di fuori dell'Unione Europea si ha diritto all'assistenza se il volo subisce un ritardo di almeno quattro ore.

Il diritto all'assistenza comporta:

- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa
- adeguata sistemazione in albergo, nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti
- trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica

In caso di ritardato arrivo superiore a tre ore è prevista compensazione pecuniaria e, in caso di dirottamento del volo, è previsto il trasferimento del passeggero allo scalo di destinazione originale; si veda il REG UE 261/04 e le connesse sentenze della Corte di Giustizia Europea.

## Passengers' right

### Delays

For intra-Community and extra-Community flights that cover distances less than or equal to 1,500 km, passengers are entitled to assistance if the flight is delayed by at least two hours.

For intra-Community flights that cover distances greater than 3,500 km and all other flights that cover distances between 1,500 and 3,500 km, passengers are entitled to assistance if the flight is delayed by at least three hours.

For flights that cover distances greater than 3,500 km outside the European Union, passengers have the right to assistance if the flight is delayed by at least four hours.

The right to assistance includes:

- food and beverages in relation to the length of the wait
- adequate hotel accommodation in case lodging for one or more nights becomes necessary
- roundtrip transfer between the airport and the hotel
- two phone calls or messages via fax, telex or e-mail

Compensation is planned in case of delay longer than 3 hours, in case of diverted flight passenger's transfer to the final destination originally booked is planned too. Please see REG EU 261/04 and European Justice Court sentences.



## Diritti dei passeggeri

### Negato imbarco

In caso di negato imbarco la compagnia aerea deve verificare in un primo momento se vi siano, tra i passeggeri, dei volontari disposti a cedere il proprio posto in cambio di benefici da concordare.

Se non ci sono volontari, come stabilito dall'art. 4 del Reg. (CE) n. 261/04, il passeggero cui viene negato l'imbarco ha diritto a:

#### a. compensazione pecuniaria

l'ammontare della compensazione pecuniaria dovuta ai passeggeri dipende dalla tratta aerea (intra-comunitaria o extra-comunitaria) e dalla distanza in Km percorsa, come meglio sotto riportato:

##### Per le tratte aeree intracomunitarie

Distanze in Km / Ammontare della compensazione  
inferiori o pari a 1500 Km: euro 250  
Superiori a 1500 Km: euro 400

##### Per le tratte aeree extracomunitarie

Distanze in Km / Ammontare della compensazione  
inferiori o pari a 1500 Km : euro 250  
Comprese tra 1500 e 3500 Km: euro 400  
Superiori a 3500 Km: euro 600

#### b. rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata

oppure

**imbarco su un volo alternativo il prima possibile o in una data successiva più conveniente per il passeggero**

#### c. assistenza

- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa
- adeguata sistemazione in albergo, nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti
- trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica

## Passengers' right

### Denied boarding

In the event boarding is denied, the airline must firstly verify that there are volunteers from among the passengers willing to give up their place in return for benefits to be agreed.

If there are no volunteers, as established by art. 4 of (EC) Regulation no. 261/04, the passenger who has been denied boarding has the right to:

#### a. pecuniary compensation

the amount of pecuniary compensation owed to the passengers depends on the air route (intra-Community or extra-Community) or on the distance in km covered, as specified below:

##### For intra-community air routes

Distance in km / Amount of the compensation  
Less than or equal to 1,500 km: €250  
Greater than 1,500 km: €400

##### For extra-community air routes

Distance in km / Amount of the compensation  
Less than or equal to 1,500 km: €250  
Between 1,500 and 3,500 km: €400  
Greater than 3,500 km: €600

#### b. reimbursement of the cost of the ticket for the unused portion

or

boarding on an alternative flight at soon as possible or on a subsequent date that is more convenient for the passenger

#### c. assistance

- food and beverages in relation to the length of the wait
- adequate hotel accommodation if lodging or one or more nights becomes necessary
- roundtrip transfer between the airport and the hotel
- two phone calls or messages via fax, telex or email

## Aspetti relativi ai bagagli

Le dimensioni del bagaglio a mano e il peso del bagaglio da stiva sono soggetti unicamente alle restrizioni dettate dalle diverse compagnie aeree. Vi preghiamo di contattare direttamente il vettore col quale viaggiate.

**Vi ricordiamo, inoltre, l'obbligo di apporre sempre sui bagagli, sia a mano sia da stiva, un'etichetta indicante nome, indirizzo, recapito telefonico e possibilmente il numero del volo.** Per la vostra sicurezza Vi invitiamo a riporre gli oggetti di valore e quanto a voi strettamente indispensabile (farmaci, occorrente per neonati, ...) nel bagaglio a mano.

### Cosa fare in caso di bagaglio smarrito

Prima di lasciare l'area di consegna dei bagagli presentarsi all'ufficio Lost & Found muniti di biglietto aereo originale o di ricevuta del biglietto elettronico e di scontrino del bagaglio; compilare un modulo di reclamo denominato PIR (Property Irregularity Report) indicando le caratteristiche del bagaglio smarrito (dimensioni, colore, marca, ecc.).

L'ufficio Lost & Found rilascerà copia della denuncia di smarrimento con un codice identificativo della pratica (detto anche numero di pratica).

Qualora la compagnia aerea con cui si ha viaggiato preveda la riconsegna a domicilio, il passeggero all'atto della denuncia potrà scegliere se ritirare personalmente il bagaglio, oppure riceverlo al proprio domicilio tramite corriere; in ogni caso verrà prima contattato.

Nel caso il passeggero provenga da un paese extra comunitario e volesse ricevere il bagaglio al suo domicilio, si dovrà firmare una delega doganale con cui si autorizza la società di handling a sottoporre il bagaglio ai controlli doganali. Se il bagaglio fosse chiuso, si dovranno lasciare le chiavi o la combinazione all'operatore dell'ufficio Lost & Found.

Qualora, trascorsi 5 giorni dall'emissione del P.I.R., e il bagaglio non sia stato rintracciato, al fine di approfondire e velocizzare le ricerche, il passeggero è invitato ad inviare la lista con il contenuto del bagaglio stesso all'ufficio relazioni clientela della compagnia aerea. Il viaggiatore che vuole essere risarcito per il bagaglio smarrito, deve presentare una denuncia alla compagnia aerea entro 21 giorni dall'arrivo in aeroporto.

Il passeggero deve inviare alla compagnia aerea una raccomandata A / R con l'elenco degli oggetti contenuti nel bagaglio, l'originale del biglietto aereo (oppure codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet), l'originale del talloncino di identificazione

## Baggage issues

The dimensions of hand baggage and weight of hold baggage are solely subject to the restrictions imposed by the various airline companies. Please contact the airline you are flying with directly.

**We also wish to remind you of the obligation to affix a label to both hold baggage and hand baggage indicating your name, address, telephone number and if possible your flight number.** In the interests of your safety and security you are advised to keep all valuable and essential items (medicines, baby care products, etc.) in your hand baggage.

### What to do if your baggage is lost

Before leaving the baggage reclaim area, go to the Lost & Found Office with your original flight ticket or electronic ticket receipt and baggage check slip, fill in a Property Irregularity Report (P.I.R.) form, indicating the characteristics of the lost baggage item (dimensions, colour, brand, etc.).

The Lost & Found Office will issue a copy of the report together with a file reference code (also termed file reference number).

If the airline with which you have travelled provides for delivery to your home address, on submitting your report you may choose whether to pick up the baggage item in person or have it delivered to your home address by courier. In any case you will be contacted beforehand.

Passengers from non-EU countries wishing to receive their baggage at their home address must sign a customs form authorising the handling company to subject the baggage item to customs checks. If the baggage item is locked, the keys or combination must be left with the Lost & Found Office member of staff.

If the lost baggage has still not been traced five days after the issue of the P.I.R., in order to intensify and speed up the search, the passenger concerned is asked to send a list of the contents of the baggage item itself to the airline's own customer relations office. Travellers wishing to be compensated for lost baggage must submit their claim to the airline company within 21 days of their arrival at the airport.

The passenger must send the airline company a registered letter with return receipt containing a list of all of the items contained in the baggage, the original flight ticket (or booking code for online bookings), the original baggage identification slip, the original P.I.R. and the original till receipts and/or full receipts indicating the type of goods purchased (in relation to

## Aspetti relativi ai bagagli

del bagaglio, l'originale del P.I.R. e gli originali degli scontrini e / o ricevute fiscali nei quali sia riportata la tipologia della merce acquistata (in relazione alla durata dell'attesa) in sostituzione dei propri effetti personali contenuti nel bagaglio.

La convenzione di Montreal del 1999 stabilisce valori diversi e prevede un rimborso a bagaglio, indipendentemente dal valore del bene perduto (salvo il caso di maggiore dichiarazione di valore).

La trattativa di risarcimento avviene esclusivamente tra passeggero e compagnia aerea.

Vi sono poi articoli non adatti al trasporto aereo per i quali le compagnie aeree possono declinare la loro responsabilità.

Si ricorda che al momento del ritrovamento del bagaglio la società di handling comunicherà l'avvenuto ritrovamento e fornirà gli orari in cui gli uffici sono a disposizione contattando direttamente il viaggiatore; quest'ultimo si dovrà presentare munito di copia della denuncia e documento di identità e nel caso il ritiro non fosse effettuato dalla persona titolare della denuncia, chi ritira dovrà essere a sua volta munito di delega.

**Le disposizioni sopra riportate sono applicate da un esteso numero di compagnie aeree ma ciascuna compagnia può adottare disposizioni più o meno restrittive; è quindi consigliabile verificare quanto riportato contattando direttamente la stessa compagnia aerea (anche mediante sito internet).**

**Per maggiori informazioni contattare l'ufficio Lost & Found al numero +39 035 32 62 97.**

## Baggage issues

the duration of the wait) to replace the personal belongings contained in the baggage.

The Montreal Convention of 1999 sets different amounts and makes provision for compensation per item of baggage, irrespective of the value of the item lost (except in the case of a higher declared value). Procedures to determine compensation take place exclusively between the passenger and the airline company. There are also items which are not suitable for air transport for which airlines may deny liability.

Please note that upon locating the baggage item, the handling company will notify the traveller and indicate the times during which the offices are open by contacting the traveller directly. The traveller must come with a copy of the lost baggage report and an identity document, and if the baggage is not picked up by the traveller who submitted the report, the person picking up the baggage must have authorisation to do so signed by the traveller who submitted the report.

**The provisions set out above are applied by a large number of airlines. However, each airline may adopt provisions which are more or less restrictive; it is therefore advisable to check the aforementioned information by contacting the airline itself (or via its website).**

**For further information, contact the Lost & Found office on +39 035 32 62 97.**





## Aspetti relativi ai bagagli

### Cosa fare in caso di bagaglio danneggiato o manomesso

Prima di lasciare l'area di consegna dei bagagli, se il bagaglio arriva visibilmente danneggiato o manomesso, rivolgersi all'ufficio Lost & Found per effettuare denuncia di danneggiamento P.I.R. (Property Irregularity Report); in caso di danno occulto, rilevato in un secondo tempo, il passeggero dovrà contattare direttamente l'ufficio relazioni clientela della compagnia aerea (in entrambi i casi possono esservi eccezioni, per chiarimenti si prega di contattare il nostro Ufficio Lost & Found in aeroporto).

Nel caso di bagaglio smarrito riconsegnato danneggiato, l'ufficio Lost & Found emetterà P.I.R. che in caso di consegna a domicilio sarà inviato unitamente al bagaglio.

In ogni caso, al passeggero verranno indicati i recapiti da contattare per la richiesta di liquidazione del danno.

Il viaggiatore che vuole essere risarcito per il bagaglio danneggiato o manomesso, deve presentare una denuncia alla compagnia aerea entro 7 giorni dall'arrivo in aeroporto.

**Si prenda nota che queste sono le disposizioni generalmente valide ma le singole compagnie possono dare alla società di handling istruzioni più o meno restrittive.**

### Deposito bagagli

Il servizio, gestito dalla società Autostradale, è situato in zona antistante l'area arrivi del terminal. Al passeggero verrà richiesta l'esibizione di un documento di identificazione.

Il servizio è operativo dalle ore 08.00 alle ore 24.00.

**Per ulteriori informazioni contattare la società Autostradale al numero +39 035 32 29 15**

## Baggage issues

### What to do if baggage has been damaged or tampered with

Before leaving the baggage reclaim area, if the baggage arrives visibly damaged or tampered with, go to the Lost & Found Office to fill in a damage report (Property Irregularity Report); in the case of hidden damage found subsequently, contact the airline's customer relations office directly (in both cases there may be exceptions; for clarifications please contact our Lost & Found Office in the airport).

In the case of lost baggage returned in a damaged state, the Lost & Found Office will issue a P.I.R. which, if the baggage is delivered to the passenger's home address, will be sent together with the baggage.

In any case, the passenger will be provided with the necessary contact information in order to claim compensation for the damage.

Travellers wishing to be compensated for damage to or tampering with baggage must submit their claim to the airline company within 7 days of their arrival at the airport.

**It should be noted that while these provisions are generally valid, individual airlines may provide the handling company with instructions that are more or less restrictive.**

### Baggage deposit

The service, which is operated by Autostradale, is situated closed to the arrivals area in front of the terminal. The passenger will be required to show their own identity document to leave their baggage.

Autostradale staff are available from 8am to midnight.

**For further information contact Autostradale on + 39 035 32 29 15.**



## Aspetti relativi ai bagagli

### Trasporto di animali

Le tariffe e le condizioni di trasporto dipendono unicamente dalle diverse compagnie aeree. Per maggiori informazioni Vi preghiamo di contattare direttamente il vettore col quale viaggiate.

## Segnalazioni/reclami e suggerimenti relativi ai servizi offerti dall'aeroporto di Orio al Serio

Attraverso la pubblicazione della Carta dei Servizi, intendiamo stabilire un rapporto diretto tra i clienti e la nostra Azienda. I suoi suggerimenti, le segnalazioni e i reclami sono uno strumento prezioso per migliorare la qualità dei nostri servizi.

La invitiamo quindi a contattarci attraverso le seguenti modalità:

- attraverso il sito internet [www.orioaeroporto.it](http://www.orioaeroporto.it) (percorso SACBO Spa - suggerimenti e reclami);
- per posta: spedendo la cartolina preaffrancata allegata, compilata in ogni sua parte;
- per e-mail: all'indirizzo [quality@sacbo.it](mailto:quality@sacbo.it).
- per telefono: al numero +39 035 326 369;
- per fax: al numero +39 035 326 339.

SACBO esaminerà con la massima attenzione ogni segnalazione/reclamo o suggerimento e si impegna a fornire adeguato riscontro entro 30 giorni dal loro ricevimento.

La ringraziamo fin d'ora per l'attenzione e per essere stato gradito ospite dell'Aeroporto di Bergamo - Orio al Serio.

## Baggage issues

### Transport of animals

Charges and transport conditions depend exclusively on the various airline companies. For further information, please contact the airline with which you are travelling.

## Signals / complaints and suggestions related to Orio al Serio airport services

By publishing this Service Charter, we aim to establish a direct relationship between our customers and our company.

Your comments, suggestions and complaints provide us with a valuable instrument in our quest to improve the quality of our services. We would be grateful, therefore, if you took the time to contact us in one of the following ways:

- by post: just fill in and send the stamped, addressed postcard enclosed;
- by telephone on +39 035 326 369;
- by fax to +39 035 326 339;
- by e-mail to [quality@sacbo.it](mailto:quality@sacbo.it).

SACBO pledges to examine all customer feedback with great care and will strive to respond to your questions, suggestions and complaints within 30 days of receiving them.

Thank you for your kind attention and we look forward to welcoming you once again to Bergamo - Orio al Serio Airport.



## Privacy Informativa

ai sensi dell'art. 13  
del D.Lgs 196 / 2003

Ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Legislativo 30 Giugno 2003 n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali, desideriamo comunicarLe che le informazioni ed i dati da Lei forniti, saranno oggetto di trattamento nel rispetto delle disposizioni menzionate e degli obblighi di riservatezza di cui SACBO si fa carico.

Le informazioni richieste all'atto della compilazione del modulo allegato alla Carta Servizi verranno utilizzate per le finalità di analizzare e gestire le opinioni siano esse reclami oppure suggerimenti.

Il conferimento dei dati ed il relativo consenso al loro trattamento, per la finalità di gestione della sua opinione, è libero e facoltativo, ma in assenza di detto manifesto consenso, SACBO non potrà fornire i servizi richiesti.

I soggetti che possono venire a conoscenza dei dati personali da Lei volontariamente forniti sono esclusivamente i Responsabili del trattamento nominati da SACBO in qualità di Titolare e gli incaricati da questi ultimi a compiere le operazioni di gestione delle attività suddette. Tali dati saranno comunicati alle sole società terze a cui SACBO potrebbe affidare specifiche attività e servizi connessi alla prestazione erogata o alle competenti Pubbliche Autorità in adempimento ad obblighi di legge.

Il trattamento dei dati avverrà per mezzo di strumenti automatizzati e non e con modalità atte ad assicurarne la riservatezza, l'integrità e la disponibilità nel rispetto di quanto definito dal D.Lgs. 196 / 03. Relativamente al trattamento dei dati raccolti, gli interessati avranno in qualunque momento la facoltà di esercitare i diritti di accesso, aggiornamento, rettifica, integrazione o cancellazione e tutti gli altri diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196 / 03 facendone richiesta al Responsabile del trattamento.

Titolare del trattamento è S.A.C.B.O. S.p.A. con sede in Via Orio al Serio, 49 / 51 - 24050 Grassobbio (BG); Responsabile del trattamento è il Responsabile Qualità e Rapporti con l'Utenza. L'interessato per l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7, può indirizzare la propria richiesta al Responsabile per il riscontro Privacy, SACBO Via Orio al Serio, 49 / 51 - 24050 Grassobbio (BG) o all'indirizzo e-mail: [privacy@sacbo.it](mailto:privacy@sacbo.it)

## Privacy - information pursuant to article 13 of legislative decree no. 196 / 2003

Pursuant to article 13 of Legislative Decree no. 196 of the 30th of June 2003 (the Personal Data Protection Code), we hereby inform you that the information and data which you provide will be processed in accordance with the abovementioned provisions and the confidentiality obligations assumed by SACBO.

The information requested during completion of the form enclosed with the Service Charter will be used for the purpose of analysing and managing opinions, whether these are complaints or suggestions.

This data and your consent to its processing for the purpose of managing your opinion are provided freely and optionally. However, failure to provide such express consent will result in SACBO not being able to provide the services requested.

Subjects who may become acquainted with the personal data provided by you are exclusively the data processors appointed by SACBO as data controller and those delegated by them to perform operations for the management of the abovementioned activities. This data will be communicated only to third parties to which SACBO may assign specific activities connected with the services provided or to any public authorities concerned in compliance with legal obligations.

Data will be processed using automated and non-automated instruments and using procedures which ensure confidentiality, integrity and availability, in accordance with the provisions of Law 196 / 03. With regard to the processing of data collected, the data subjects concerned may exercise their right to access, update, correct, supplement or cancel data, in addition to all other rights provided for in article 7 of Legislative Decree no. 196 / 03 by making a request to the data processor.

The data controller is S.A.C.B.O. S.p.A., with offices at the following address: Via Orio al Serio, 49 / 51 - 24050 Grassobbio (BG); the data processor is the Quality and Customer Relations Manager.

Data subjects wishing to exercise their rights as provided for by article 7 may address their request to: Responsabile per il riscontro Privacy, SACBO Via Orio al Serio, 49 / 51 - 24050 Grassobbio (BG) or to the following e-mail address: [privacy@sacbo.it](mailto:privacy@sacbo.it).

Compagnie  
aeree operanti  
incluso  
code share  
Operating  
airlines - code  
share carriers  
included



**AIR ARABIA MAROC**  
TEL. 895 895 3311  
[www.airarabia.com](http://www.airarabia.com)



**AIR SUD BY DENIM AIR**  
TEL: 347 144 11 48  
[www.airsud.com](http://www.airsud.com)



**ALMASRIA AIRLINES**  
TEL. +39 02 83 78 438  
[www.almazriaairlines.com/](http://www.almazriaairlines.com/)



**BLUE AIR**  
TEL.+39 06 48 771 355  
[www.blueairweb.com](http://www.blueairweb.com)



**BLU PANORAMA AIRLINES**  
TEL. +39 06 897 98 109  
[www.blu-express.com](http://www.blu-express.com)



**MERIDIANA**  
TEL. 892 928  
[www.meridiana.it](http://www.meridiana.it)



**PEGASUS AIRLINES**  
TEL. 199 206 333  
[www.flypgs.com](http://www.flypgs.com)



**POBEDA AIRLINES**  
TEL: +7 (499) 215-2300  
[www.pobeda.aero/en](http://www.pobeda.aero/en)



**RYANAIR**  
TEL. 895 589 5509  
[www.ryanair.com](http://www.ryanair.com)



**WIZZAIR**  
TEL. 895 895 3322  
[www.wizzair.com](http://www.wizzair.com)



Via Orio al Serio, 49/51  
24050 Grassobbio (Bg) - Italy  
Information +39 035 326323  
[www.orioaeroporto.it](http://www.orioaeroporto.it)



Scriva qui le sue opinioni, siano esse reclami o suggerimenti: / Write here your opinions, claims or suggestions:

---

---

---

---

---

**Numero di volo / Flight number**

Lei viaggia per: / Travel purpose

Turismo, motivi personali / Tourism, personal reasons       Lavoro / Business

Nome / Name..... Cognome / Surname.....

Indirizzo / Address..... Città / City.....

CAP / Post Code..... Provincia / Province.....

Paese / Country..... Professione / Job.....

Telefono / Phone..... Posta elettronica / e-mail.....

**La SACBO si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione**  
**SACBO will make every effort to answer within 30 days of the date of receipt**

Preso atto dell'Informativa Privacy ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196 / 2003 contenuta nella Carta dei Servizi a pag. 84, autorizzo SACBO ad utilizzare i dati personali per analizzare e gestire le opinioni siano esse sotto forma di reclami oppure di suggerimenti.

Taken cognizance of Privacy information in accordance with art. 13 of D.Lgs 196 / 2003 as detailed in the Service Charter at page 85, I authorize SACBO to use my personal data to analyse and manage my suggestions or complaints.

**SI / YES**

Autorizzo / I authorize

**NO**

Non autorizzo / I don't authorize

Firma / Signature.....

Data / Date .....



**S.A.C.B.O.** S.p.A.

**NON AFFRANCARE**  
Affrancatura a carico  
del destinatario  
da addebitarsi sul conto  
di credito n. 124  
presso agenzia postale  
di Orio al Serio  
Aut. Poste Italiane spa  
Bergamo C.P.O.  
n. 317/BGCPO/SA/DMG  
del 05/04/2000

S.A.C.B.O. S.p.A.  
Orio al Serio  
International Airport

Via Orio al Serio, 49/51  
24050 Grassobbio (Bg) - Italy

