



Carta dei Servizi Service Charter 2018

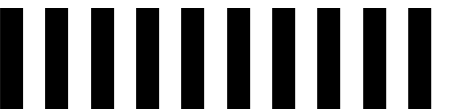


Via Orio al Serio, 49/51
24050 Grassobbio (Bg) - Italy
Information +39 035 326323
www.milanbergamoairport.it

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.F.O.
n. 317/BGCP0/SADMG
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



MILAN
BERGAMO
AIRPORT

BGY

Carta dei Servizi
Service Charter
2018



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

CONTENUTI CONTENTS

Introduzione alla carta dei servizi	4
the service charter at a glance.....	5
Il gestore aeroportuale: S.A.C.B.O. s.P.A.	4
The airport management company: S.A.C.B.O S.p.A.	5
Tabelle indicatori.....	12
Indicator tables	12
Indicatori e standard di qualità dei servizi di assistenza	16
per passeggeri a ridotta mobilità	
Services of assistance to passengers with reduced mobility -	16
Quality standard & indicators	
Caratteristiche tecniche dell'aeroporto.....	19
Airport technical data	19
Come arrivare	20
How to get here.....	20
Numeri utili.....	24
Useful numbers	24
Servizi	30
Services	31
Assistenza passeggeri a ridotta mobilità.....	46
Assistance for passengers with reduced mobility	47
Norme di sicurezza	56
Security regulations	57
Aspetti relativi ai parcheggi autovetture	68
Car parking issues.....	69
Diritti dei passeggeri	74
Passengers rights	75
Aspetti relativi ai bagagli	82
Baggage issues.....	83
Segnalazioni / reclami e suggerimenti relativi ai servizi offerti	88
dall'aeroporto di Milano Bergamo	
Signals / complaints and suggestions related.....	89
to Milan Bergamo airport services	
Privacy - informativa ai sensi dell'art. 13 D.Lgs 196 / 2003	90
Privacy - information pursuant to article 13,.....	91
legislative decree no. 196 / 2003	
Compagnie aeree operanti incluso code share	92
Operating airlines - Code share carriers included	92

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 Milano Bergamo 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 2016, ha ribadito con certificazione formale che le infrastrutture aeroportuali di Milano Bergamo 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, ha costituito una società unipersonale denominata "BGY International Services S.r.l." che esercita la funzione 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 Milan Bergamo 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 2016, issued formal certification confirming that Milan Bergamo'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 founded a company whose hold the total amount of capital shares. This company is called "BGY International Services S.r.l." and 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 (nel mese di giugno 2017 è stato incrementato il numero dei banchi check-in con l'aggiunta di tre nuovi banchi con relative bilance e collegamenti ai nastri di trasporto bagagli; nel corso del 2018 verrà riqualificato il blocco di servizi igienici posto nel seminterrato sala check-in C);
- Area Controlli di sicurezza (nel mese di luglio 2017 sono entrati in funzione 2 nuovi archetti per il controllo passeggeri e bagaglio a mano);
- Area Imbarchi (nel corso del 2018 verrà riqualificato il blocco di servizi igienici posto nella parte centrale dell'aerostazione; verrà ampliato il lato ovest della sala voli extra-schengen che permetterà una migliore gestione degli accomodamenti ai gates della sala; verrà eseguito un restyling interno della Sala VIP al primo piano; verrà allungato l'accodamento al controllo passaporti di accesso alla sala imbarchi extra-Schengen, al fine di una gestione più efficace e sicura delle code in ingresso alla sala);

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 (in June 2017, the number of check-in desks was increased with the addition of three new desks with relative weighing scales and connections to the baggage conveyor belt; in 2018, the toilets in check-in area C, in the basement, will be refurbished);
- Security Checkpoint Area (in July 2017, 2 new control arches for passengers and hand baggage were brought into service);
- Boarding Area (in 2018 the toilets in the central part of the airport will be refurbished; the western part of the non-Schengen boarding area will be extended, allowing easier management of the waiting areas at the gates in the hall; the VIP lounge on the first floor will undergo internal restyling; the waiting area in front of passport control at the entrance to the non-Schengen boarding area will be lengthened, providing a more efficient and safer handling of queues entering the hall);

IL GESTORE AEROPORTUALE: S.A.C.B.O. S.P.A.

- Area Arrivi (a fine 2018 si concluderanno lavori sulle infrastrutture e sugli impianti di gestione bagagli in arrivo per facilitare la gestione dei passeggeri in transito in aeroporto, tipologia di traffico che nei prossimi anni registrerà, secondo previsioni, forti tassi di crescita).

b) Connettività via terra e servizi al traffico veicolare

- nel mese di luglio 2017 è stata realizzata un'area dedicata al parcheggio disabili all'interno del Parcheggio P1 (area denominata P1H). Quest'area, delimitata da sbarre di accesso a salvaguardia dei posteggi, ha un numero di posti auto dedicati pari a 25 unità contro le 10 inizialmente disponibili;
- A fine estate 2017 si è completata l'opera di riqualifica della strada di accesso SP 116, che ha visto la creazione di un nuovo tratto di pista ciclabile di fronte alla facciata land side del Terminal e il prolungamento della stessa anche attraverso il sottopasso autostradale di collegamento tra il Terminal e l'area industriale di Grassobbio che è stato opportunamente adeguato al traffico ciclopeditonale;
- nel mese di ottobre 2017 è stata completata la realizzazione del parcheggio P3 fase 2. Questo ampliamento del parcheggio consentirà il parcheggio di circa 2100 auto che si vanno ad aggiungere ai circa 2800 posti auto della prima area del parcheggio P3 realizzata nel 2015;
- nel corso del 2018 verranno eseguiti una serie di interventi di adeguamento del parcheggio P2 che prevedranno non solo opere di asfaltatura, ma anche una riqualifica dei posti auto disabili (nuovo layout e creazione di un'area dedicata) e il rinnovo della segnaletica orizzontale e verticale per proteggere e indirizzare il camminamento dei pedoni all'interno del parcheggio, nonché interventi di adeguamento dell'impianto di illuminazione.

c) Operatività aeronautica

- entro la fine del 2018 verrà realizzata una superficie di circa 4500 mq per il parcheggio dei mezzi di handling;
- entro la fine della primavera 2018 verrà completato, a sud del sedime aeroportuale, la struttura di un nuovo capannone che avrà come scopo principale il ricovero al coperto dei mezzi di rampa; inoltre verrà completato l'impianto di alimentazione 400 Hz nel settore di piazzale a sud est del sedime aeroportuale. Questo impianto permetterà agli aeromobili di alimentarsi con corrente elettrica direttamente dai pozzetti presenti nel piazzale senza

THE AIRPORT MANAGEMENT COMPANY: S.A.C.B.O. S.P.A.

- Arrivals Area (at the end of 2018, works will be concluded on the infrastructure and the incoming baggage handling systems in order to facilitate the handling of passengers in transit, a type of traffic which, according to forecasts, will see rapid growth over the next few years).

b) Land transport links and services for vehicle traffic

- in the month of July 2017 an area dedicated to disabled parking was created in car park P1 (an area which has been named P1H). This area, marked off by barriers to limit access to the spaces, offers 25 dedicated spaces, instead of the 10 originally available;
- The end of summer 2017 saw the completion of refurbishing works for access road SP 116, which saw the creation of a new section of cycling path in front of the land-side façade of the Terminal and the lengthening of the same also through the motorway underpass connecting the Terminal and the Grassobbio industrial zone, which has been opportunely adapted for cycle traffic;
- the month of October 2017 saw completion of phase 2 of car park P3. This extension of the car park will provide parking for approximately 2100 cars in addition to the approximately 2800 parking spaces in the first area of car park P3 which was built in 2015;
- in 2018, a series of works will be carried out for the adaptation of car park P2, which provide not only for asphaltting works, but also for the refurbishing of disabled parking spaces (new layout and the creation of a dedicated area), and the renewal of horizontal and vertical signage to protect and direct pedestrians into the car park, as well as adaptation of the lighting system.

c) Air traffic operations

- by the end of 2018, an area of approximately 4500 square metres will be created for parking for handling vehicles;
- by the end of spring 2018, to the south of the airport area, a new warehouse structure will be built, which will serve principally as covered storage for airport apron vehicles; furthermore the 400 Hz power supply system in the apron area to the south-east of the airport area will be completed. This system will allow aircraft to access electrical power directly from outlets in the apron, without needing to make use of diesel recharging generators which need to be placed beneath the aircraft by apron personnel;
- in summer 2018, completion of the apron to the north of the runway will begin, with works due to end in 2019. This apron will

IL GESTORE AEROPORTUALE: S.A.C.B.O. S.P.A.



il ricorso ai generatori diesel di ricarica carrellati che devono essere portate sottobordo dal personale di rampa;

- nell'estate 2018 prenderà il via il completamento del piazzale a nord della pista che vedrà il suo completamento nel 2019. Tale piazzale sarà ampliato di circa 100.000 mq, il che permetterà il posteggio di ulteriori 8 velivoli classe ICAO C (4 classe ICAO E), veicolo maggiormente operante nello scalo bergamasco.

d) Qualità

- Certificazione di qualità sulla base della normativa internazionale UNI EN ISO 9001 (ottenuta nel 2003);
- Introduzione di sistemi automatizzati per la rilevazione della qualità dei servizi forniti (puntualità dei voli, tempi di attesa ai controlli di sicurezza, tempi di attesa per la riconsegna dei bagagli in arrivo ecc.).

e) Ambiente

- Certificazione ambientale sulla base della normativa internazionale UNI EN ISO 14001 (ottenuta nel 2008);
- 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 differenziata dei rifiuti con l'obiettivo ultimo della massimizzazione del riutilizzo della materia prima componente il rifiuto.

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).

g) Sicurezza delle informazioni

- Nella prima parte del 2018 si è completato il processo di certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni secondo la norma UNI EN ISO 27001:2014.

THE AIRPORT MANAGEMENT COMPANY: S.A.C.B.O. S.P.A.

be extended by approximately 100,000 square metres, which will allow for the parking of a further 8 ICAO class C (or 4 ICAO class E) aircraft, which are the most frequently used aircraft in the Bergamo airport.

d) Quality

- Quality Certification in accordance with the UNI EN ISO 9001 international standard (kept in 2003);
- Introduction of automated systems for testing the quality of provided services (flight punctuality, waiting times at security checkpoints, waiting times for luggage picking up, etc.).

e) Environment

- Environmental certification in accordance with the UNI EN ISO 14001 international standard (kept in 2008);
- 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 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;

f) Occupational Health & Safety

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

g) Information security

- The beginning of 2018 saw the completion of the certification process for the Information Security Management System according to UNI EN ISO 27001:2014 regulations.

TABELLE INDICATORI INDICATOR TABLES

LEGENDA KEY

THPH: Typical Peak Hour Passengers a+d (Passeggeri a+p nell'ora di punta tipica) = 3.895

MPA: Million Passengers per Annum (Milioni di passeggeri per anno) = 12.3

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

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2017 Actual data 2017	Obiettivi 2018 Targets 2018
SICUREZZA DEL VIAGGIO TRAVEL SECURITY			
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%	96%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE PERSONAL SECURITY AND SECURITY OF PERSONAL BELONGINGS			
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	96,6%	96%
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI) SERVICE REGULARITY AND PUNCTUALITY			
Puntualità complessiva dei voli. Flights punctuality overall.	% voli puntuali/ Totale voli in partenza % on time flights/ all on departure flights	81,3%	83%
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	0,14‰	0,18‰
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'	23'
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	28'	29'

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2017 Actual data 2017	Obiettivi 2018 Targets 2018
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	2'50"	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	97,8%	97%
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE CLEANLINESS AND HYGIENE			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes. Perception of cleanliness and efficiency of toilet facilities.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	90,4%	90%
Percezione sul livello di pulizia aerostazione. Perception of cleanliness at the airport.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97,5%	96%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO COMFORT DURING TIME AT AIRPORT			
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli. Perception of availability of baggage trolleys.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	90,6%	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%	97%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione. Perception of efficiency of heating / air-conditioning system.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	95,3%	95%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione. Overall perception of comfort level at the airport.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	96,8%	95,5%
SERVIZI AGGIUNTIVI ADDITIONAL SERVICES			
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione. Perception on wi-fi connectivity inside the airport.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	73,1%	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	84,1%	90%

TABELLE INDICATORI INDICATOR TABLES

LEGENDA KEY

TPHP: Typical Peak Hour Passengers a+d (Passeggeri a+p nell'ora di punta tipica) = 3.895

MPA: Million Passengers per Annum (Milioni di passeggeri per anno) = 12.3

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

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2017 Actual data 2017	Obiettivi 2018 Targets 2018
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	93,3%	90%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole. Perception on availability/quality/prices of shops and newsagents.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	84,8%	82,5%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti. Perception on availability/quality/prices of bars and restaurants.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	82%	79,5%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack. Perception on availability of automated drinks/snacks dispensers.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	71,3%	72%
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA INFORMATION TO THE CUSTOMERS			
Sito web di facile consultazione e aggiornato. Website friendly use and updating.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	90,4%	90%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi. Perception on information points effectiveness.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	91,5%	93%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna. Perception on clearness, understanding and effectiveness of indoor signals.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	94,9%	93%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security) Perception on staff professionalism (info points, security).	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	96,6%	96%

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2017 Actual data 2017	Obiettivi 2018 Targets 2018
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	97,8%	94%
SERVIZI SPORTELLO / VARCO DESKS / CHECKPOINT SERVICES			
Percezione sul servizio biglietteria. Perception on ticketing service.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	95,3%	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	10'53"	11'30"
Percezione del tempo di attesa al check in. Perception of waiting time at check-in.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	94%	93,5%
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	12'48"	12'30"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti. Perception of waiting time at passports control.	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	94,7%	93%
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	93,6%	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	94%	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 2017 Actual data 2017	Obiettivi 2018 Targets 2018
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA ASSISTANCE SERVICES EFFICENCY			
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	2'24"	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	2'47"	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	2'21"	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	2'44"	2'55"
SICUREZZA PER LA PERSONA PERSONAL SAFETY			
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione. Perception on the efficiency of the supplied equipment.	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	96,6%	95%

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultati 2017 Actual data 2017	Obiettivi 2018 Targets 2018
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale. Perception on staff training level.	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	97,5%	97%
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	94,7%	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	0,05%	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 2017 Actual data 2017	Obiettivi 2018 Targets 2018
COMFORT IN AEROPORTO COMFORT AT THE AIRPORT			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM. Perception on effectiveness of PRM assistance.	% PRM soddisfatti % of satisfied PRMs	97,5%	98%
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	90%	88%
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	96,4%	97%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI RELATIONAL AND BEHAVIOURAL ASPECTS			
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	98,2%	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	98,8%	98%

* Per ulteriori informazioni: pagina 46 / For further information see page 47

CARATTERISTICHE TECNICHE DELL'AEROPORTO AIRPORT TECHNICAL DATA

APERTURA / OPEN	24 ORE SU 24 / 24 H
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	39
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	39
Biglietterie / Ticket counters	6 (aperto 7 giorni su 7) / (open 7 days a week)
Ufficio informazioni / Information office	Sì / YES
SERVIZI (orari specifici nelle pagine seguenti) / SERVICES (opening time at the following pages)	
Vip lounge	Sì / YES
Cappella Interconfessionale / Interfaith chapel	Sì / YES
Ristorante / Restaurant	Sì / YES
Bar / Bars & Food	20
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	32
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 Milano Bergamo sotto riportati sono operativi dalle ore 04:00 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 Milan Bergamo here below detailed are available every day from 04.00 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 Milano Bergamo Aeroporto
From Bergamo - F.S. rail station to Milan Bergamo Airport
- Da Milano Bergamo Aeroporto a Bergamo - Stazione FS
From Milan Bergamo Airport to Bergamo - F.S. rail station
operate da/operated by **ATB** - Tel. +39 035 23 60 26 - www.atb.bergamo.it
- Da Milano - Centrale FS a Milano Bergamo Aeroporto
From Milan "Centrale" F.S. rail station to Milan Bergamo Airport
- Da Milano Bergamo Aeroporto a Milano - Centrale FS
From Milan Bergamo Airport to Milan "Centrale" F.S. rail station
operate da/operated by **AUTOSTRADALE** - Tel. +39 035 32 29 15 - 02 300 89 300 - www.autostradale.it
- Da Milano - Centrale FS a Milano Bergamo Aeroporto
From Milan "Centrale" F.S. rail station to Milan Bergamo Airport
- Da Milano Bergamo Aeroporto a Milano - Centrale FS
From Milan Bergamo Airport to Milan "Centrale" F.S. rail station
operate da/operated by **LOCATELLI AIR PULMANN** - Tel. +39 035 33 07 06 - www.orioshuttle.com
- Da Milano - Centrale FS a Milano Bergamo Aeroporto
From Milan "Centrale" F.S. rail station to Milan Bergamo Airport
- Da Milano Bergamo Aeroporto a Milano - Centrale FS
From Milan Bergamo Airport to Milan "Centrale" F.S. rail station
operate da/operated by **TERRAVISION** - Tel. +39 331 29 99 450 - www.terravision.eu
- Da Milano Lambrate Stazione FS a Milano Bergamo Aeroporto
From Milan Lambrate F.S. rail station to Milan Bergamo Airport
- Da Milano Bergamo Aeroporto a Milano Lambrate Stazione FS
From Milan Bergamo Airport to Milan Lambrate F.S. rail station
operate da/operated by **AUTOSTRADALE** - Tel. +39 035 32 29 15 - 02 300 89 300 - www.autostradale.it
- Da Brescia Autostazione CIBA (presso FS) a Milano Bergamo Aeroporto
From Brescia Autostazione CIBA (situated in the F.S. rail station) to Milan Bergamo Airport
- Da Milano Bergamo Aeroporto a Brescia Autostazione CIBA (presso FS)
From Milan Bergamo Airport to Brescia Autostazione CIBA (situated in the F.S. rail station)
operate da/operated by **AUTOSTRADALE** - Tel. +39 035 32 29 15 - 02 300 89 300 - www.autostradale.it
- Da Fiera Milano Rho - Porta Est parcheggio bus a Milano Bergamo Aeroporto
From the Fiera Milano Exhibition Complex (in Rho/Però) - "Porta Est" bus park to Milan Bergamo Airport
- Da Milano Bergamo Aeroporto a Fiera Milano Rho Porta Est parcheggio bus
From Milan Bergamo 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 - 02 300 89 300 - www.autostradale.it

- Da Fiera Milano Rho Pero a Milano Bergamo Aeroporto
From the Fiera Milano Exhibition Complex (in Rho/Però) to Milan Bergamo Airport
- Da Milano Bergamo Aeroporto a Fiera Milano Rho Pero
From Milan Bergamo 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
- Da Malpensa T2 - T1 a Milano Bergamo Aeroporto
From Malpensa T2 - T1 to Milan Bergamo Airport
- Da Milano Bergamo Aeroporto a Malpensa T2 - T1
From Milan Bergamo Airport to Malpensa T2 - T1
operate da/operated by **LOCATELLI AIR PULMANN** - Tel. +39 035 33 07 06 - www.orioshuttle.com
- Da Monza a Milano Bergamo Aeroporto
From Monza to Milan Bergamo Airport
- Da Milano Bergamo Aeroporto a Monza
From Milan Bergamo Airport to Monza
operate da/operated by **LOCATELLI AIR PULMANN** - Tel. +39 035 33 07 06 - www.orioshuttle.com
- Da Cologno Monzese a Milano Bergamo Aeroporto
From Cologno Monzese to Milan Bergamo Airport
- Da Milano Bergamo Aeroporto a Cologno Monzese
From Milan Bergamo Airport to Cologno Monzese
operate da/operated by **TERRAVISION** - Tel. +39 331 29 99 450 - www.terravision.eu
- Da Torino a Milano Bergamo Aeroporto
From Turin to Milan Bergamo Airport
- Da Milano Bergamo Aeroporto a Torino
From Milan Bergamo Airport to Turin
operate da/operated by **SADEM** - Tel. 800 801 600 - www.sadem.it
- Da Lago d'Iseo e Lago d'Endine a Milano Bergamo Aeroporto
From Lago d'Iseo and Lago d'Endine to Milan Bergamo Airport
- Da Milano Bergamo Aeroporto a Lago d'Iseo e Lago d'Endine
From Milan Bergamo Airport to Lago d'Iseo and Lago d'Endine
operate da/operated by **ISEO EXPRESS** - Tel. +39 348 44 50 919 - www.iseoexpress.it
- Da Milano Bergamo Aeroporto a varie destinazioni
From Milan Bergamo Airport to several destinations
(consultare/ for further information www.milanbergamoairport.it)
operate da/operated by **FLIXBUS** - Tel. +39 02 947 59 208 - www.flixbus.it
- Da Milano Bergamo Aeroporto a varie destinazioni
From Milan Bergamo Airport to several destinations
(consultare/ for further information www.milanbergamoairport.it)
operate da/operated by **SAGESTA** - Tel. +39 06 164 160 - www.buscenter.it
- Da Milano Bergamo Aeroporto a varie destinazioni
From Milan Bergamo Airport to several destinations
(consultare/ for further information www.milanbergamoairport.it)
operate da/operated by **INTERSAJ** - www.intersajticket.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 Milano Bergamo.

Per informazioni sui treni: tel. 892 021
www.trenitalia.com

IN AUTO

L'aeroporto di Milano Bergamo 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

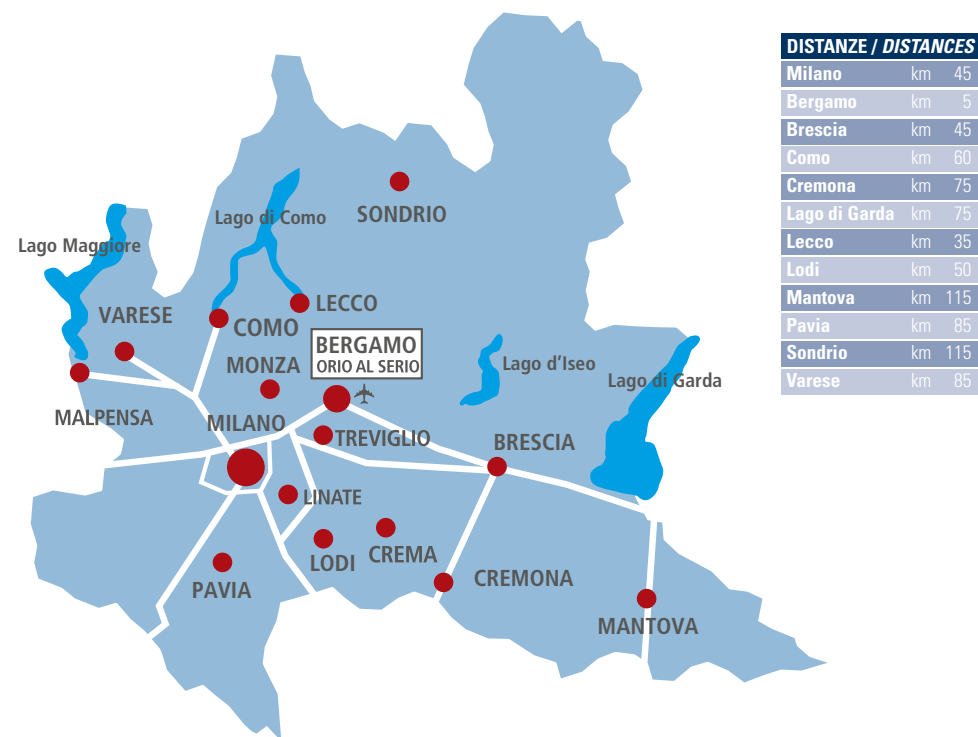
BY TRAIN

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

For information about trains: tel. 892 021
www.trenitalia.com

BY CAR

Milan Bergamo 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 62 288
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

- Per formalità doganali attinenti Tax refund, esportazione valuta o altro, consultare il sito www.agenziadogane.it
For customs regulation about Tax refund, currency transfer and other items please check the website www.agenziadogane.it
- Per aspetti di Sanità Aerea inerenti il viaggio, consultare il sito www.salute.gov e www.ersaf.lombardia.it
For public health regulation about travels please check the websites www.salute.gov and 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 / Tourism 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 33 67 50
Gold Car	+39 035 33 03 98
Hertz	+39 035 31 12 58
InterRent	+39 335 12 22 511
Joy Rent	+39 035 31 00 01
Locauto Tirreno	+39 035 45 96 283
Maggiore Rent	+39 035 31 22 31
Sixt Rent	+39 035 01 30 354
Winrent	+39 035 31 88 62

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

Beerstrotheque Elav	+39 331 71 47 093
Briciole Bar	+39 035 45 96 296
Calecc - Italian Cheese Art	+39 331 71 47 093
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 (Bar)	+39 348 09 18 141
Panino Giusto Focacceria / Tits & pizza	+39 035 00 60 065
Pasta di Stigliano	+39 328 04 21 546
Pasticceria Giovanni Cavalleri (Pastry Shop)	+ 39 035 32 23 48
Placibus Enoteca	+39 331 71 47 093
Punto Grill (Bar)	+39 035 31 84 35
Salumificio Rossi	+39 375 54 12 571
Segafredo (Bar)	+39 348 09 18 141
Tentazioni Café (Bar)	+39 348 09 18 141
Urbani Tartufi	+39 328 04 21 546
Vicook Restaurant - Bistrot	+39 035 33 01 09
Wine Bar Santa Cristina - Rosso sapore	+39 035 31 95 42
Wine Gate 11 (Bar)	+39 334 22 10 392





NUMERI UTILI USEFUL NUMBERS

NEGOZI / SHOPS

+39 Made in Italy Leather Goods (Abbigliamento - Accessori / Clothing - Complementing)	+39 380 89 51 172
Aeronautica Militare (Abbigliamento / Clothing)	+39 035 31 89 56
Antica Murrina / Nomination	+39 035 38 42 462
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
Cycle Band (Abbigliamento / Clothing)	+39 035 33 00 22
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 (Pelletteria-accessori moda / Leather Goods-Fashion Accessories)	+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
Kiko (Make Up)	+39 035 32 02 42
Legami / Miscellaneous	+39 035 45 96 088
MC2 Saint Barth ((Abbigliamento / Clothing)	+39 035 45 96 020
Milano Outlet (Abbigliamento / Clothing)	+39 035 33 03 85
Nau (Eyewear)	+39 035 33 04 93
Parfois (Accessori - Abbigliamento / Complementing - Clothing)	+ 39 392 87 39 394
Perofil (Abbigliamento / Clothing)	+39 035 31 33 14
Save My Bag (Borse & Accessori / Bags & Fashion Accessories)	+39 035 33 01 07
The Beauty Gate (Hair Dresser)	+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
Unieuro (Elettronica / Electronic)	+39 035 33 01 14
Venchi (Cioccolato / Chocolate)	+39 035 3193 00
Victoria's Secret (Lingerie)	+39 035 31 62 36
ZzZleepandGo (Dormire Low Cost / Low Cost Lounge)	+39 333 16 30 121

SERVIZI SITO INTERNET

Il sito dell'Aeroporto di Milano Bergamo (www.milanbergamo-airport.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 Milano Bergamo 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 Lounge, 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 Vip Lounge dell'Aeroporto di Milano Bergamo 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.milanbergamoairport.it e 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 o direttamente in Sala VIP sempre 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

Milan Bergamo Airport's website (www.milanbergamoairport.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

Milan Bergamo 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.

Milan Bergamo 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 alternatively:

- 1) online on the airport's websites www.milanbergamoairport.it and www.fastandvip.it
- 2) through the vending machine located near the security checks in the departures area (websites and vending machine via credit card payment only)
- 3) at counters 1,2 and 3 of the airport ticket office (both credit cards and cash payment possible)
- 4) directly at the desk of the airport VIP Lounges.

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

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 Lounge e al varco Fast Track; uno sconto fino al 38% sui parcheggi aeroportuali (ad esclusione del parcheggio per la sosta breve P1) 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 P1).

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.milanbergamoairport.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 Milano Bergamo 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 discount till 38% on airport car parks (excluding the short-term car park) plus a decremental 5-day free parking voucher (excluding the short-term car park P1), 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 P1).

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.milanbergamoairport.it or, from Monday to Friday, from 8.45 am until 4.45 pm, call: +39 035 326 387

RESTAURANT

Milan Bergamo 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).

SERVIZI ITALY LOVES FOOD

All'interno dell'aeroporto di Milano Bergamo (nella parte airside) è presente una piazzetta dedicata alle eccellenze enogastronomiche italiane.

Un viaggio sensoriale attraverso la scoperta della food culture. **Touch, Taste, Travel** dove poter conoscere, assaggiare ed acquistare un'ampia gamma di prodotti unici italiani.

TELEFONIA, POSTAZIONI INTERNET E POSTAZIONI RICARICA CELLULARE/LAPTOP

L'Aeroporto di Milano Bergamo dispone di 4 postazioni di telefoni pubblici della società Telecom e 7 postazioni di telefoni pubblici della società Be Connect S.r.l. utilizzabili con carta di credito ubicate sia nella parte landside che nella parte airside dell'aerostazione e 6 postazioni internet point sempre della società Be Connect S.r.l. ubicate nella parte landside dell'aerostazione.

Inoltre dispone anche di 6 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.

SERVICES ITALY LOVES FOOD

Milan Bergamo Airport includes (in the airside section) a plaza dedicated to Italian culinary excellence.

A sensorial journey to discover food culture. **Touch, Taste, Travel** where one can discover, taste and purchase a wide range of unique Italian products.

TELEPHONE, INTERNET POINTS AND MOBILE TELEPHONE/LAPTOP CHARGING STATIONS

The Milan Bergamo Airport offers 4 public telephone booths, operated by the company Telecom, and 7 public telephone booths, operated the company Be Connect S.r.l. which can be used with a credit card 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 6 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.



SERVIZI CARRELLI PORTABAGAGLI

L'Aeroporto di Milano Bergamo 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. 38 e pag. 41.

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

DEFIBRILLATORI

L'Aeroporto di Milano Bergamo dispone di 10 DAE o defibrillatori semi-automatici esterni in grado di effettuare la defibrillazione delle pareti muscolari del cuore in maniera sicura.

I defibrillatori sono dotati di sensori per riconoscere l'arresto cardiaco dovuto ad aritmie, fibrillazione e tachicardia ventricolare e, in questi casi, determinano automaticamente, se è necessaria, una scarica, selezionando anche il livello di energia. Risultano quindi di agevole utilizzo per tutti coloro che, pur non essendo medici, hanno ricevuto una formazione ad hoc ed ottenuto dalle Autorità Sanitarie specifica autorizzazione, requisiti che risultano ormai molto diffusi fra la popolazione data la sempre più diffusa sensibilità verso la tematica.

L'uso di tali dispositivi da parte dei primi soccorritori permetterà di operare con tempismo in situazioni in cui la celerità dell'intervento può risultare fondamentale per salvare la vita del paziente. Affinché il procedimento di defibrillazione sia efficace è necessario infatti che venga eseguito in tempi brevissimi.

I defibrillatori sono stati posizionati in varie aree del nostro scalo, all'interno di appositi box, in posizioni agevolmente visibili ed accessibili.

SERVICES BAGGAGE TROLLEYS

Milan Bergamo 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 38 and page 41.

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**

DEFIBRILLATORS

The Milan Bergamo Airport has 10 AEDs, or automated external defibrillators, available that are able to safely perform defibrillation of the muscular walls of the heart.

The defibrillators are equipped with sensors for recognising cardiac arrest from arrhythmia, fibrillation, and ventricular tachycardia, and in this case, they automatically determine if a shock is necessary, while also selecting the power level. It is therefore easy to use for anyone ad hoc trained and upon specific authorisation by Health Authorities, even if he/she is not a doctor. These requirements are already very common among the people due to the increased awareness of this emergency.

Use of these devices on the part of first responders will allow it to be used in a timely manner in situations where the speed of intervention may be essential for saving a patient's life. In order for the defibrillation procedure to be effective, it is therefore necessary that it is carried out extremely quickly.

The defibrillators are located in various areas of the airport, inside a designated case and in highly visible and accessible spots.

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 2018.
 Please note: as a result of changes to airport infrastructure, the location of some shops and outlets may change during 2018.
 Dati aggiornati al 28-02-2018 / Data update to 28-02-2018



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)
- 27 Lost and Found
- 28 Zzzleep and go (dormire low cost-low cost lounge)
- 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
- 51 Self Check-in Bag Drop Off

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
- 17l Win Rent
- 17m Joy Rent
- 17n Autovia
- 17o Sixt

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

- 8 Kiko (cosmetici / cosmetics)
- 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 Briciole (bar)
- 16 Vicoock Restaurant - Bistrot
- 23 Punto Grill (bar)
- 30 Motta caffè (bar)
- 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
- DAE (Defibrillatore) / AED (Defibrillator)
- Common Check in Ryanair + Self Service Bag Drop

MAPPA TERMINAL | TERMINAL MAP

Primo Piano | First Floor

Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali, l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel corso del 2018.
 Please note: as a result of changes to airport infrastructure, the location of some shops and outlets may change during 2018.
 Dati aggiornati al 28-02-2018 / Data update to 28-02-2018



SHOPPING

- 1 Fontana Sant'Agata (Enoteca / Wineshop)
- 2 Timberland (Abbigliamento / Clothing)
- 4 Mc2 Saint Barth (abbigliamento / clothes)
- 5 Antica Murrina Nomination (Accessori moda / Fashion accessories)
- 7 DIF Store (Edicola e tabacchi / Books, newspaper, tobaccos)
- 8 Parfois (Accessori moda / Fashion accessories)
- 10 Conte of Florence (Abbigliamento / Clothing)
- 11 + 39 made in Italy LeatherGoods (Abbigliamento-accessori / Clothing complementing)
- 13 Carpisa (Accessori moda / Fashion accessories)
- 15 Aeronautica Militare (Abbigliamento / Clothing)
- 16 Legami (Articoli regalo / Gift ideas)
- 19 Camomilla (Accessori moda-vestiti / Fashion accessories-clothes)
- 20 Ideal (Abbigliamento / Clothing)
- 21 Venchi (Cioccolato / Chocolate)
- 22 Max Mara - Liu Jo - Pinko - Furla (Abbigliamento-accessori / Clothing-accessories)
- 23 Dufry (Duty free)
- 24 Victoria Secret (Abbigliamento-pelletteria / Clothes, leathersgoods)
- 25 Save my bag (Borse e accessori / Bags and accessories)
- 26 Desigual (Abbigliamento / Clothing)
- 27 Perofil (Abbigliamento / Clothing)
- 28 Fedon (Pelletteria-accessori moda / Leather goods-fashion accessories)
- 29 Barbieri (Abbigliamento / Clothing)
- 30 Bottega dei Sapori (Enogastronomia / Wine & delicatesse)
- 31 Cycleband (Abbigliamento / Clothing)
- 37 Tosca Blu (Accessori moda / Fashion accessories)
- 38 Nau (Ottico / Eyewear)
- 52 Boggi (Abbigliamento / Clothing)
- 64 Unieuro (Elettronica / Electronics)

SERVICE

- 3 Toilette / Toilets
- 6 Bancomat / ATM
- 12 Area fumatori / Smoking area
- 14 Sala Vip / Vip Lounge
- 36 Postazione ricarica cellulari - laptop / Laptops - Mobile phones recharge unit
- 40 The Beauty Gate (Parrucchiere / Hairdresser)
- 41 Sala Conferenze / Conferences hall
- 43 Banca / Bank
- 49 Veterinario / Veterinary
- 54 Ufficio Cambio / Foreign exchange
- 55 Distributore automatico alimenti / Food vending machine
- 63 Book Sharing



FOOD

- 9 Tentazioni Cafè (Bar)
- 32 Santa Cristina Wine Bar - Rosso Sapore
- 33 Panino Giusto (Focacceria / Focaccia, sandwiches)
- 34 Mc Donald's (Restaurant)
- 35 Delice Maison (bar)
- 39 Serge Milano-Maestro Giovanni Cavalleri Pasticceria (Pasticceria / Pastry shop)
- 56 Gate12food.it
- 58 Wine Gate 11
- 59 Salumificio Rossi
- 60 Calecc - Italian Cheese Art
- 61 Placibus Enoteca
- 62 Beerstrotheque Elav

OFFICES

- 42 AGS / Airport Global Service
- 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

GATES A-B

-  Telefono Pubblico / Public Phone
-  DAE (Defibrillatore) / AED (Defibrillator)

MAPPA PARCHEGGI | PARKING MAP

PER INFORMAZIONI / FOR INFORMATION
[www.parcheggiaeroporto.com](http://www.parcheggiaaeroporto.com)

PARCHEGGI / PARKING

P1 Sosta breve / Short Term

Scoperto / Uncovered

P2 Terminal - A - B

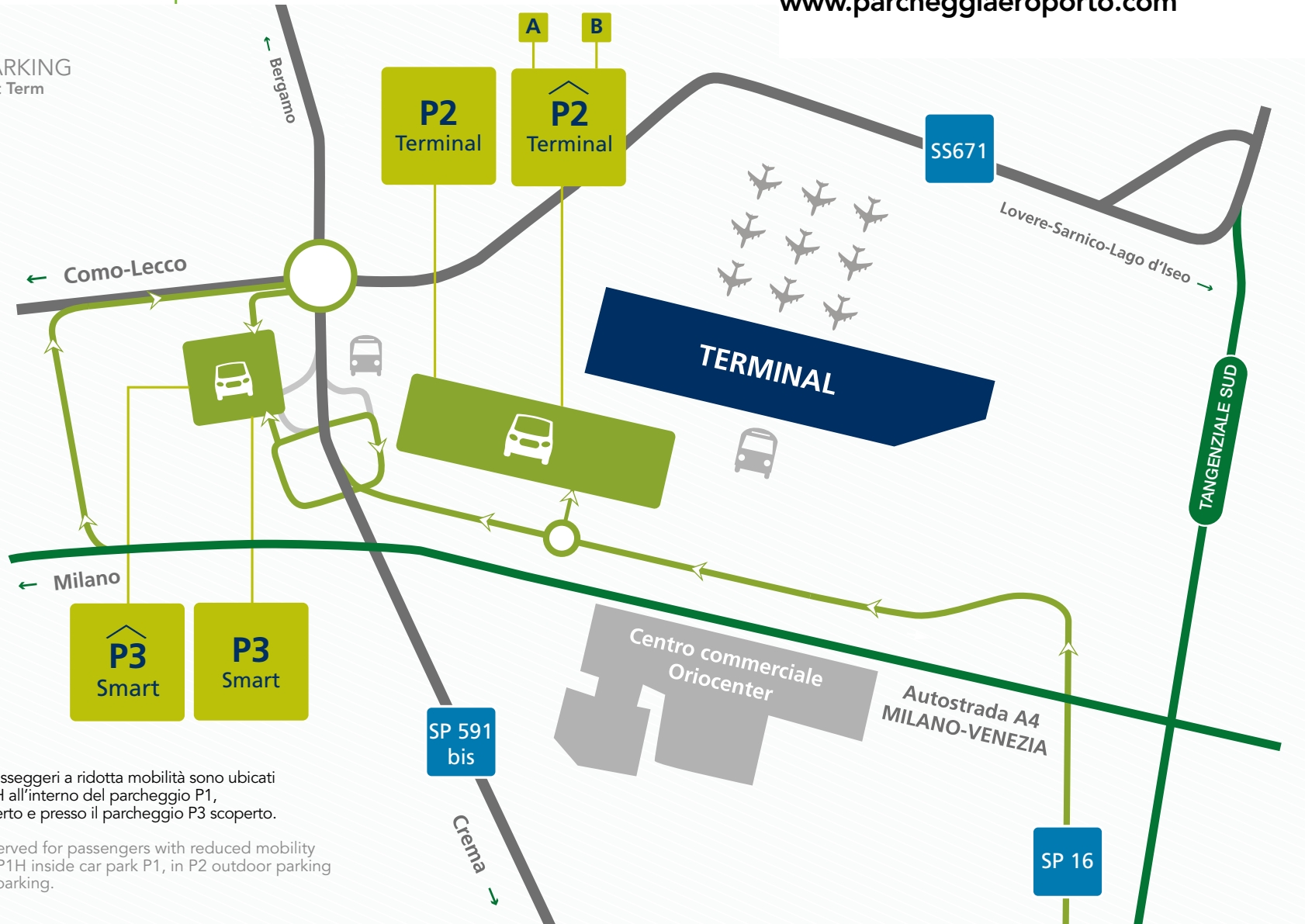
Scoperto / Uncovered

Coperto / Covered

P3 Smart

Scoperto / Uncovered

Coperto / Covered



I parcheggi riservati a passeggeri a ridotta mobilità sono ubicati presso il parcheggio P1H all'interno del parcheggio P1, nel parcheggio P2 scoperto e presso il parcheggio P3 scoperto.

The parking spaces reserved for passengers with reduced mobility are located in car park P1H inside car park P1, in P2 outdoor parking and at the P3 outdoor parking.

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 Milano Bergamo 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 nonchè scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti all'interno dell'aerostazione;

ASSISTENZA 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.

Milan Bergamo 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 path is 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

- **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 nonchè per uscire dall'aeroporto;
- **DEAF** = passeggero con menomazione dell'udito o dell'udito e della parola;
- **BLIND** = passeggero con menomazione della vista (distinguere 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.



ASSISTENZA 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, giunto allo scalo di Milano Bergamo con mezzi propri, sono riservati posti auto delimitati da barriere presso il parcheggio P1H, all'interno del parcheggio P1 e posti scoperti delimitati da righe gialle all'interno del parcheggio P2.

Sono gratuite le soste di auto all'interno dell'area dedicata ai diversamente abili all'interno del parcheggio P1H, nonché gli stalli scoperti all'interno del parcheggio P2.

Sono a pagamento le soste nel P1 (al di fuori del P1H) e nei settori coperti del P2.

Per l'applicazione della gratuità della sosta occorre presentare all'entrata, presso la cassa parcheggi, oltre al biglietto di ingresso al parcheggio stesso, la seguente documentazione:

- documento di identità;
- vetrofania (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 soggetti a maggiorazioni tariffarie e segnalazione alle autorità competenti.

Ai diversamente abili sono inoltre riservati degli stalli presso il parcheggio P3 scoperto.

INFORMAZIONE RILEVANTE

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

ASSISTENZA FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

DEPARTING

Parking

For departing disabled passengers who reach Milan Bergamo airport with their own vehicles, reserved car parking spaces enclosed by a barrier can be found in car park P1H, inside car park P1. There are also external spaces marked by yellow lines in car park P2. The parking spaces reserved for disabled people in car park P1H and the external area of car park P2 are free of charge.

The parking areas in P1 (outside of P1H car park) and in the covered area of car park P2 can be used at a charge.

In order to qualify for free parking the following documentation together with the ticket for the car park must be presented at the cash desk upon entering the car park:

- a form of identity;
- car window display (disabled persons' permit) certifying authorisation for transit and for disabled parking, pursuant to article 188 of the Highway Code;
- for stays of more than 6 hours, the relative airline ticket or flight reservation for departure.

Passengers without the required documentation will be obliged to pay for their parking according to standard rates.

The disabled have also reserved stalls at the P3 outdoor parking. Any violations will be subject to sanctions and reported to the relative authorities.

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).

ASSISTENZA PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

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.

CORSIA PREFERENZIALE

Si informa che presso lo scalo di Milano Bergamo è attiva la Corsia Preferenziale.

Il regolamento per l'utilizzo della Corsia Preferenziale è riportato sul sito internet aeroportuale (www.milanbergamoairport.it), su apposita cartellonistica stradale posta sia all'ingresso dell'aeroporto sia all'inizio della stessa Corsia Preferenziale sia su diversi pannelli informativi posti all'interno del terminal passeggeri.

Nella Corsia Preferenziale dell'Aeroporto di Milano Bergamo si applicano le disposizioni del Codice della Strada per tutti gli aspetti attinenti la circolazione stradale. Le sanzioni per inosservanza a tali norme saranno applicate a seguito di accertamento effettuato dagli agenti di Polizia Locale, contestate al trasgressore e gestite dai rispettivi organi per i successivi adempimenti di legge (notifiche, ingiunzioni, ecc.); le sanzioni emesse tramite i sistemi di rilevazione elettronica saranno gestite dalla Centrale Controllo Traffico del Comune di Orio al Serio.

Auto al servizio di diversamente abili, per non incorrere nella prevista sanzione amministrativa, hanno l'obbligo di regolarizzare il proprio transito dalla Corsia Preferenziale in anticipo o entro 6 giorni dal loro transito, via mail all'indirizzo polizia@comune.

ASSISTANCE FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

ASSISTENZA

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 beginning 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 beginning 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.

PREFERENTIAL LANE

Please be informed that the Milan Bergamo Airport has a Preferential Lane available.

Regulations for use of the Preferential Lane are available on the airport website (www.milanbergamoairport.it), on designated street signs both at the airport entrance and at the beginning of the Preferential Lane itself, as well as on various information signs posted within the passenger terminal.

The Preferential Lane is governed by the rules stipulated in the Traffic Code for all aspects of road travel. Penalties for non-compliance of said regulations will be applied following verifications carried out by the Local Police, communicated to the transgressor and managed by the relative organisations for the subsequent legal procedures (notification, injunctions, etc.); the penalties issued by electronic detection systems will be handled by the Traffic Control Centre of the Municipality of Orio al Serio.

In order to avoid the applicable administrative sanctions, vehicles equipped to serve those with special needs are required to have their use of the Preferential Lane authorised in advance, or within

ASSISTENZA PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

orioalserio.bg.it oppure presso l'ufficio preposto della Polizia Locale, ubicato accanto al terminal passeggeri o nel comune di Orio al Serio in via Locatelli 20, compilando apposito modulo di dichiarazione. Dovranno inoltre essere fornite copie di: targa del veicolo, contrassegno disabili e documento di identità. Qualora dai controlli effettuati emerga la non veridicità del contenuto della suddetta dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 75 del D.P.R. n. 445/2000).

Per ulteriori informazioni, il regolamento completo ed il "modulo identificazione disabili" vi invitiamo a consultare il nostro sito all'indirizzo **www.milanbergamoairport.it/it/corsia-preferenziale/**

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 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 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,**

ASSISTANCE FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

6 days of their transit, via email to **polizia@comune.orioalserio.bg.it** or at the local police station, located beside the passenger terminal or in the municipality of Orio al Serio in via Locatelli 20, by completing the appropriate declaration form. These vehicles must furthermore provide copies of the vehicle plates, disabled placard, and personal identification document. If it occurs that any information in the aforementioned declaration is found to be false, the declarant will not be granted the benefits of use due to the falsity of his declaration (art. 75 of the Decree of the President of the Italian Republic no. 445/2000).

For further information, or for the complete regulations and the "modulo identificazione disabili" ("disabled identification form"), please visit our website at **www.milanbergamoairport.it/en/fast-lane/**

SECURITY REGULATIONS

Since the 6th 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 terrorist threat of explosives in liquid form. The European Union has adopted specific 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 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 / 10th 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

NORME DI SICUREZZA

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 COMPREDONO:

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

a) trasportare liquidi all'interno del bagaglio da stiva (come già

SECURITY REGULATIONS

(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
- 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:

a) to transport liquids in hold baggage (as already mentioned previously, the new regulations regard only hand baggage);

NORME DI SICUREZZA

- accennato, le nuove regole riguardano solo il bagaglio a mano);
- b) 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;
- c) 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. 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

SECURITY REGULATIONS

- b) 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;
- c) 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.

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

NORME DI SICUREZZA

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.

SISTEMA DI CONTROLLO DEI LAGS

Il Regolamento (UE) 2015/1998 che definisce le disposizioni di sicurezza, tra le altre, relative al controllo (screening) di liquidi, aerosol e gel (LAGs) negli aeroporti dell'Unione Europea, dispone che presso tutti gli aeroporti dell'Unione Europea stessa (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 trasparente 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

SECURITY REGULATIONS

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.

LAGS SCREENING SYSTEM

The EU Regulation 2015/1998 which lays down security measures, inter alia, concerning the screening of liquids, aerosols and gels (LAGs) in EU airports, states that 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 and transparent bags to able 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 aircraft;
- 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 exempted 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 Milan Bergamo Airport;
- The LAG was checked with the LEDS system at the Milan Bergamo 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

NORME DI SICUREZZA

volo dell'Aeroporto di Milano Bergamo;
- Il LAG sia stato controllato con sistemi LEDS nell'area lato volo dell'Aeroporto di Milano Bergamo 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).

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 Milano Bergamo, 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 08:00 alle 15:00 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

SECURITY REGULATIONS

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 security 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).

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 Milan Bergamo airport there is a registry office of the Municipality 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 8:00am to 3:00pm and Saturday from 8:00am to 12:00pm.

If necessary, you can contact the Municipality 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 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.

NORME DI SICUREZZA

L'eventuale profilassi richieste dal paese ove ci si intende recare, tra gli strumenti informativi si segnalano, a tale proposito, il sito www.viaggiaresicuri.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 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 decollo avvenuto. 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 sulla possibilità e 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)

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

SECURITY REGULATIONS

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 12 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 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 whether the service is available and 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)

All minors must have their own individual identification document. Please note that starting from 27th 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 15th March 2012).

NORME DI SICUREZZA

scadenza del documento stesso (Circolare Ministero dell'Interno n°400/A/2012/23.1.3 del 15/03/2012).

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.

ASPETTI RELATIVI AI PARCHEGGI AUTOVETTURE

L'aeroporto di Milano Bergamo dispone di due parcheggi auto-vetture per lunga sosta; 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 2.900 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 5.000 posti).

SECURITY REGULATIONS

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.

CAR PARKING ISSUES

Milan Bergamo Airport has two long stay 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 2,900 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 5,000 places).

Besides Milan Bergamo 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).



ASPETTI RELATIVI AI PARCHEGGI AUTOVETTURE

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 - VIA MILANO PARKING. È possibile contattare SEA/APCOA per informazioni/segnalazioni/reclami e richieste rimborso relative ai parcheggi ai seguenti riferimenti:

Info Ticket Online: (+39) 02 232.323 dalle 6:00 alle 23:00
assistentzaparcheggi@sacbo.it
Info Cassa: (+39) 035 459.6290
bg.orioalserio@apcoa.it

SEA/APCOA

via Aeroporto 13 - 24050- Orio al Serio BG

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE PARCHEGGIO (ViaMilano Parking)

Con ViaMilano Parking è possibile acquistare online il parcheggio in aeroporto tramite il nostro sito all'indirizzo www.parcheggiaeroporto.com o tramite altri canali, tra cui il sito ufficiale Ryanair (www.ryanair.com); si informa che durante la sosta nei nostri parcheggi è previsto che il passeggero porti con sé 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. Non si accetta carta Diners International.

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 si può pagare la sosta in tutti i settori del parcheggio

CAR PARKING ISSUES

The management of the airport car parks is entrusted to SEA/APCOA - VIA MILANO PARKING, 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:

Ticket Online INFO: (+39) 02-232.323 dalle 6:00 alle 23:00
assistentzaparcheggi@sacbo.it
Cashier Info: (+39) 035-459.6290
bg.orioalserio@apcoa.it

SEA/APCOA

via Aeroporto 13 - 24050 - Orio al Serio BG

HOW TO BOOK THE PARKING STAND (ViaMilano Parking)

Through ViaMilano Parking the passenger can book his/her parking place via the website www.parcheggiaeroporto.com or through other distribution channels whose it can be reminded the official Ryanair website (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. Not accepted Diners international credit card.

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

It is possible to pay car parks in all areas at the Milan Bergamo 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

ASPETTI RELATIVI AI PARCHEGGI AUTOVETTURE

dell'aeroporto di Milano Bergamo 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 servizio di Telepass è possibile:

- Non preoccuparsi di ritirare e conservare il biglietto del parcheggio
- Evitare la fila alle casse
- Addebitare il costo del parcheggio sul proprio conto Telepass

CORSIA PREFERENZIALE

Si informa che presso lo scalo di Milano Bergamo è attiva la Corsia Preferenziale.

Il regolamento per l'utilizzo della Corsia Preferenziale è divulgato all'utenza da SACBO S.p.A. tramite l'inserimento nel proprio sito internet e apposita cartellonistica stradale posta sia all'imbocco del sedime aeroportuale, che all'inizio della Corsia Preferenziale stessa.

Nella Corsia Preferenziale dell'Aeroporto di Milano Bergamo si applicano le disposizioni del Codice della Strada per tutti gli aspetti attinenti alla circolazione stradale. Le sanzioni per inosservanza a tali norme saranno applicate a seguito di accertamento effettuato dagli agenti di Polizia Locale, contestate al trasgressore e gestite dai rispettivi organi per i successivi adempimenti di legge (notifiche, ingiunzioni, ecc.); le sanzioni emesse tramite i sistemi di rilevazione elettronica saranno gestite dalla Centrale Controllo Traffico del Comune di Orio al Serio.

Per ulteriori informazioni e il regolamento completo vi invitiamo a consultare il nostro sito all'indirizzo www.milanbergamoairport.it/it/corsia-preferenziale/

CAR PARKING ISSUES

and exit lanes, just like on the highway.

The 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

PREFERENTIAL LANE

Please be informed that the Milan Bergamo Airport has a Preferential Lane available.

Regulations for use of the Preferential Lane are provided by SACBO S.p.A. via its website and dedicated street signs positioned both at the entrance of the airport area and at the beginning of the Preferential Lane itself.

The Preferential Lane is ruled according to the Italian Highway Code. Penalties for non-compliance will be applied upon checks carried out by the Local Police, communications to the lawbreaker and violation management performed by designated units for legal procedures implementing (notification, injunctions, etc.); the penalties issued by electronic detection systems will be handled by the Traffic Control Centre of the Municipality of Orio al Serio.

For further information and the complete regulations, please visit our website at www.milanbergamoairport.it/en/fast-lane/

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), 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 Milano Bergamo.

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, the contents of which are summarised below and shown on panels or information leaflets in each of the main areas of Milan Bergamo Airport.



DIRITTI DEI PASSEGGERI

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

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 ar-

PASSENGERS' RIGHT

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

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

DIRITTI DEI PASSEGGERI

rivo 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.

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.

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 (intracomunitaria o extracomunitaria)

PASSENGERS' RIGHT

the final destination no more than two hours later than the time originally expected.

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 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.

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

DIRITTI DEI PASSEGGERI

ria) 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

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

The dimensions of hand baggage and weight of hold baggage are solely subject to the restrictions imposed by the various airline



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 del bagaglio, l'originale del P.I.R. e gli originali degli scontrini e / o ricevute

BAGGAGE ISSUES

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

ASPETTI RELATIVI AI BAGAGLI

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

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.

BAGGAGE ISSUES

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

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

ASPETTI RELATIVI AI BAGAGLI

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 23.45.

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

OGGETTI SMARRITI

Se perdete un oggetto in aeroporto, rivolgetevi allo sportello Lost & Found (Oggetti smarriti e ritrovati) situato in zona arrivi.

Potete contattare l'ufficio Lost & Found telefonicamente al numero 035 326 297 oppure compilare il modulo sul nostro sito all'indirizzo www.milanbergamoairport.it/contattaci-oggettismarriti/ in cui descriverete le caratteristiche dell'oggetto smarrito.

Lo sportello Lost & Found è aperto per informazioni tutti i giorni in corrispondenza dei voli e dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00 per la riconsegna degli oggetti.

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.

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.milanbergamoairport.it (percorso Viaggiatori - Contattaci e reclami);
- per posta: spedendo la cartolina preaffrancata allegata, compilata in ogni sua parte;
- per e-mail: all'indirizzo quality@sacbo.it.
- per telefono: al numero +39 035 326 369;
- per fax: al numero +39 035 326 339

BAGGAGE ISSUES

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 8 am to 11.45 pm.

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

LOST OBJECTS

If you lose an object in the airport, please go to the Lost & Found counter located in the arrivals area.

You can contact the Lost & Found office by phone at +39 035 326 297 or by filling out the form on our website at www.milanbergamoairport.it/en/contact-lost-property/ in which you will describe the characteristics of the lost object.

The Lost & Found counter is open for information every day in accordance with flights arrival timing and from Monday to Friday.

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.

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 the website www.milanbergamoairport.it (Passengers – Contact us - Complaints);
- 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.

SEGNALAZIONI/
RECLAMI
E SUGGERIMENTI
RELATIVI AI
SERVIZI OFFERTI
DALL'AEROPORTO
DI MILANO
BERGAMO

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 Milano Bergamo.

SIGNALS /
COMPLAINTS
AND
SUGGESTIONS
RELATED TO
MILAN BERGAMO
AIRPORT
SERVICES

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 Milan Bergamo 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

**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

COMPAGNIE
AEREE
OPERANTI
INCLUSO
CODE SHARE

OPERATING
AIRLINES -
CODE SHARE
CARRIERS
INCLUDED

**AIR ARABIA MAROC**Tel. 895 895 3311- www.airarabia.com**ALBASTAR**Tel: +39 095 31 15 03 - www.albatar.es**APG AIRLINES**Tel. +39 02 67 73 02 23 - www.apg-airlines.com**BLUE AIR**Tel. +39 06 48 771 355 - www.blueairweb.com**BLU PANORAMA AIRLINES**Tel. +39 06 897 98 109 - www.blu-express.com**BMI REGIONAL**Tel. +39 0457 8602 449 - www.bmiregional.com**ERNEST**Tel. +39 02 89 73 06 60 - www.flyernest.com**LUFTHANSA**Tel. 199 400 044 - www.lufthansa.com**MERIDIANA**Tel. 892 928 - www.meridiana.it**MISTRAL AIR SRL**Tel. +39 06 9666 3333 - www.mistralair.it**NEOS**Tel. +39 0331 232 833 - www.neosair.it**PEGASUS AIRLINES**Tel. 199 206 333 - www.flypgs.com**POBEDA AIRLINES**Tel. +7 (499) 215 2300 - www.pobeda.aero/en**RYANAIR**Tel. 895 589 5509 - www.ryanair.com**UKRAINE INTERNATIONAL AIRLINES**Tel. +38 044 5815050 - www.flyuia.com**VOLOTEA**Tel. 199 208 717 - www.volotea.com**WIZZAIR**Tel. 895 895 3322 - www.wizzair.com

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. 90, 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 91, 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