AEROPORTO DI GENOVA

CARTA DEI SERVIZI

service charter >>

2017

AEROPORTO DI GENOVA S.P.A.

AEROPORTO DI GENOVA
NEWS 34
MAR | APR 2016
BENVENUTI AD AMSTERDAM
pitale europea
l'innovazione
in aeroporto
VOLOTEA
festeggia i 7 milioni di passeggeri e le 7 rotte
FLY&CRUISE
Al Cristoforo Colombo tornano i charter P&O
destinazioni
ESTATE 2016
destinazione Salento
AEROPORTO DI

Indice

Sezione 1

Linee Guida

- Presentazione Carta dei Servizi 2017 **2**
- Principi fondamentali **6**
- L'attenzione all'ambiente **8**

Sezione 2

Indicatori di qualità

- Indicatori valorizzati **14**
- Tabella degli indicatori **14**

Guida ai servizi

- La collocazione dell'Aeroporto di Genova **24**
- Da/per l'aeroporto in auto **26**
- Parcheggio **28**
- Da/per l'aeroporto dal centro città **32**
- Da/per l'aeroporto in treno **34**
- Da/per l'aeroporto in taxi **36**
- Noleggio auto **36**
- L'aerostazione **38**
- Informazioni e numeri utili **44**
- Passeggeri con disabilità **50**
- Le compagnie aeree **53**
- Regole sui bagagli **54**
- Formalità doganali **58**
- Animali domestici **60**

Sezione 3

Suggerimenti e reclami

- Procedure di reclamo **62**
- Cartolina per suggerimenti e reclami **65**

Contents

Section 1

Guidelines

- *Presentation of the 2017 Service Charter*
- *Essential principles*
- *Attention to the environment*

Section 2

Quality indicators

- *Indicators assessed*
- *Table of indicators*

Guide to services

- *The location of Genoa Airport*
- *Getting to/from the airport by car*
- *Parking*
- *Getting to/from the airport from the city centre*
- *Getting to/from the airport by train*
- *Getting to/from the airport by taxi*
- *Car rental*
- *The terminal building*
- *Information and useful telephone numbers*
- *Passengers with disabilities*
- *The airlines*
- *Luggage rules*
- *Customs formalities*
- *Pets*

Section 3

Suggestions and complaints

- *Complaint procedures*
- *Suggestions and complaints card*

La Carta dei Servizi

Gentile utente,

Questa Carta dei Servizi nasce dall'esigenza di portare i passeggeri a conoscenza delle caratteristiche strutturali dell'aeroporto e delle tipologie e della qualità dei servizi offerti, al fine di migliorare il rapporto tra utente e fornitore dei servizi. Questa Carta, redatta da tutti gli aeroporti italiani secondo linee guida indicate dall'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, definisce gli impegni e gli standard nella prestazione del servizio e li presenta al pubblico e alle autorità competenti.

Con l'edizione 2017 della Carta dei Servizi Aeroporto di Genova S.p.A. prosegue il dialogo con i passeggeri e con tutti i frequentatori dello scalo genovese. La guida si divide in tre sezioni: la prima presenta la Società di Gestione e il processo interno di gestione della qualità, mentre la seconda definisce i livelli di qualità dei servizi e gli obiettivi prefissati dal Gestore Aeroportuale.

Un'azienda esterna specializzata nella gestione dei processi di qualità effettua ogni anno oltre 1250 interviste ai passeggeri in quattro diversi periodi e analizza le informazioni raccolte dalle statistiche interne aziendali, dai contatti con i clienti e dai reclami pervenuti, al fine di rilevare la qualità dei servizi erogati e il grado di soddisfazione dei clienti. All'interno della Carta dei Servizi vengono presentati i risultati più aggiornati di questa indagine.

La terza parte di questa pubblicazione, la Guida ai Servizi, presenta le principali informazioni pratiche sull'aeroporto e l'ubicazione dei servizi presenti all'interno del Terminal.

Alla fine di questo opuscolo troverà una cartolina che potrà utilizzare per comunicarci i suoi suggerimenti o presentare un reclamo. Potrà contattarci anche via e-mail all'indirizzo ufficioreclami@airport.genova.it, scrivendoci un messaggio attraverso la pagina Facebook ufficiale "Aeroporto di Genova" o contattandoci su Twitter all'account @genovaeroporto. È anche possibile inviare un fax al numero +39 010 6015203.

Marco Arato
Presidente di Aeroporto di Genova S.p.A.

The Service Charter

Dear User,

This Service Charter stems from the need to make passengers aware of the structural characteristics of the airport and the types and qualities of the services offered, so as to improve the relationship between user and supplier of services. This Charter, prepared by all Italian airports according to the guidelines indicated by the Italian Civil Aviation Authority (ENAC - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile), defines the commitments and standards for the provision of the service and presents them to the public and the competent authorities.

The 2017 edition of the Aeroporto di Genova S.p.A. Service Charter pursues dialogue with passengers and all those using the Genoa hub. The Charter split into three sections and a Guide to Services.

The first section presents the Management Company and the internal quality management process.

The second section defines the quality levels of the services and the objectives set by the Airport Manager. An external company, specialised in the management of the quality processes, interviews more than 1250 passengers in four different periods each year, analysing the data collected from the internal corporate statistics, contacts with customers and claims received, in order to note the quality of services supplied and the degree of customer satisfaction. The most recent results of this investigation are published in the Service Charter.

The Guide to Services provides the main practical information about the terminal and the location of the services presents inside the terminal.

The third part of this brochure you will find a card that you can use to make any suggestions or to lodge complains. You can also contact us via email, Facebook Messenger, Twitter o by sending a fax.

Marco Arato

Chairman of Aeroporto di Genova S.p.A.

La missione di Aeroporto di Genova S.p.A.

Aeroporto di Genova S.p.A., in qualità di gestore dell'Aeroporto "Cristoforo Colombo di Genova", ha il compito di amministrare e gestire le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività degli operatori privati presenti nel sistema aeroportuale sotto la costante supervisione dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC).

La missione della Società si può riassumere in quattro obiettivi.

- Progettazione, realizzazione, gestione e sviluppo delle infrastrutture aeroportuali
- Erogazione dei servizi di assistenza a terra ("ground handling")
- Promozione e sviluppo dei business aviation e non-aviation
- Fornitura dei servizi di security e safety

L'azionariato di Aeroporto di Genova S.p.A. è composto al 60% dall'Autorità Portuale di Genova, al 25% dalla Camera di Commercio di Genova e al 15% da Aeroporti di Roma S.p.A.

The Aeroporto di Genova S.p.A. mission

As manager of the "Cristoforo Colombo di Genova" Airport, Aeroporto di Genova S.p.A. has the task of administering and managing the airport infrastructures and coordinating and controlling the work of the private operators present in the airport system, under the constant supervision of the Italian Civil Aviation Authority (ENAC - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile).

The company's mission can be summarised as four goals:

- *To design, create, manage and develop the airport infrastructures*
- *To provide ground handling services*
- *To promote and develop aviation and non-aviation business*
- *To supply security and safety services*

Aeroporto di Genova S.p.A. is owned 60% by Autorità Portuale di Genova [the Genoa Port Authority], 25% by Camera di Commercio di Genova [Genoa Chamber of Commerce] and 15% by Aeroporti di Roma S.p.A.

I principi fondamentali

Aeroporto di Genova S.p.a. eroga i suoi servizi nel rispetto di alcuni principi fondamentali.

Eguaglianza e imparzialità

Sito web accessibile: www.aeroportodigenova.it

Il gestore aeroportuale garantisce la piena accessibilità alle infrastrutture e ai servizi aeroportuali a tutti i passeggeri, senza distinzione di nazionalità, sesso, religione, origine o lingua. Allo stesso tempo assicura la fruizione dei servizi anche all'utenza che necessità di particolari forme di assistenza (persone con disabilità, anziani, bambini).

Area dedicata agli utenti con disabilità: VOLARE / INFORMAZIONI UTILI / ASSISTENZE SPECIALI

Continuità

Aeroporto di Genova S.p.A. garantisce la continuità dei servizi di cui è responsabile. La Società si impegna a definire l'entità dei servizi minimi erogati in caso di sciopero o di altre cause di forza maggiore, dandone tempestivamente comunicazione attraverso tutti i mezzi a sua disposizione.

In aerostazione sono disponibili opuscoli e informative sui diritti dei passeggeri.

Coinvolgimento

Aeroporto di Genova S.p.A. garantisce il coinvolgimento degli utenti attraverso iniziative di ascolto, realizzate da organizzazioni specializzate e indipendenti, al fine di rilevare il grado di soddisfazione della clientela secondo criteri oggettivi.

Miglioramento

Aeroporto di Genova S.p.A. definisce le proprie politiche di sviluppo, la progettazione, produzione e offerta dei servizi in un'ottica di continuo miglioramento in funzione delle esigenze dell'utenza e delle evoluzioni del settore del trasporto aereo.

In aeroporto è disponibile la rete "Airport Free Wifi" che consente di navigare gratuitamente per 3 ore.

The essential principles

Aeroporto di Genova S.p.A. supplies its services in respect of certain essential principles.

Equality and impartiality

The airport management guarantees full accessibility to infrastructures and airport services to all passengers, irrespective of nationality, gender, religion, origin or language. At the same time, it ensures the use of services for users requiring specific forms of assistance (the disabled, elderly and children).

Accessible website: www.airport.genova.it/en

Continuity

Aeroporto di Genova S.p.A. guarantees the continuity of the services for which it is responsible. The company is committed to defining the scope of the minimum services supplied in the event of strike or other causes of force majeure, providing timely notice of such using all means at its disposal.

Website special assistance area: TO FLY / USEFUL INFORMATION / SPECIAL ASSISTANCE

Involvement

Aeroporto di Genova S.p.A. guarantees the involvement of users through listening initiatives carried out by specialised, independent organisations, in order to record the level of customer satisfaction according to objective criteria.

Inside the terminal you will find brochures and information about passengers' rights.

Improvement

Aeroporto di Genova S.p.A. defines its development policies, the design, implementation and offering of services with a view to continuous improvement according to the needs of users and evolution of the air transport industry.

A free wifi connection of 3 hours is available in the terminal: search for "Airport Free Wifi"

Il rispetto per l'ambiente

Per l'Aeroporto di Genova il rispetto per l'ambiente non è solo un obbligo di legge, ma un dovere nei confronti del territorio. Anche nel corso del 2016 sono proseguiti gli sforzi nel ridurre l'impatto ambientale del nostro scalo. Gli interventi avviati e in corso spaziano dall'abbassamento dei consumi energetici all'aumento della raccolta differenziata dei rifiuti ordinari e speciali, fino alla depurazione delle acque piovane. L'impatto che le attività aeroportuali hanno sul territorio è costantemente monitorato secondo vari parametri, a partire dalle analisi delle acque reflue fino al costante rilievo delle condizioni di qualità dell'aria e dell'impatto sonoro sull'ambiente circostante.

L'aeroporto esercita la propria attività nel pieno rispetto del Decreto di Compatibilità Ambientale del 2002 e dell'Autorizzazione Unica Ambientale (idrica, atmosferica e acustica) ottenuta nel 2015, che ha sostituito le precedenti autorizzazioni di settore.

Consumare meno per ridurre l'impatto ambientale

Nel 2016 l'Aeroporto di Genova si è dotato di un sofisticato sistema di monitoraggio dei consumi elettrici, che costituiscono la componente prevalente del fabbisogno dell'infrastruttura. Il sistema consente di valutare gli effetti benefici dell'ammodernamento degli impianti di climatizzazione e della graduale introduzione della tecnologia LED per l'illuminazione. I primi interventi hanno già dato risultati significativi e si prevede che entro il 2017 tutti gli impianti di illuminazione, compresi quelli che servono il piazzale di sosta per gli aeromobili, saranno a basso consumo energetico. Anche la sostituzione delle centrali termiche con impianti evoluti a condensazione ha garantito una significativa riduzione del consumo di gas naturale (seconda fonte energetica più importante per l'aeroporto).

Nel corso del 2016 il consumo di energia elettrica è diminuito rispetto all'anno precedente grazie all'installazione di lampadine LED sia nel terminal sia nelle torri di illuminazione del piazzale.

-6,7%

Consumi elettrici (2016 rispetto al 2015)

Elecricity consumption (2016 compared to 2015)

Respect for the environment

For Genoa Airport, respect for the environment is not just a legal obligation, but a duty towards the local area. This is why we strive constantly to reduce the environmental impact of our hub, with interventions ranging from lowering energy consumption to increasing the separate ordinary and special waste collections and even the purification of rainwater. The impact that the airport activities have on the area is monitored constantly according to various parameters, from the analysis of waste water to the constant monitoring of air quality conditions and the noise impact on the surrounding area.

The airport conducts its business in complete compliance with the 2002 Environmental Compatibility Decree and the Single Environmental Authorisation (water, atmospheric and acoustic) obtained in 2015, which replaced the industry's previous authorisations.

Consuming less to reduce the environmental impact

In 2016 Genoa Airport equipped itself with a sophisticated system to monitor energy consumption, starting with electricity, which is a key component of the infrastructure's needs. The system assesses the benefits of the modernisation of the climate control systems and the gradual introduction of LED technology for lighting. The first sample interventions have already yielded significant results and it is expected that by the end of 2017 all lighting installations, including those used on the aircraft apron area, will be low energy consumption. The recent replacement of thermal power plants with advanced condensation plants has also guaranteed a significant reduction in the consumption of natural gas (the airport's second largest source of energy).

In 2016 the electricity consumption decreased compared to 2015 thanks to the installation of LED lamps both in the terminal and on the apron.

Il rispetto per l'ambiente

-1,2%

Consumi gas naturale
(2016 rispetto al 2015)

Natural gas consumption
(2016 compared to 2015)

-5,8%

Consumo totale di energia
(2016 rispetto al 2015)

Total energy consumption
(2016 compared to 2015)

La sfida della raccolta differenziata

Dalla carta d'imbarco alla lattina di alluminio buttata nel cestino del bar prima di salire a bordo, dal bicchiere di plastica nel quale avete bevuto il caffè prima del decollo fino al giornale lasciato sul sedile della sala imbarchi: sono tutti oggetti destinati al riciclo. L'Aeroporto di Genova ha già sostituito tutti i raccoglitori presenti in aerostazione per incentivare la raccolta differenziata e, in collaborazione con Amiu, sta promuovendo la raccolta con la campagna di sensibilizzazione "La differenziata prende il volo".

Respect for the environment

The challenge of separate waste collection

From the boarding pass to the aluminium can thrown in the bar's rubbish bin before getting on the plane, from the plastic cup from which you drank a coffee prior to take-off to the newspaper left on the departure lounge seat: everything is recycled. Genoa Airport has already replaced all the bins in the terminal to encourage separate waste collection and, in collaboration with AMIU, is promoting this through the sensitisation campaign "La differenziata prende il volo" [Separate waste collection takes off].

Il rispetto per l'ambiente

Naturalmente tutti i rifiuti speciali e pericolosi prodotti nello scalo sono raccolti e trattati come previsto dalla legge. Gli sforzi, però, riguardano tutti: da tempo la raccolta differenziata riguarda anche gli uffici del terminal e i reparti operativi. L'obiettivo fissato inizialmente, cioè raggiungere il 35% di raccolta differenziata, è già stato superato nei primi mesi di campagna. Si può fare meglio e raggiungere i risultati già ottenuti nei comuni più "virtuosi"? Siamo sicuri di sì, ma dipende da tutti noi.

Nuovo sistema di raccolta delle acque

Raccogliere l'acqua piovana dall'intero piazzale e dei parcheggi per autoveicoli, filtrarla, depurarla e azzerare la presenza di agenti inquinanti prima di veicolarla in mare: è il compito del nuovo impianto di trattamento delle acque piovane realizzato nel 2013. Un modo in più per rispettare l'ambiente. Tutte le acque reflue provenienti dall'aerostazione e dalle altre strutture sono già convogliate verso il depuratore Comunale di Sestri Ponente, collocato proprio in aeroporto.

Un aeroporto più silenzioso e non inquinante

Si sa, un aereo in decollo fa rumore. Negli ultimi anni però l'impatto acustico degli aeromobili è calato drasticamente grazie all'uso di nuove tecnologie da parte dei costruttori. L'impatto acustico generato dalle operazioni di volo è costantemente misurato da Aeroporto di Genova S.p.A.. I dati rilevati sono ampiamente sotto le soglie previste e la collocazione stessa dello scalo contribuisce a non arrecare fastidio al territorio circostante. Anche l'Aeroporto di Genova fa la sua parte, ad esempio grazie all'introduzione del nuovo sistema di allontanamento dei volatili, introdotto nel 2010 e capace di adattarsi alle esigenze operative entrando in funzione solo quando necessario. La qualità dell'aria è misurata tramite specifiche campagne di rilievo fisico-chimico relative sia alla possibile influenza delle operazioni di volo sia all'operatività delle officine manutentive aeroportuali. Naturalmente anche le emissioni delle centrali termiche sono annualmente verificate come previsto dal Regolamento Comunale. Anche per questi parametri è garantito il pieno rispetto dei limiti previsti dalla normativa.

Respect for the environment

Naturally, all special and hazardous waste produced in the hub is collected and treated as required by the law. But the efforts concern everyone: for some time now, separate waste collection has also been observed by the terminal offices and operational departments. The goal set initially, to achieve 35% separate waste collection, has already been exceeded, just a few months into the campaign. Can we do even better and achieve the results already obtained in the most "virtuous" municipalities? We are sure we can, but it is up to all of us.

New water collection system

Collecting rainwater from the entire apron and car parking areas, filtering it, purifying it and eliminating the presence of any pollutants before transferring it to the sea: this is the task of our new rainwater treatment plant, developed in 2013. Just another way of respecting the environment. All the waste water from the terminal building and the other airport structures is already transferred to the Sestri Ponente municipal purification plant, located right in the airport.

A quieter, non-polluting airport

It is common knowledge that an aeroplane taking off makes a noise. In recent years, however, the acoustic impact of aircraft has dropped drastically, thanks to new technologies used by the manufacturers. The acoustic impact generated by flight operations is measured constantly by Aeroporto di Genova S.p.A. The data recorded is well below the required thresholds and the very location of the hub helps avoid creating discomfort to the surrounding areas. Genoa Airport also does its bit, for example thanks to the introduction of the new bird removal system in 2010, which can adapt to operational needs, only functioning when necessary.

Air quality is measured by means of specific physical-chemical detection campaigns with regard to both the possible influence of flight operations and those of the airport maintenance workshops. Naturally, the emissions of the thermal power plants are also checked once a year, as required by the Municipal Regulation. For these parameters too, full compliance with the regulatory limits is assured.

Indicatori valorizzati

Al fine di rendere pubblico il livello di qualità dei servizi erogati in aeroporto, la Carta dei Servizi presenta 34 indicatori raggruppati in 11 "fattori di qualità", ai quali si aggiungono 16 indicatori dedicati ai passeggeri a mobilità ridotta. Questo schema, approvato da ENAC, consente una lettura immediata del livello di gradimento dell'utenza e rende possibile il confronto tra i vari aeroporti nazionali.
La misurazione della soddisfazione dei passeggeri viene effettuata tramite interviste personali a campione, con una valutazione da 1 a 6.
I dati oggettivi (tempi di attesa, ritardi, bagagli disguidati etc) vengono ricavati da rilevazioni specifiche o dalle banche dati aziendali previste dal Sistema di Qualità utilizzato da Aeroporto di Genova S.p.A.
Per ogni indicatore vengono riportati: il "fattore qualità" al quale appartiene, l'unità di misura adottata, il livello di qualità misurato e lo standard di qualità che la Società prevede di assicurare nel 2017.

* L'obiettivo 2017 viene calcolato attraverso una formula che tiene in considerazione sia i risultati sia gli obiettivi 2016 e potrebbe pertanto essere inferiore rispetto al risultato 2016.

Sicurezza del viaggio

Indicatore	Unità misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	92,2%	91,5%*

Sicurezza personale e patrimoniale

Indicatore	Unità misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	98,0%	92,0%*

Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)

Indicatore	Unità misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza	84,3%	86,0%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/ 1.000 pax in partenza	1,2‰	1,0‰
Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi	16'00"	15'30"'
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	23'00"	19'20"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	05'17"	5'00"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	97,9%	92,0%*

Assessed indicators

In order to publish the quality level of the services supplied in the airport, the Service Charter features 34 indicators grouped into 11 different "quality factors", with a further 16 indicators dedicated to passengers with reduced mobility. This format, approved by ENAC, allows for an immediate understanding of the level of user approval and enables a comparison of the various different national airports. Passenger satisfaction is measured through a sample of personal interviews with an evaluation varying from 1 to 6.
The objective data (wait time, delays, lost luggage, etc.) is obtained from specific findings or the corporate databases envisaged by the Quality System used by Aeroporto di Genova S.p.A.
The following are given for each indicator: the "quality factor" assigned to it, the unit of measurement used, the quality level measured and the quality standard the Company expects to secure in 2017.

* *Targets for the year 2017 is calculated through a formula that takes into account both 2016 results and objectives and could therefore be lower than some 2016 results.*

Safe travel

Indicator	Unit of measurement	Result 2016	Target 2017
Overall perception of the security checks for people and hand luggage	*% pax satisfied*	92,2%	91,5%*

Personal safety and safety of property

Indicator	Unit of measurement	Result 2016	Target 2017
Overall perception of the level of personal safety and safety of property in the airport	*% pax satisfied*	98,0%	92,0%*

Regularity of service (and punctuality of transport)

Indicator	Unit of measurement	Result 2016	Target 2017
Overall punctuality of flights	*% flights on time/total departing flights*	84,3%	86,0%
Total luggage mislaid at departure (luggage not boarded) for which the hub is responsible	*No. items of luggage mislaid/1,000 departing people*	1,2‰	1,0‰
Time for return of the 1st item of luggage from the block-on of the aircraft	*Time in minutes calculated from the block-on of the aircraft to the return of the 1st item of luggage in 90% of cases*	16'00"	15'30"'
Time for return of the last item of luggage from the block-on of the aircraft	*Time in minutes calculated from the block-on of the aircraft to the return of the last item of luggage in 90% of cases*	23'00"	19'20"
Wait time on board for the disembarkation of the first passenger	*Wait time in minutes from B.O. in 90% of cases*	05'17"	5'00"
Overall perception of the regularity and punctuality of services received in the airport	*% pax satisfied*	97,9%	92,0%*

Indicatori valorizzati

Pulizia e condizioni igieniche

Indicatore	Unità misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	95,3%	87,0%*
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	98,0%	87,0%*

Comfort nella permanenza in aeroporto

Indicatore	Unità misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	98,3%	88,0%*
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover , ecc.)	% pax soddisfatti	97,7%	87,5%*
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	95,3%	91,0%*
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	97,3%	91,5%*

Assessed indicators

Cleanliness and hygiene conditions

Indicator	Unit of measurement	Result 2016	Target 2017
Perception of the level of cleanliness and function of the toilets	*% pax satisfied*	95,3%	87,0%*
Perception of the level of cleanliness in the terminal	*% pax satisfied*	98,0%	87,0%*

Comfort of stay in the airport

Indicator	Unit of measurement	Result 2016	Target 2017
Perception of the availability of luggage trolleys	*% pax satisfied*	98,3%	88,0%*
Perception of the efficiency of the passenger transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)	*% pax satisfied*	97,7%	87,5%*
Perception of the efficiency of climate control systems	*% pax satisfied*	95,3%	91,0%*
Perception of the overall comfort level in the terminal	*% pax satisfied*	97,3%	91,5%*

Indicatori valorizzati

Servizi aggiuntivi

Indicatore	Unità misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Percezione sulla connettività del wi -fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	96,6%	88,0%*
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop , nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	95,9%	74,5%*
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	95,0%	91,0%
Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% pax soddisfatti	N.A	N.A
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% pax soddisfatti	N.A	N.A
Percezione su disponibilità/ qualità/prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	80,6%	77,5%*
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	78,2%	78,0%*
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% pax soddisfatti	79,4%	84,1%

Informazione alla clientela

Indicatore	Unità misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	97,4%	93,8%*
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	98,2%	91,5%*
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	98,6%	92,0%*
Percezione sulla professionalità del personale (info point , security)	% pax soddisfatti	98,9%	94,0%*
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci,segnaletica interna, ecc.)	% pax soddisfatti	98,1%	91,5%*

Assessed indicators

Additional services

Indicator	Unit of measurement	Result 2016	Target 2017
Perception of wi-fi connectivity inside the terminal	*% pax satisfied*	96,6%	88,0%*
Perception of availability of stations for recharging mobile telephones/laptops in the common areas, where present	*% pax satisfied*	95,9%	74,5%*
Compatibility of bar opening hours with airport opening hours	*% inward/outward-bound passenger flights compatible with the opening hours of the bars in the respective areas*	95,0%	91,0%
Perception of the adequacy of the smokers' rooms, where present	*% pax satisfied*	N.A	N.A
Perception of the availability of free drinking water dispensers, where present	*% pax satisfied*	N.A	N.A
Perception of the availability/quality/price of shops and kiosks	*% pax satisfied*	80,6%	77,5%*
Perception of the availability/quality/price of bars and restaurants	*% pax satisfied*	78,2%	78,0%*
Perception of the availability of vending machines for drinks/snacks, where present	*% pax satisfied*	79,4%	84,1%

Customer information

Indicator	Unit of measurement	Result 2016	Target 2017
Website easy to use and up to date	*% pax satisfied*	97,4%	93,8%*
Perception of the effectiveness of the operational information points	*% pax satisfied*	98,2%	91,5%*
Perception of the clarity, ease of understanding and effectiveness of internal signs	*% pax satisfied*	98,6%	92,0%*
Perception of the professionalism of staff (info point, security)	*% pax satisfied*	98,9%	94,0%*
Overall perception of the effectiveness and accessibility of public information services (monitors, announcements, internal signs, etc.)	*% pax satisfied*	98,1%	91,5%*

Indicatori valorizzati

Servizi sportello /varco

Indicatore	Unità misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	97,4%	90,0%
Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	13'26"	12'00"
Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	98,2%	89,5%*
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	5'50"	7'00"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	97,9%	92,5%*

Integrazione modale

Indicatore	Unità misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	98,1%	95,0%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	88,2%	87,5%

Efficienza dei servizi di assistenza

Indicatore	Unità misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Per PRM in partenza con prenotifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	7'34"	17'00"*
Per PRM in partenza senza prenotifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	18'06"	29'00"*

Assessed indicators

Counter/gate services

Indicator	Unit of measurement	Result 2016	Target 2017
Perception of the ticket service	*% pax satisfied*	97,4%	90,0%
Wait time at check-in	*Wait time in minutes in 90% of cases recorded*	13'26"	12'00"
Perception of wait time at check-in	*% pax satisfied*	98,2%	89,5%*
Wait time at security	*Wait time in minutes in 90% of cases recorded*	5'50"	7'00"
Perception of wait time at passport control	*% pax satisfied*	97,9%	92,5%*

Modal integration

Indicator	Unit of measurement	Result 2016	Target 2017
Perception of the clarity, ease of understanding and effectiveness of external signs	*% pax satisfied*	98,1%	95,0%
Perception of the adequacy of city/airport connections	*% pax satisfied*	88,2%	87,5%

Efficiency of assistance services

Indicator	Unit of measurement	Result 2016	Target 2017
For departing, pre-notified passengers with reduced mobility: Wait time to receive assistance from one of the designated points in the airport, if pre-notified	*Wait time in minutes in 90% of cases*	7'34"	17'00"*
For departing passengers with reduced mobility, not pre-notified: Wait time to receive assistance from one of the designated points in the airport, once presence has been notified	*Wait time in minutes in 90% of cases*	18'06"	29'00"*

Indicatori valorizzati

Efficienza dei servizi di assistenza

Indicatore	Unità misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Per PRM arrivo con prenotifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	5'08"	4'00"
Per PRM in arrivo senza prenotifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	5'08"	29'00"*

Sicurezza per la persona (safety)

Indicatore	Unità misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	87,7%	84,1%*
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	93,2%	91,5%*

Informazioni in aeroporto

Indicatore	Unità misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	>99%	>99%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	>99%	>99%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	>99%	>99%

Comunicazione con i passeggeri

Indicatore	Unità misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	>99%	>99%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,023%	0,012%

Assessed indicators

Efficiency of assistance services

Indicator	Unit of measurement	Result 2016	Target 2017
For arriving, pre-notified passengers with reduced mobility: On-board wait time board for the disembarkation of passengers with reduced mobility after disembarkation of the last passenger	*Wait time in minutes in 90% of cases*	5'08"	4'00"
For arriving passengers with reduced mobility, not pre-notified: On-board wait time board for the disembarkation of passengers with reduced mobility after disembarkation of the last passenger	*Wait time in minutes in 90% of cases*	5'08"	29'00"*

Personal safety

Indicator	Unit of measurement	Result 2016	Target 2017
Perception of the condition and function of the resources/equipment supplied	*% passengers with reduced mobility satisfied*	87,7%	84,1%*
Perception of the suitability of staff training	*% passengers with reduced mobility satisfied*	93,2%	91,5%*

Information in the airport

Indicator	Unit of measurement	Result 2016	Target 2017
Accessibility: quantity of essential information accessible to the visually, hearing and physically impaired with respect to the total quantity of essential information	*% essential information accessible out of total quantity of essential information*	>99%	>99%
Completeness: quantity of information and instructions, relative to the services offered, available in accessible format in relation to the total quantity	*% information/instructions, relative to the services in accessible format out of total quantity of information/instructions*	>99%	>99%
Perception of effectiveness and accessibility of information, communications and signs inside the airport	*% passengers with reduced mobility satisfied*	>99%	>99%

Communication with passengers

Indicator	Unit of measurement	Result 2016	Target 2017
Number of responses supplied within the time established with respect to the total number of requests for information received	*% responses supplied within the time established out of total number of requests*	>99%	>99%
Number of complaints received with respect to total traffic of passengers with reduced mobility	*% complaints received out of total traffic of passengers with reduced mobility*	0,023%	0,012%

Indicatori valorizzati

Comfort in aeroporto

Indicatore	Unità misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	95,3%	93,5%
Per PRM in arrivo senza prenotifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	% PRM soddisfatti	83,7%	82,0%*
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	86,5%	82,4%*

Aspetti relazionali e comportamentali

Indicatore	Unità misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	96,7%	95,7%*
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	92,4%	91,3%*

Assessed indicators

Comfort in the airport

Indicator	Unit of measurement	Result 2016	Target 2017
Perception of effectiveness of assistance for passengers with reduced mobility	*% passengers with reduced mobility satisfied*	95,3%	93,5%
Perception of the level of accessibility and usability of the airport infrastructures: car park, intercoms for calling staff, dedicated rooms, toilets, etc.	*% passengers with reduced mobility satisfied*	83,7%	82,0%*
Perception of dedicated spaces for use by passengers with reduced mobility (e.g. Sala Amica)	*% passengers with reduced mobility satisfied*	86,5%	82,4%*

Relational and behavioural aspects

Indicator	Unit of measurement	Result 2016	Target 2017
Perception of the courtesy of staff (info point, security, dedicated staff for special assistance)	*% passengers with reduced mobility satisfied*	96,7%	95,7%*
Perception of the professionalism of the dedicated staff for the supply of special assistance to passengers with reduced mobility	*% passengers with reduced mobility satisfied*	92,4%	91,3%*

La collocazione dell'Aeroporto di Genova

Situato a solo 6 chilometri dal centro di Genova, l'Aeroporto Cristoforo Colombo è lo scalo di riferimento della Liguria e del Basso Piemonte.

Genoa Airport location

Situated just 6 kilometres from the centre of Genoa, the Cristoforo Colombo Airport is the reference hub for Liguria and Lower Piedmont.

Da/per l'aeroporto
In auto

L'Aeroporto è direttamente collegato alla viabilità urbana ed al sistema autostradale (uscita dedicata Genova Aeroporto A10). Ciò consente un rapido accesso alla città, alle due Riviere ed alle regioni confinanti.

Rete stradale urbana

L'Aeroporto di Genova è integrato nella rete stradale urbana e dista circa 6 Km dal centro città, dove si trovano anche la Stazione Marittima, la stazione ferroviaria di Genova Piazza Principe, l'Acquario e il Porto Antico.
Percorrendo la "strada a mare" e la "sopraelevata" si raggiungono comodamente i quartieri del levante, dove si trovano la Fiera Internazionale e la stazione ferroviaria Genova Brignole.

Autostrade

L'aerostazione è collegata al casello di "Genova Aeroporto" attraverso uno svincolo separato dalla viabilità urbana. Dal nodo autostradale genovese sono raggiungibili le autostrade A10 "dei fiori" (Savona-Ventimiglia), A26 "dei trafori" (Alessandria-Torino-Milano), A7 "Serravalle" (Alessandria-Milano), A12 (La Spezia-Livorno-Rosignano).

Principali distanze stradali

Savona	45 Km	Alessandria	78 Km	Imperia	114 Km
Ovada	53 Km	Voghera	89 Km	Pavia	118 Km
Acqui Terme	74 Km	Asti	107 Km	Cuneo	137 Km
Tortona	74 Km	La Spezia	108 Km	Sanremo	140 Km

Travel to/from the airport
By car

The airport is directly connected to the local road network and motorway system (dedicated exit A10 "Genova Aeroporto"). This provides quick access to the city, the two coasts and the neighbouring regions.

Local road network

Genoa Airport is integrated into the local road network and situated approximately 6 km from the city centre, where the harbour, Genova Piazza Principe railway station, the aquarium and the old port are all located.
By taking the coastal road and flyover, it is easy to reach the districts of the east, where the international trade fair and Genoa Brignole railway station are located.

Motorways

The airport is connected to the "Genova Aeroporto" toll booth by a separate junction from the local roads. The motorways A10 "dei fiori" (Savona-Ventimiglia), A26 "dei trafori" (Alessandria-Turin-Milan), A7 "Serravalle" (Alessandria-Milan) and A12 (La Spezia-Livorno-Rosignano) are all easily reached from the Genoa motorway hub.

Main distances by road

Savona	45 Km
Ovada	53 Km
Acqui Terme	74 Km
Tortona	74 Km

Alessandria	78 Km
Voghera	89 Km
Asti	107 Km
La Spezia	108 Km

Imperia	114 Km
Pavia	118 Km
Cuneo	137 Km
Sanremo	140 Km

Dove parcheggiare

- Parcheggio P1 Centrale con 807 posti auto e accesso all'altezza del Tower Genova Airport Hotel
- Parcheggio P2 Low Cost con 202 posti auto e accesso prima del Tower Genova Airport Hotel
- Parcheggio P3 Soste Brevi con 70 posti auto e accesso all'altezza dei Rent a Car

TARIFFA SPECIALE IN GIORNATA: 14 EURO
DAILY SPECIAL FARE: 14 EUROS

TARIFFA SPECIALE WEEKEND: 24 EURO
WEEKEND SPECIAL FARE: 24 EUROS

Tariffe

PARCHEGGIO CENTRALE (P1)

Sosta	Euro
Primi 12 minuti:	Gratuiti
Fino ad un'ora:	3,00
Ogni ora o frazione successiva:	3,00
Fino a 24 ore: tariffa max giornaliera	30,00
Fino a 7 giorni: tariffa max settimanale	75,00
Oltre i 7 giorni per ogni giorno o frazione:	10,00

PARCHEGGIO LOWCOST(P2)

(da scontare al 20% per acquisto online)

Fino a 24 ore: tariffa max giornaliera	25,00
Fino a 7 giorni: tariffa max settimanale	60,00
Oltre i 7 giorni per ogni giorno o frazione:	8,00

TARIFFE FORFAIT PARK P2

Solo per acquisto online

1 giorno:	19,20
weekend (dalle 00:01 di venerdì alle 12:00 del lunedì successivo):	24
settimana:	48

PARCHEGGIO SOSTE BREVI (P3)

Primi 10 minuti:	Gratuiti
Fino ad un'ora:	3,00
Ogni ora o frazione successiva:	3,00

P1 PARCHEGGIO CENTRALE
CENTRAL CAR PARK

P2 PARCHEGGIO LOWCOST
LOW COST PARK

P3 PARCHEGGIO SOSTE BREVI
SHORT STAY PARK

P5 PARCHEGGIO N.C.C. & BUS
CAR HIRE WITH DRIVER & BUS

PARCHEGGIO DISABILI
DISABLED CAR PARK

Le tariffe possono essere soggette a variazioni.
Si suggerisce di verificare sempre le tariffe in vigore sul sito www.aeroportodigenova.it

Where to park

- *Central car park (P1) with 807 spaces and access to the Tower Genova Airport Hotel*
- *Low cost park (P2) with 202 spaces and access to the Tower Genova Airport Hotel. Only for online purchase.*
- *Short-term car park (P3) with 70 spaces and access to the Rent-a-Car section*

TARIFFA SPECIALE SETTIMANA: 48 EURO
WEEK SPECIAL FARE: 48 EUROS

Tariffs

CENTRAL CAR PARK (P1)

Stay	*Euro*
First 12 minutes:	*Free of charge*
Until 1 hour:	*3,00*
Each additional hour or fraction:	*3,00*
Up to 24 hours: maximum daily fare	*30,00*
Up to 7 days: maximum weekly fare	*75,00*
More than 7 days, for each day or part day:	*10,00*

LOW COST PARK (P2)

(to be discounted by 20% for online purchase)

Up to 24 hours: maximum daily fare	*25,00*
Up to 7 days: maximum weekly fare	*60,00*
More than 7 days, for each day or part day:	*8,00*

FORFAIT FARES PARK P2

Only for online purchase	
1 day::	*19,20*
weekend (from 00:01 a.m. of Friday to 12:00 a.m. of next Monday):	*24*
week:	*48*

SHORT-TERM PARKING (P3)

First 10 minutes:	*Free of charge*
From 11 minutes to 1 hour:	*3,00*
Each extra hour or part hour:	*3,00*

Fares may be subject to change. Please, check current fares on www.aeroportodigenova.it

Dove parcheggiare

Informazioni utili
Accesso consentito con Ticket da ritirare in ingresso presso le colonnine e conservare fino al momento del pagamento, che va effettuato alle casse automatiche poste all'interno dei parcheggi.
La Cassa con Operatore è presidiata dalle h. 06.00 alle h. 24.00

Contatti
Telefono: +39 010 6015273 • Email: aeroporto.genova@quickparking.it

Passeggeri con disabilità
Nel parcheggio centrale (P1) sono disponibili 22 posti auto riservati e gratuiti per le auto dei guidatori disabili

Casse Automatiche
Le casse automatiche disponibili sono 3:
- 2 sono situate al piano arrivi all'interno dell'aerostazione passeggeri, abilitate al pagamento con Carta di Credito, bancomat e contanti
- 1 è situata all'esterno dell'aerostazione passeggeri, all'interno del parcheggio centrale, abilitate al pagamento con Carta di Credito

COME PAGARE

Denaro contante:
presso le casse automatiche abilitate

Carte di Credito:
presso le casse automatiche e presso la cassa con operatore

Bancomat:
presso le casse automatiche e presso la cassa con operatore

Per esigenze particolari (abbonamenti, convenzioni etc) rivolgersi a:
aeroporto.genova@quickparking.it
Il Regolamento è esposto all'entrata del parcheggio.
Il personale della cassa è a disposizione per chiarimenti e informazioni sulle modalità di pagamento sopraindicate.

Altri parcheggi
Al piano arrivi è presente un parcheggio P5 riservato ai bus e agli NCC

Where to park

Useful information

Access is allowed after ticket withdrawal. Payment is possible at the automatic pay points. You can find them inside the parking and in the arrivals hall. The manned pay station (outside arrivals hall) is open from 6:00 a.m. until midnight.

Contact details

Telephone +39 0106015273 • Email aeroporto.genova@quickparking.it

Passengers with disabilities

In the central park (P1) there are 22 car parking spaces reserved, free of charge, to the cars of disabled drivers.

Automatic machines

There are 3 automatic machines available:

- *2 are on the arrivals floor in the passenger terminal, which can accept payment by credit card, debit card and cash*
- *1 is outside the passenger terminal, in the central car park, which can receive payment by credit card*

HOW TO PAY

Cash:
At the automatic machines

Credit cards:
At the automatic machines and the manned till

Debit cards:
At the automatic machines and the manned till

For specific needs (subscriptions, agreements, etc.), contact: aeroporto.genova@quickparking.it
Regulations are displayed at the entrance to the car park.
Till staff are on hand for clarifications and information about the above methods of payment.

Other parking

On the arrivals floor, there is a car park P5 reserved for buses and NCC vehicles

Da/per l'aeroporto in bus

VOLABUS (centro città-aeroporto)
Volabus è il servizio di collegamento tra l'aeroporto di Genova e il centro città effettuato con comodo pullman Gran Turismo. In circa 30 minuti si raggiunge l'aeroporto passando per le principali stazioni ferroviarie (Genova Principe e Brignole) e il centro. La fermata del Volabus si trova all'uscita della zona arrivi (piano terra).

Il biglietto costa 6 euro a tratta se acquistato a bordo del Volabus, nelle rivendite autorizzate, presso gli uffici IAT e presso le emettitrici automatiche (area arrivi del terminal). Il biglietto costa 5 euro se acquistato online (www.amt.genova.it). Il biglietto Volabus è valido anche 60 minuti sulla rete AMT (escluso Navebus). I bambini fino a quattro anni viaggiano gratis.

Servizio Clienti: 848 000 030 (addebito ripartito) - **www.amt.genova.it**

ORARIO tutti i giorni dalle 05.20 alle 23.30
Brignole (piazza Verdi) - Aeroporto Arrivi
05.15 - 05.50 - 06.25 - 07.00 - 07.40 - 08.20 - 09.00 - 09.45 - 10.25 - 11.05 - 11.45 - 12.30 - 13.10 - 13.55 14.30 - 15.15 - 16.00 - 16.40 - 17.25 - 18.05 - 18.50 - 19.25 - 20.20 - 21.10 - 22.10

Aeroporto Arrivi - Brignole (piazza Verdi)
05.50 - 06.25 - 07.00 - 07.40 - 08.20 - 09.05 - 09.45 - 10.25 - 11.05 - 11.50 - 12.30 - 13.15 - 13.50 - 14.35 - 15.15 - 15.55 - 16.45 - 17.25 - 18.10 - 18.45 - 19.30 - 20.15 - 21.10 - 22.05 - 23.05

Gli orari possono essere soggetti a variazioni senza preavviso. Per maggiori informazioni è possibile visitare il sito **www.amt.genova.it**

volabus

Travel to/from the airport by bus

VOLABUS (city centre-airport)

Volabus is the AMT service that connects the airport to the railway stations of Genoa Piazza Principe and Genoa Brignole, going via the city centre. The journey takes approximately 30 minutes and provides a pick-up only service in the direction of the airport and a drop-off only service in the direction of the centre.

The ticket costs 6.00 euros, which allows one journey on the Volabus and travel for a further 60 minutes on the entire AMT public transport network up to midnight on the day of validation.

Tickets can be purchased directly on board the Volabus, in the airport at the AMT ticket machine in the arrivals area, at the Tourist Information office in the terminal, the AMT sales points and online from ***www.amt.genova.it*** *(with a discounted fare of 5 euros)*

TIMETABLE every day from 05:20 to 23:30

Brignole (piazza Verdi) - Airport Arrivals

05.15 - 05.50 - 06.25 - 07.00 - 07.40 - 08.20 - 09.00 - 09.45 - 10.25 - 11.05 - 11.45 - 12.30 - 13.10 - 13.55 - 14.30 - 15.15 - 16.00 - 16.40 - 17.25 - 18.05 - 18.50 - 19.25 - 20.20 - 21.10 - 22.10

Airport Arrivals - Brignole (piazza Verdi)

05.50 - 06.25 - 07.00 - 07.40 - 08.20 - 09.05 - 09.45 - 10.25 - 11.05 - 11.50 - 12.30 - 13.15 - 13.50 - 14.35 - 15.15 - 15.55 - 16.45 - 17.25 - 18.10 - 18.45 - 19.30 - 20.15 - 21.10 - 22.05 - 23.05

Times are subject to change without notice. For more information, visit the website:
www.amt.genova.it

Da/per l'aeroporto
In treno

Il servizio i24 collega l'aeroporto alla stazione ferroviaria di "Genova Sestri Ponente Aeroporto" e alla Marina Genova Aeroporto. Il servizio è accessibile con le normali tariffe AMT (biglietto ordinario 1,50 € valido 100 min sulla rete bus, biglietto integrato bus+treno 1,60 € valido 100 minuti sul territorio del Comune di Genova, abbonamento annuale. Escluso biglietto 4 corse da € 3,00). Il biglietto è acquistabile presso le emettitrici in aeroporto, zona arrivi, e in stazione.

È ammesso a bordo il trasporto di bagagli personali (borsa, zainetto o valigetta piccola) purché gli stessi siano condotti a mano e collocati in modo da non recare intralcio o danno agli altri viaggiatori del veicolo; è consentito a ciascun passeggero il trasporto gratuito di un solo bagaglio di dimensioni massime di cm. 55x35x25 di peso non superiore a kg 20.

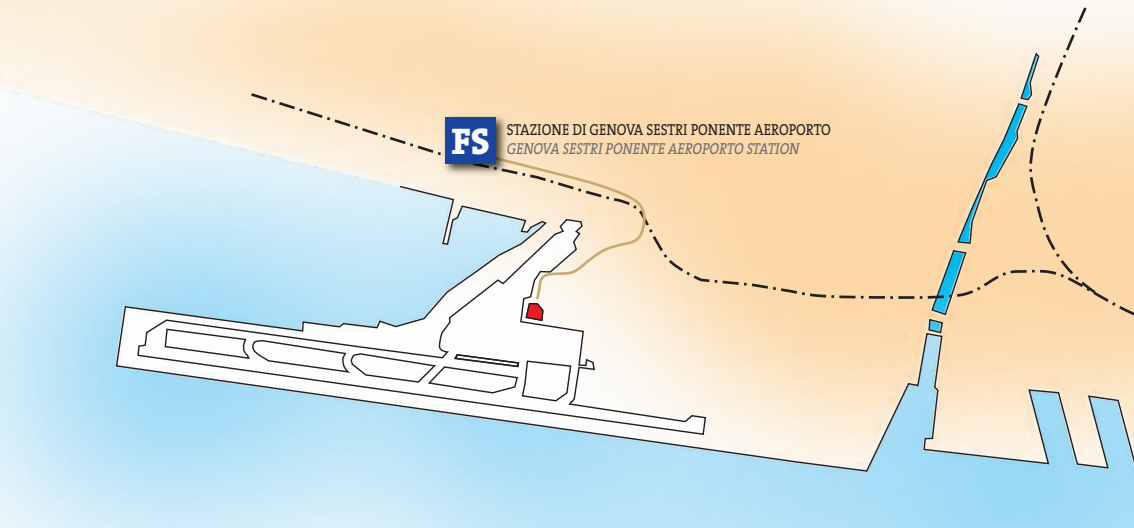
È possibile acquistare i biglietti per tutti i servizi Trenitalia presso l'emettitrice automatica ubicata al piano arrivi dell'Aerostazione. Per informazioni sugli orari dei treni è possibile contattare il call center 892012 (dall'Italia) o + 39 0668475475 (dall'estero), visitare il sito **www.trenitalia.com** o utilizzare la App Trenitalia.

AMTGenova - ORARIO I24 tutti i giorni dalle 06.25 alle 20.00

Stazione Genova Sestri Ponente Aeroporto – Aeroporto
06.25 – 07.05 – 07.42 – 08.22 – 09.02 – 09.42 – 10.22 – 11.02 – 11.42 – 12.22 – 13.02 – 13.42 – 14.22 – 15.02 – 15.42 – 16.22 – 17.02 – 17.44 – 18.27 – 19.07 – 19.48

Aeroporto - Stazione Genova Sestri Ponente Aeroporto

06.53 – 07.30 – 08.10 – 08.50 – 09.30 – 10.10 – 10.50 – 11.30 – 12.10 – 12.50 – 13.30 – 14.10 – 14.50 – 15.30 – 16.10 – 16.50 – 17.32 – 18.15 – 18.55 – 19.36



Travel to/from the airport
By train

The service connects the Terminal to the Sestri Ponente district, its railway station and the new Marina Genoa Airport. The combined bus+train ticket costs €1,60 (valid for 100 minutes from first ticket validation) gives you access to AMT and Trenitalia public network in the municipality of Genoa. You can buy the tickets at AMT automated ticket machine located at the exit of the arrival zone on the ground floor. More information on www.amt.genova.it

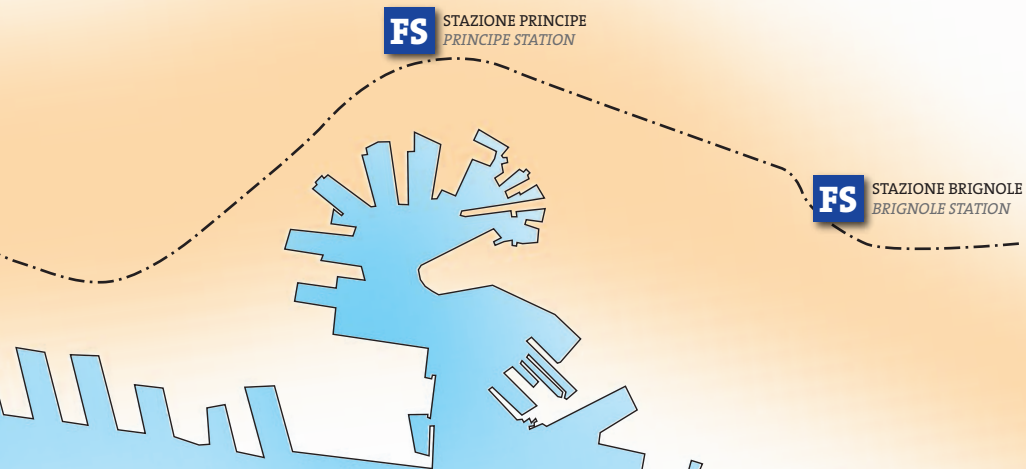
The transport of personal luggage (purse, backpack or small suitcase) is admitted, provided that the same are carried out by hand and placed so that it can't cause hindrance or damage to other passengers; each passenger is allowed to transport one bag not bigger than cm. 55x35x25 and not exceeding 20 kg.

Tickets for all Trenitalia services can be purchased from the automatic ticket machine on the arrivals floor of the terminal building. For information on train times, contact the call centre on 892012 (from Italy) or + 39 0668475475 (from abroad), visit the website ***www.amt.genova.it*** *or use the Trenitalia app.*

AMTGenova *- TIMETABLE I24 every day from 06:25 to 20:00*

Genova Sestri Ponente Aeroporto station - Airport
06.25 – 07.05 – 07.42 – 08.22 – 09.02 – 09.42 – 10.22 – 11.02 – 11.42 – 12.22 – 13.02 – 13.42 – 14.22 – 15.02 – 15.42 – 16.22 – 17.02 – 17.44 – 18.27 – 19.07 – 19.48

Airport - Genova Sestri Ponente Aeroporto station
06.53 – 07.30 – 08.10 – 08.50 – 09.30 – 10.10 – 10.50 – 11.30 – 12.10 – 12.50 – 13.30 – 14.10 – 14.50 – 15.30 – 16.10 – 16.50 – 17.32 – 18.15 – 18.55 – 19.36



Da/per l'aeroporto
In taxi

Il costo del taxi da/per l'aeroporto è dato dall'importo del tassametro più un supplemento fisso di € 2,50 per ogni bagaglio (escluso il primo se inferiore a 50 cm.), € 0,50 per ogni bagaglio di dimensioni superiori a 100x60, € 3,00 per ogni passeggero (esclusi i primi tre), € 2,50 per i servizi notturni (dalle ore 22.00 alle 06.00) € 2,50 e per i festivi (dalle ore 06.00 alle 22.00) € 2,00, animali (esclusi cani guida) € 0,50. Supplemento applicato quando il cliente richiede l'attesa: € 24,00 all'ora.

Per servizi a richiesta del cliente € 2,00: se il taxi espressamente richiesto dal cliente non è il primo in ordine di partenza o per numero posti, presenza portapacchi, porta biciclette, tipo e marca veicolo, modalità di pagamento non in contanti, conoscenza lingue straniere da parte del conducente. Sono escluse da questo supplemento le richieste per auto abilitate al trasporto persone diversamente abili, con aria condizionata e veicoli di piccole dimensioni. Importo minimo della corsa € 15,00 Per prenotare telefonare al servizio Radio Taxi al numero 010 5966. Per maggiori informazioni visitare il sito www.5966.it

Tariffe convenzionate: Aeroporto – Stazione Principe e viceversa € 6,00 a persona (min. 4 persone) o € 7,00 a persona (min. 3 persone) e Aeroporto – Stazione Brignole e viceversa € 8,00 a persona (minimo 3 persone)

Le corse per pazienti e accompagnatori da e per l'Istituto Gaslini prevedono uno sconto del 15%.

AUTONOLEGGI

Il servizio è disponibile al piano arrivi dell'aerostazione con sei società di autonoleggio
Elenco Società con loghi

Rent a car

Locauto - Enterprise 010 6143056

Europcar 010 6504881

Avis - Budget - Maggiore 010 6507280

Hertz 344 1906449

Sicily By Car - Autoeuropa 010 6591536

WinRent 010 6512111

Noleggio con conducente

De Franceschi di Allasia 010 6503633
Il servizio è disponibile in aeroporto al piano arrivi dell'aerostazione.

Travel to/from the airport
By taxi

The cost of a taxi from/to the airport is the amount on the meter plus a fixed supplement of €2.50, €0.50 per item of luggage (except for the first, if less than 50 cm), €3.00 per item of luggage exceeding 100x60 cm, €2.50 per passenger (excluding the first three), €2.50 for services at night (from 22:00 to 06:00), €2.00 for public holidays (from 06:00 to 22:00), €0.50 for animals (except for guide dogs). Supplement applied when the client requests that the taxi waits: €24.00 per hour.

For services on the request of the client €2.00: if the taxi specifically requested by the client is not the first in order of departure or number of seats, presence of luggage racks, bicycle racks, type and make of vehicle, non-cash payment, knowledge of foreign languages by the driver. This supplement excludes any requests for cars enabled to carry disabled passengers, with air conditioning and small vehicles. Minimum fee €15.00. To book, telephone the Radio Taxi service on 010 5966. For more information, visit the website: www.5966.it

Special tariffs: Airport – Principe station and vice versa €6.00 per person (min. 4 people) or €7.00 per person (min. 3 people) and Airport – Brignole station and vice versa €8.00 per person (min. 3 people).

Travel for patients and their accompanying assistants to and from the Gaslini Institute is subject to a 15% discount.

CAR RENTAL

This service is available on the arrivals floor of the terminal building with six car rental companies
List of companies with logos

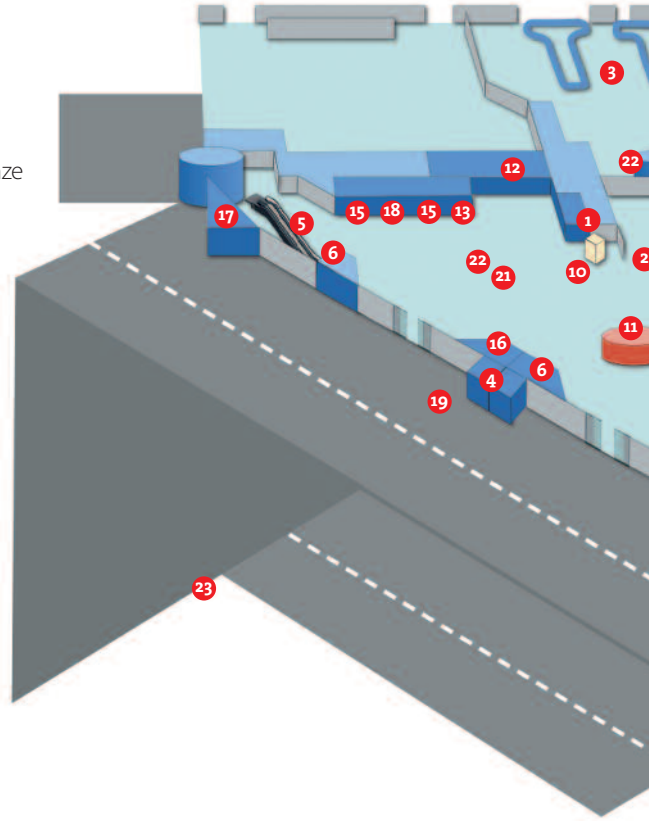
Rental with driver

De Franceschi di Allasia 010 6503633
This service is available on the arrivals floor of the terminal building.

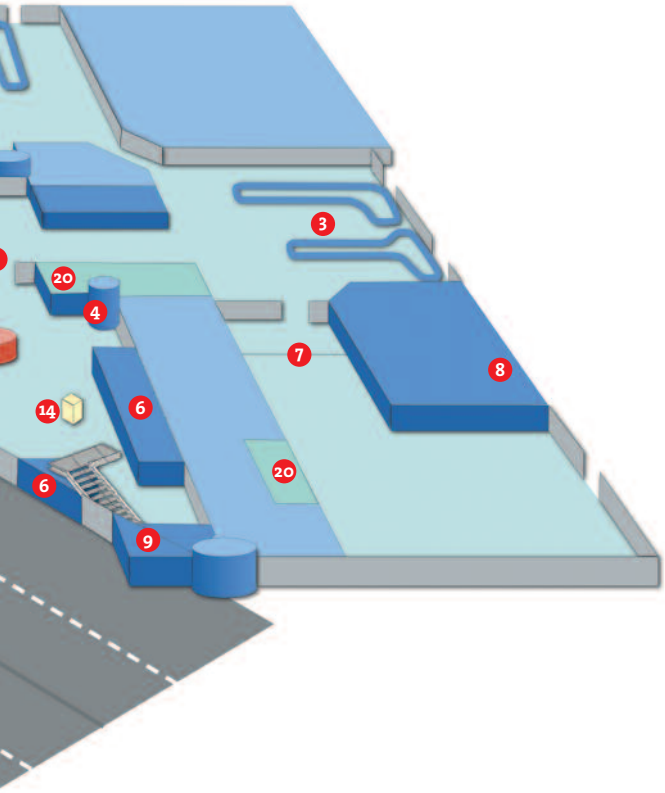
L'aerostazione

PIANO TERRA: ARRIVI

1. Ufficio bagagli smarriti
2. Controllo doganale
3. Sala riconsegna bagagli
4. Ascensore
5. Scala mobile per accesso piano partenze
6. Rent a car
7. Controllo passaporti
8. Pronto soccorso
9. Cassa parcheggio con operatore
10. Cassa parcheggio automatica
11. Informazioni turistiche
12. Sala Costa Crociere
13. Bar
14. Bancomat
15. Delta Aerotaxi
16. Genoa Store
17. N.C.C. e Bus De Franceschi
18. Polizia Munucipale
19. Volabus / i24
20. Toilette (*fasciatoio)
21. Emettitrici biglietti bus e treno
22. Distributori automatici
23. Abbeveratoio



The terminal



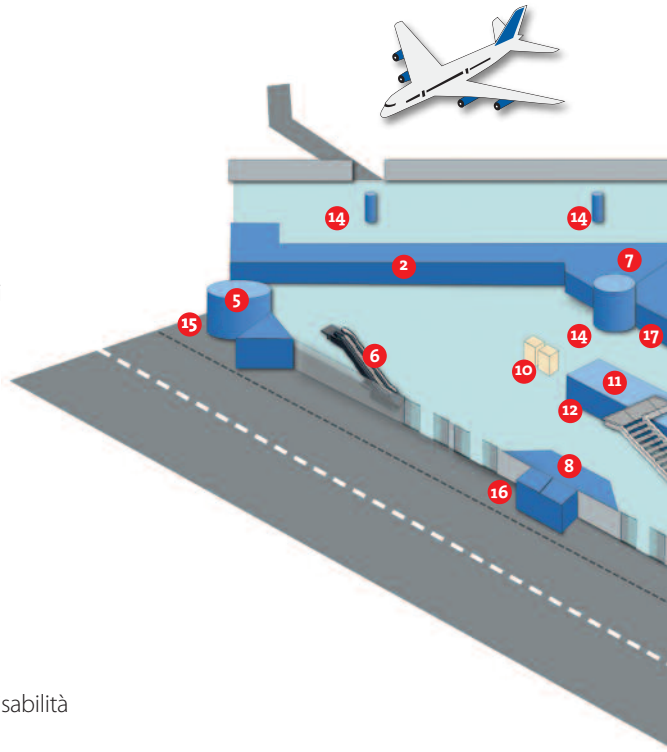
GROUND FLOOR: ARRIVALS

- Lost&Found 1
- Customs control 2
- Baggage reclaim hall 3
- Lift 4
- Escalator to access the departures floor 5
- Rent-a-car 6
- Passport control 7
- First aid 8
- Manned car park till 9
- Automatic car park machine 10
- Tourist information 11
- Costa Crociere room 12
- Bar 13
- Cash point 14
- Elta Aerotaxi 15
- Genoa Store 16
- N.C.C. and Bus De Franceschi 17
- Municipal police station 18
- Volabus / i24 19
- Toilets (* baby changing table) 20
- Bus and train tickets vending machines 21
- Snacks and drinking machines 22
- Pets watering point 23

L'aerostazione

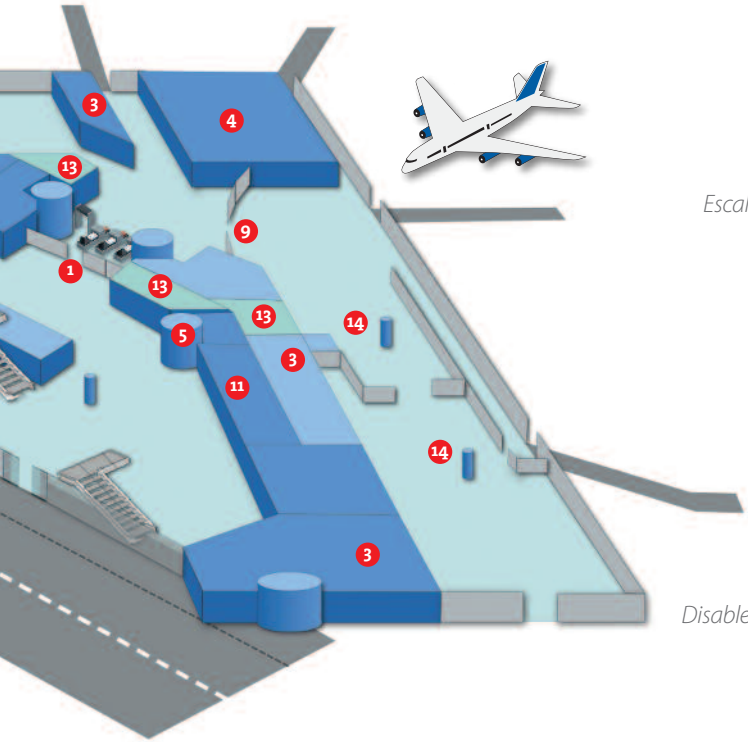
PRIMO PIANO: PARTENZE

1. Controllo di Sicurezza
2. Check-in
3. Bar
4. Duty Free
5. Ascensore
6. Scala mobile per accesso piano arrivi
7. Sala Vip "Genova Lounge"
8. Biglietteria
9. Controllo passaporti
10. Self check-in
11. Negozi
12. Servizio avvolgi bagagli
13. Toilette / Fasciatoio
14. Punti di ricarica
15. Abbeveratoio
16. Colonna di richiesta assistenza
17. Punto di assistenza passeggeri con disabilità



The terminal

FIRST FLOOR: DEPARTURES

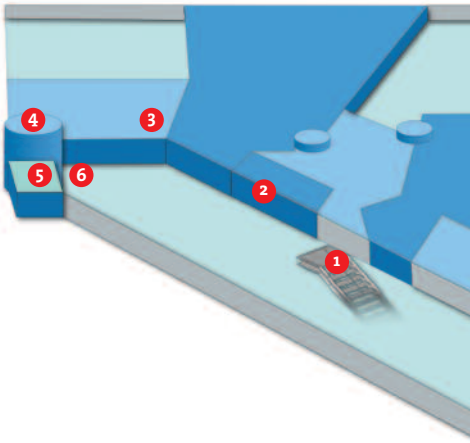


Security. 1
Check-in. 2
Bar. 3
Duty free. 4
Lift 5
Escalator to access the arrivals floor. 6
VIP room – Genova Lounge. 7
Ticket office. 8
Passport control. 9
Self check-in. 10
Shops. 11
Baggage wrapping service. 12
Toilets / baby changing table. 13
Charging points. 14
Pets watering point. 15
Assistance request point. 16
Disabled passengers assistance point. 17

L'aerostazione

SECONDO PIANO

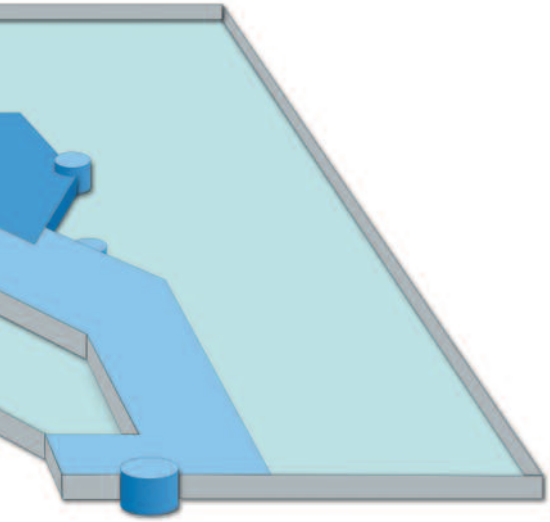
1. Scale di accesso al piano partenze
2. Carabinieri
3. Sala MSC
4. Ascensore
5. Toilette
6. Scale di accesso al piano arrivi, piano partenze e uffici



Consigli di viaggio

Mai più batterie a terra: agli imbarchi dell'Aeroporto di Genova troverai diversi punti di ricarica per i tuoi gadget elettronici. Approfittane!

The terminal



SECOND FLOOR

1. Access stairs to the departures floor
2. Carabinieri military police force
3. MSC room
4. Lift
5. Toilets
6. Access stairs to the arrivals floor, departures floor and office

Travel advice

No more flat batteries: at the departure lounges of Genoa Airport, you will find various charging points for your electronic devices. Make the most of them!!

Informazioni e numeri utili

AEROSTAZIONE PASSEGGERI
L'aerostazione è articolata su quattro livelli e dimensionata per un flusso orario di 1.500 passeggeri. Per l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri sono disponibili cinque pontili mobili.

CARRELLI PORTA BAGAGLI/DEPOSITO BAGAGLI
I carrelli porta bagagli sono disponibili al piano partenze, al piano arrivi all'esterno del Terminal e all'interno del parcheggio. Il servizio richiede l'inserimento di una moneta da 1 € a carrello (restituita al momento della riconsegna).

BIGLIETTERIA
La biglietteria ubicata al piano partenze è gestita dalla Società Aeroportuale e provvede all'emissione di biglietteria aerea per qualsiasi vettore o destinazione.

SALA ACCETTAZIONE E SICUREZZA IN AEROPORTO
Per effettuare le operazioni di accettazione nel tempo limite previsto dai vettori e consentire lo svolgimento delle procedure d'imbarco e di sicurezza entro gli orari programmati, si consiglia a tutti i passeggeri di presentarsi almeno 60 minuti prima per le operazioni di accettazione.

Information and useful telephone numbers

PASSENGER TERMINAL

The terminal building is structured over four levels and able to accommodate a flow of 1,500 passengers per hour. There are five mobile boarding bridges for passengers to board and disembark.

LUGGAGE TROLLEYS/LEFT LUGGAGE

Luggage trolleys are available on the departures floor, arrivals floor, outside the terminal and inside the car park. The service requires the insertion of a €1 coin into the trolley (which will be returned when returning the trolley).

TICKET OFFICE

The ticket office on the departures floor is managed by the Airport Company and can issue air tickets for any carrier and any destination.

CHECK-IN HALL AND AIRPORT SECURITY

In order to complete all the check-in operations within the time required by the carriers and allow for the security and boarding procedures to be carried out within the scheduled times, we recommend that all passengers arrive at least 60 minutes before boarding.

Sala VIP

SALA VIP (Genova Lounge) aperta dalle 05.00 alle 20.00

L'accogliente Sala Vip, denominata "Genova Lounge", riservata ai titolari di speciali card rilasciate dalle compagnie aeree, è dotata di banchi accettazione con nastro bagaglio, servizio telecheck-in per i passeggeri con solo bagaglio a mano, informativa voli in arrivo e partenza, bagno riservato, televisore, servizio di fax incoming, maxischermo con diretta news, snack bar (self service), servizio di connettività wi-fi gratuito e illimitato, tablet dedicati con accesso a oltre 5.500 testate giornalistiche di tutto il mondo (anche sui dispositivi degli utenti con la app Press Reader). Tel. 010 6015380 – fax 010 6015315 – genovalounge@airport.genova.it

L'accesso gratuito è riservato a tutti i passeggeri titolari delle seguenti carte:

- Alitalia: Gold & Platinum Freccia Alata card
- Air France - KLM: Gold, Platinum & Petroleum Elite Plus card, Club 2000 card
- British Airways: Gold & Premier card
- Iberia: Gold & Platinum Iberia Plus card
- Lufthansa: Senator card, HON circle
- Turkish Airlines: Elite card, Elite Plus card
- Sala Genova card
- Air Saving card
- Priority Pass: la carta dà diritto ad accedere ad oltre 600 VIP lounge situate in tutto il mondo, senza considerare la compagnia aerea o la classe nella quale state viaggiando.

L'accesso alla "Sala Genova" con carte frequent flyer è regolato da precise condizioni fornite dal vettore. I titolari di tali carte sono pertanto pregati di verificare le indicazioni ricevute dalla compagnia aerea di riferimento. Coloro che non possiedono le carte sopra indicate, potranno accedere alla Sala Genova e usufruire di tutti i servizi offerti attraverso l'acquisto di un voucher presso la biglietteria in aeroporto.

TARIFFE D'ACCESSO:

- per persona: 25,00 Euro
- ospite non viaggiatore: 10,00 Euro

VIP Room

VIP ROOM (Sala Genova) open from 05:00 to 20:00

The welcoming VIP room (the "Genova Lounge") is reserved for owners of special cards issued by the airlines. It is equipped with check-in desks with a luggage conveyor belt, a remote check-in service for passengers carrying hand luggage only, information on incoming and outgoing flights, private bathroom, television, incoming fax, tv with world news, snack bar (self-service), free and unlimited wi-fi connection service, dedicated tablet with full access to over 5.500 newspapers from all over the world (also on guests' devices with Press Reader app). Tel. 010 6015380 – fax 010 6015315 – genovalounge@airport.genova.it

Free access is restricted to all passengers holding the following cards:

- *Alitalia: Gold & Platinum Freccia Alata card*
- *Air France - KLM: Gold, Platinum & Petroleum Elite Plus card, Club 2000 card*
- *British Airways: Gold & Premier card*
- *Iberia: Gold & Platinum Iberia Plus card*
- *Lufthansa: Senator card, HON circle*
- *Turkish Airlines: Elite card, Elite Plus card*
- *Sala Genova card*
- *Air Saving card*
- *Priority Pass: the card gives the right to access more than 600 VIP lounges across the globe, regardless of airline or the class in which you are travelling.*

Access to the "Sala Genova" using frequent flyer cards is regulated by specific conditions supplied by the carrier. Owners of these cards are therefore asked to check the instructions received from the reference airline. Anyone not in possession of the above cards can access the Sala Genova and make the most of all the services offered by purchasing a voucher from the airport ticket office.

ACCESS TARIFFS:

- *per person: 25.00 euros*
- *non-travelling guest: 10.00 euros*

TROVA IL TUO BAGAGLIO ONLINE

Bagaglio smarrito? Il sito dell'Aeroporto di Genova ti mette a disposizione l'innovativo servizio di tracciamento online. Visita il sito www.aeroportodigenova.it, sezione Lost & Found, e inserisci il codice "internet e call center" che ti è stato consegnato al momento della denuncia.

FIND YOU LUGGAGE ONLINE

Lost luggage? Genoa Airport website allows you to track your luggage online. Visit www.aeroportodigenova.it, section Lost & Found, and insert the "internet and call center" code that you received at the moment of the claim.

Numeri utili
Useful telephone number

NUMERI UTILI		***USEFUL TELEPHONE NUMBERS***
Arrivi – Piano terra		*Arrivals – Ground floor*
Centralino	010 60151	*Switchboard*
Permessi Società di Gestione	010 6015050	*Management Company permits*
Lost & Found	010 6015407	*Lost & Found*
Dogana	010 6015257	*Customs*
Guardia di Finanza	010 6015340	*Financial police service*
Polizia di Frontiera	010 659671	*Border police*
Informazioni Turistiche	010 6015247	*Tourist information*
Bar "Dolce e Salato"	010 6015224	*Bar "Dolce e Salato"*
Parcheggio	010 6015273	*Car park*
Lounge Costa Crociere		*Costa Crociere lounge*
Partenze – 1° piano		*Departures – 1st floor*
Polizia	010 6015245	*Police*
Sala Genova	010 6015380	*Sala Genova*
Duty Free Shop	010 6512574	*Duty free shop*
Negozio Marina Militare	010 6513952	*Marina Militare shop*
Bar Moka	010 6015233	*Bar Moka*
Wine Bar "Punto Perlage"	010 6015338	*Wine Bar "Punto Perlage"*
2° piano		*2nd floor*
Lounge MSC		*MSC lounge*
3° piano		*3rd floor*
Uffici Società di Gestione	010 60151	*Management Company offices*
ENAC	010 6512309	*ENAC*

Passeggeri con disabilità

SERVIZI

L'Aeroporto di Genova pone particolare attenzione alle esigenze degli utenti con disabilità. Per questo l'aerostazione è attrezzata con:

- Servizi igienici attrezzati
- Ascensori interni ed esterni per accedere ai piani superiori dotati di pulsanti con scritte "braille" e annunci vocali
- Marciapiedi muniti di rampe di accesso

Al piano partenze dell'aerostazione passeggeri è presente un percorso tattile per disabili visivi che si sviluppa nella viabilità esterna e garantisce, anche con l'ausilio di mappe tattili, un facile accesso alla Sala Vip (sala Genova), nella quale possono effettuare il check-in. A fianco all'area dei controlli è presente un'area delimitata dedicata ai passeggeri con disabilità.

All'esterno dell'aerostazione, vicino alla porta d'ingresso del piano partenze (1° piano), è presente una colonnina videocitofonica a colori per la chiamata del personale. Inoltre è presente uno stallo sosta breve per P.R.M.

Al piano arrivi dell'aerostazione è presente un percorso tattile per disabili visivi e all'interno dell'aerostazione, in prossimità del banco di accoglienza e informazioni turistiche, è collocato un "totem" che indica il punto designato di arrivo per i passeggeri a mobilità ridotta.

Nel parcheggio centrale, a 50 metri dall'aerostazione, sono disponibili 22 posti auto riservati e gratuiti per le auto dei guidatori disabili. Le autovetture devono essere identificabili apponendo in modo visibile l'apposito contrassegno.

La richiesta di assistenza e le esigenze particolari del passeggero con disabilità o a ridotta mobilità devono essere notificate al vettore, al suo agente o all'operatore turistico già durante la fase di prenotazione del volo o, al più tardi, almeno 48 ore prima della partenza del volo. Sarà cura del vettore inoltrare la richiesta all'aeroporto interessato.

IMBARCO

Per i passeggeri su sedia a rotelle è disponibile una piattaforma elevabile per agevolare l'imbarco sull'aeromobile.

I passeggeri che viaggiano in barella o su sedia a rotelle devono prenotare il posto almeno 36 ore prima della partenza tramite il vettore (uffici o call center), che provvederà a confermare il servizio richiesto. Inoltre il passeggero barellato deve essere assistito da un passeggero adulto (pagante) sia a terra sia in volo.

SICUREZZA

I varchi dei controlli di sicurezza sono attrezzati sia per passeggeri su sedia a rotelle sia per i portatori di pacemaker.

Passenger with disabilities

SERVICES

Genoa Airport pays careful attention to the needs of users with disabilities. This is why the terminal is equipped with:

- *Disabled toilets*
- *Indoor and outdoor lifts to access the upper floors equipped with buttons with Braille text and voice announcements*
- *Pavements with access ramps*

On the departures floor of the passenger terminal, there is a tactile route for the visually impaired that starts from the external roads and, with additional assistance from tactile maps, provides easy access to the VIP room (Genova room), where they can check in. Alongside the security check area, there is a dedicated area for passengers with disabilities.

Outside the terminal building, near the main entrance to the departures floor (1st floor), there is a video intercom to call staff. There is also a drop-off point for passengers with reduced mobility.

On the arrivals floor, inside the terminal building near the tourist information and reception point, there is a totem pole indicating the designated point of arrival for passengers with reduced mobility.

In the central car park, situated 50 metres from the terminal, there are 22 car parking spaces reserved, free of charge, for the cars of disabled drivers. The cars must be identifiable with the visibly displayed badge.

Requests for assistance and special needs of disabled passengers or those with reduced mobility must be notified to the carrier, its agent or tour operator at the time of booking the flight or, at the latest, 48 hours before the flight departs. The carrier will send the request onto the airport concerned.

BOARDING

An elevating platform is available for passengers in wheelchairs, to facilitate boarding the aircraft.

Passengers travelling on a stretcher or in a wheelchair must book the seat at least 36 hours before departure through the carrier (offices or call centre), which will confirm the service required. Passengers on stretchers must also be assisted by a (paying) adult passenger both on the ground and during the flight.

SECURITY

The security check gates are equipped both for passengers in wheelchairs and those fitted with pacemakers.

Le compagnie aeree
The airlines

Air Dolomiti
Call Center: 045 2886140
Web: www.airdolomiti.it

Air France
Call Center: 89 20 57
Web: www.airfrance.com

Alitalia
Call Center: 89 20 10
Web: www.alitalia.it

Blu express
Call Center: 06 98956666
Web: www.blu-express.com

British Airways
Call Center: 02 69633602
Web: www.ba.com

KLM
Call Center: 02 38594998
Web: www.klm.com

Lufthansa
Call Center: 199 400044
Web: www.lufthansa.com

Ryanair
Call Center: 895 895 8989
Web: www.ryanair.com

S7 Siberia Airlines
Call Center: +7(495)777-9999
Web: www.s7.ru

Volotea
Call Center: 895 895 4404
Web: www.volotea.com

Vueling Airlines
Call Center: 895 895 3333
Web: www.vueling.com

Regole sui bagagli

INFORMAZIONI SUL BAGAGLIO

Il bagaglio non deve superare il numero o il peso massimo consentito per il trasporto determinato dalla classe di servizio e riportato sul biglietto. Nel caso il bagaglio superi i limiti previsti, il trasporto è consentito previo pagamento del "biglietto eccedenza" presso la biglietteria. È obbligatorio indicare nome, indirizzo e numero di telefono su tutti i bagagli, compreso quello a mano. È vietato lasciare il proprio bagaglio incustodito durante la permanenza in aeroporto.

BAGAGLIO A MANO E LIQUIDI

È consentito il trasporto in cabina di un solo bagaglio a mano, il cui peso e dimensione può variare da vettore a vettore (chiedere alla compagnia aerea scelta il peso e le dimensioni consentite del vostro bagaglio). È vietato il trasporto di liquidi e/o sostanze similari all'interno del bagaglio a mano, fatta eccezione la possibilità di portare, in un apposito sacchetto trasparente sigillabile (in vendita presso il punto Safe Bag Italia ubicato al piano partenze), contenitori di massimo 100ml, per un totale di 1 litro (1000ml) a passeggero. Il sacchetto dovrà essere presentato separatamente dal bagaglio a mano al momento dei controlli di sicurezza.

Presso tutti gli aeroporti comunitari è consentito portare nel bagaglio a mano quantità superiori a 100 ml delle seguenti categorie: farmaci, cibi dietetici e/o alimenti per neonati necessari durante il volo. Sono consentiti i liquidi, aerosol e gel acquistati in aereo o in aeroporto, lato zona volo, purché sigillati dal venditore e accompagnati da uno scontrino o ricevuta fiscale come prova di dove è avvenuto l'acquisto.

Una volta raggiunto il terminal leggete attentamente la normativa esposta al pubblico o rivolgetevi ai banchi check-in per informarvi sulle misure di sicurezza in vigore sul bagaglio a mano.

In aggiunta al bagaglio a mano è consentito trasportare uno dei seguenti articoli, salvo specifiche restrizioni del vettore:

- Una borsetta o una borsa porta documenti o un personal computer portatile
- Un apparecchio fotografico o videocamera o lettore CD
- Un soprabito o impermeabile
- Un ombrello o bastone da passeggio
- Un paio di stampelle o altro mezzo per deambulare
- Culla portatile e cibo per neonati
- Passeggino a ombrello
- Articoli da lettura per il viaggio
- Articoli acquistati al Duty Free e negli esercizi commerciali dell'aeroporto (in quantità e peso limitati)

Luggage rules

LUGGAGE INFORMATION

Luggage must not exceed the number or maximum weight permitted for transport, according to the service class and as shown on the ticket. If luggage exceeds the permitted limits, transport is permitted as long as an "excess baggage ticket" is paid for at the ticket office. The name, address and telephone number must be specified on all luggage, including hand luggage. Do not leave luggage unattended while in the airport.

HAND LUGGAGE AND LIQUIDS

Only one item of hand luggage may be carried onto the aeroplane; its size may vary from carrier to carrier (check with the airline concerned about weight and size restrictions). Liquids and/or similar substances cannot be carried in hand luggage, except in containers holding at most 100 ml each, up to a total of 1 litre (1000 ml) per passenger, which must be placed into a specific resealable, transparent bag (on sale at the Safe Bag Italia point on the departures floor). The bag must be presented separately from hand luggage when going through security.

Quantities larger than 100 ml are permitted in hand luggage at all European Community airports for the following items: medicines, dietary foods and/or baby milk required during the flight. Liquids, aerosols and gels purchased on the aeroplane or airside in the airport, as long as they are sealed by the seller and accompanied by a receipt showing proof of purchase.

Once you have reached the terminal, carefully read the rules on public display or contact the check-in desks to find out about current security measures regulating hand luggage.

In addition to one item of hand luggage, unless specifically otherwise restricted by the carrier, one of the following can also be carried:

- *a handbag or document-holder or portable laptop computer*
- *a camera or video camera or CD player*
- *a coat or jacket*
- *an umbrella or walking stick*
- *crutches or other walking aids*
- *a portable cot and baby milk*
- *a buggy*
- *reading material for the journey*
- *items purchased from Duty Free and the stores inside the airport (of limited quantities and weight)*

Regole sui bagagli

Consigli di viaggio

Se state per affrontare un lungo viaggio è importante scegliere gli oggetti da portare con voi. Ecco qualche suggerimento:

- L'aria condizionata a bordo dell'aereo potrebbe essere fastidiosa. Non dimenticate un maglioncino o una felpa, e se portate lenti a contatto non dimenticate le lacrime artificiali.
- Ai controlli di sicurezza vi verrà chiesto di estrarre laptot, tablet e la busta con i liquidi: riponeteli in modo che siano facilmente accessibile: risparmierete tempo prezioso.
- In caso di lunghi scali può valere la pena portare con sé spazzolino e dentifricio (sempre nella busta dei liquidi) e magari un ricambio.

SICUREZZA

Articoli non permessi nel bagaglio da stiva

- Esplosivi, munizioni, armi, fuochi d'artificio, qualsiasi tipo di materiale pirotecnico
- Gas compressi (infiammabili e non)
- Sostanze infiammabili
- Sostanze infettive e velenose
- Sostanze corrosive e ossidanti
- Sostanze radioattive
- Materiali magnetici
- Congegni di allarme
- Torce subacquee con batteria inserita
- Bombolette spray per difesa personale
- Si raccomanda di non introdurre nel bagaglio da stiva apparecchiature elettroniche dotate di batterie al litio

Articoli non permessi nel bagaglio a mano

- Tutti gli articoli non permessi nel bagaglio da stiva
- Oggetti metallici da taglio o con punte (forbici, coltelli, limette da unghie, lamette, cacciaviti, posate, tagliacarte, aghi da cucito, utensili vari)
- Oggetti contundenti di qualsiasi genere
- Armi giocattolo
- Apparecchi elettronici ad effetto paralizzante neutralizzante mediante scarica elettrica
- Liquidi e semi liquidi, gel, creme, paste e simili, eccetto 1000ml in parti da 100ml, nell'apposito sacchetto trasparente sigillabile

Tutto ciò che non è espressamente specificato è consultabile negli opuscoli presenti in Aerostazione. Il nostro personale è a disposizione per qualche chiarimento.

Luggage rules

Travel advice

If you are about to start a long journey, it is important to choose what you wish to take with you. Here are some suggestions:

- *The air-conditioning on board the aeroplane can be uncomfortable. Do not forget a jumper or jacket and, if wearing contact lenses, remember to bring some artificial tears.*
- *You will be asked to remove laptops, tablets and the bag containing your liquids at security: pack them in such a way as to be easily accessible, this will save you valuable time.*
- *If flights are long-haul, it is worth bringing a toothbrush and toothpaste with you (in the liquids bag) and perhaps even a change of clothes.*

SECURITY

Items not permitted in hold luggage

- *Explosives, ammunition, weapons, fireworks, any type of pyrotechnic materials*
- *Compressed gases (flammable and otherwise)*
- *Flammable substances*
- *Infective and poisonous substances*
- *Corrosive and oxidising substances*
- *Radioactive substances*
- *Magnetic materials*
- *Alarm devices*
- *Underwater torches with batteries fitted*
- *Personal defence sprays*
- *It is recommended not to pack any electronic equipment fitted with lithium batteries in hold luggage*

Items not permitted in hand luggage

- *All items not permitted in hold luggage*
- *Sharp or cutting metal objects (scissors, knives, nail files, razor blades, screwdrivers, cutlery, letter openers, sewing needles, miscellaneous tools)*
- *Blunt instruments of any type*
- *Toy weapons*
- *Electronic devices with a paralysing effect designed to immobilise by means of electric shock*
- *Liquids and semi-liquids, gels, creams, pastes, etc., except for 1000 ml divided into 100 ml containers and placed in the specific resealable, transparent bag*

All else not expressly specified can be checked in the leaflets available in the terminal. Our staff is on hand to provide any clarification necessary.

Formalità doganali

SUGGERIMENTI:
Dichiarare alle autorità doganali aeroportuali, al momento dell'espatrio in Paesi non appartenenti all'U.E., l'uscita di videocamere, macchine fotografiche, PC, Tablet e in genere di oggetti più frequentemente acquistabili all'estero, in modo che al rientro non venga richiesta l'applicazione delle tasse doganali.

Il viaggiatore in arrivo da un Paese che non appartiene all'Unione Europea può portare con sé, nel bagaglio personale e in esenzione dai diritti doganali, acquisti di valore complessivo non superiore a € 430,00 purché si tratti di importazioni prive di carattere commerciale. Se si eccede la franchigia di € 430,00 il prodotto è soggetto ai diritti doganali. Per i minori di 15 anni l'importo complessivo consentito è di € 150,00.

Per ulteriori informazioni, visitate il sito dell'Agenzia delle Dogane e dei monopoli www.agenziadoganemonopoli.gov.it; dove potrete scaricare in formato Pdf la "Carta Doganale del Viaggiatore"

Fanno parte dell'Unione Europea: Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Ungheria.

Tax Free

Il Tax Free è una facilitazione dell'IVA concessa ai viaggiatori residenti o domiciliati fuori dell'Unione Europea, i quali possono ottenere lo sgravio o il rimborso dell'IVA inclusa nel prezzo di vendita dei beni acquistati in Itali nei negozi autorizzati alle seguenti condizioni:

- il valore complessivo dell'acquisto sia superiore a € 154,94 (IVA inclusa),
- la merce sia destinata all'uso personale o familiare e sia trasportata nei bagagli personali
- la merce venga trasportata fuori dall'Unione Europea entro i tre mesi successivi all'acquisto
- la merce e le fatture d'acquisto vengano esibite all'Ufficio Doganale di uscita dal territorio comunitario.

VALUTA
L'importazione e/o l'esportazione di valuta o altri titoli e valori mobiliari è libera per importi complessivi inferiori a € 10.000,00. Per importi pari o superiori ad € 10.000,00 è necessario compilare un formulario da depositare in dogana al momento dell'entrata o dell'uscita dal territorio doganale. La mancata dichiarazione costituisce violazione delle normativa valutaria, con conseguente sanzione

Customs formalities

SUGGESTIONS:

When leaving non-EU countries, inform the airport customs authorities if you are taking out any video cameras, cameras, PCs, tablets and, in general, objects that are most commonly available for purchase abroad, so as to avoid any customs duties being applied upon your return.

Travellers arriving from non-European Union Member States can carry with them, in their personal luggage and exempt from customs duties, purchases that are worth a total of no more than €430.00, as long as they are non-commercial imports. If the value of €430.00 is exceeded, the item is subject to customs duties. For children under the age of 15, the total amount permitted is €150.00.

For more information, visit the Customs and Monopolies Agency website: www.agenziadoganemonopoli.gov.it; here, you can download the "Customs Travellers' Charter" in PDF format.

The following are European Union Member States: Austria, Belgium, Bulgaria, Cyprus, Croatia, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Poland, Portugal, United Kingdom, , Romania, Slovakia, Slovenia, Spain and Sweden.

Tax Free

Tax-free is a VAT facility granted to travellers resident or domiciled outside the European Union, who can obtain relief or reimbursement of VAT included in the price of sale of goods purchased in Italy in authorised stores under the following conditions:

- *the total value of the purchase must exceed €154.94 (including VAT)*
- *the goods are for personal or family use and are carried in personal luggage*
- *the goods are carried outside the European Union within three months of purchase*
- *the goods and purchase invoice are shown to the Customs Office upon leaving the European Community.*

CURRENCY

The import and/or export of currency or other securities and equities is free for amounts of less than €10,000.00. For amounts equal to or greater than €10,000.00, a form must be filled in and deposited with customs when entering or leaving the customs territory. Failure to make the declaration constitutes breach of currency legislation and will result in a fine.

Animali domestici

TRASPORTO ANIMALI

Animali di piccola taglia

Possono viaggiare in cabina in un contenitore adeguato con fondo impermeabile e assorbente. Il peso complessivo, compresa la gabbia, non deve superare gli 8 o 10 Kg, a seconda della compagnia aerea. E' obbligatoria la prenotazione e la conseguente conferma da parte del vettore interessato.

Animali di grossa taglia

E' obbligatorio il trasporto in stiva (pressurizzata, illuminata e riscaldata), in un adeguato contenitore (l'animale deve poter stare in piedi, girare su se stesso e poter bere). La prenotazione deve essere fatta in anticipo e confermata da parte del vettore interessato.

Specie protette

Gli uccelli, i pesci, le rane e le tartarughe terrestri possono essere introdotti in Italia solo se muniti del certificato di origine rilasciato dal paese di provenienza. Per le specie protette (pappagalli, tartarughe marine, pesci ornamentali) è necessario esibire il certificato CITES (autorizzazione all'esportazione). www.cites.org

Si consiglia di verificare presso l'Agenzia di Viaggi o la Compagnia Aerea le modalità di trasporto degli animali, la disponibilità dei contenitori ed eventuali documenti sanitari. Per l'animale al seguito è previsto un supplemento, da pagare direttamente in aeroporto presso le biglietterie.

Consigli di viaggio

Il viaggio in stiva è sempre causa di stress per gli animali. Il personale dell'aeroporto tratterà il vostro amico a quattro zampe con grande attenzione, e se scrivete come si chiama sulla sua gabbia potrà chiamarlo per nome e tranquillizzarlo.

Pets

Travel advice

Travel in the hold is always a cause for stress in animals. Airport staff will pay careful attention to your four-legged friend and, if you write the animal's name on the cage, the staff will be able to call them by name and calm them down.

CARRYING ANIMALS

Small animals

These can travel in the cabin in a suitable container with a waterproof, absorbent base. The total weight, including the cage, must not exceed 8 or 10 kg, depending on the airline. Booking and subsequent confirmation by the carrier concerned is compulsory.

Large animals

These must travel in the hold (pressurised, lit and heated) in a suitable container (the animal must be able to stand, turn around and drink). Booking must be made in advance and confirmed by the carrier concerned.

Protected species

Birds, fish, frogs and tortoises can only be brought into Italy if they have a certificate of origin issued by the country of origin. For protected species (parrots, turtles, ornamental fish), the CITES certificate (authorisation for export) must be shown. www.cites.org

We recommend checking with the travel agency or airline for information on how to carry animals, the availability of containers and any medical documents required. A surcharge for the animal will be applied, to be paid directly at the airport ticket offices.

Procedure di reclamo
Complaint procedures

SUGGERIMENTI E RECLAMI
La vostra opinione è importante

Tutti i suggerimenti, le richieste di informazione o gli eventuali reclami sui servizi erogati in aeroporto saranno esaminati con attenzione e tempestività. Aeroporto di Genova S.p.A. garantisce la risposta entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione.

Potete contattarci:

- Con un'email all'indirizzo ufficioreclami@airport.genova.it
- Con un tweet al nostro profilo @genovaeroporto
- Con un messaggio diretto alla nostra pagina Facebook: www.facebook.com/aeroportogenova/
- Con un fax al numero +39 010 6015203
- Per posta:

Aeroporto di Genova S.p.A.
Aerostazione Passeggeri Direzione Commerciale e Marketing 16154 Genova – Italia

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS
Your opinion is important.

All suggestions, requests for information or complaints about services supplied in the airport will be carefully examined as soon as we are able. Aeroporto di Genova S.p.A. guarantees an answer within 30 working days of receipt of your note.

Please contact us:

- *By email: ufficioreclami@airport.genova.it*
- *Tweet us @genovaeroporto*
- *Send us a message on our Facebook page: www.facebook.com/aeroportogenova/*
- *Fax: +39 010 6015203*
- *By post to:*

Aeroporto di Genova S.p.A.
Aerostazione Passeggeri Direzione Commerciale e Marketing 16154 Genoa – Italy

Scannerizza il codice e scrivici
in tempo reale con Facebook Messenger

Scan Facebook Messenger's code
with your smartphone and chat with us

Cartolina per suggerimenti e reclami
Suggestions and complaints card

Aeroporto di Genova S.p.A garantisce la risposta entro 30 giorni dal ricevimento della cartolina.

Aeroporto di Genova S.p.A. guarantees an answer within 30 days of receipt of the card.

NOME E COGNOME / *NAME AND SURNAME*

INDIRIZZO / *ADDRESS*

CAP / *POST CODE*

PAESE / *COUNTRY*

TELEFONO / *TELEPHONE*

DATA DI INVIO / *DATE SENT*

Ai sensi della legge 196/2003 autorizzo l'archiviazione dei dati personali inclusi nella presente richiesta.

In accordance with Italian Law no. 196/2003, I authorise the archiving of the personal data included in this request.

Cartolina per suggerimenti e reclami
Suggestions and complaints card

Aeroporto di Genova S.p.A garantisce la risposta entro 30 giorni dal ricevimento della cartolina.

Aeroporto di Genova S.p.A. guarantees an answer within 30 days of receipt of the card.

SPETT. AEROPORTO DI GENOVA S.p.A.
Ufficio Marketing
Aeroporto C. Colombo
16154 Genova - Italy