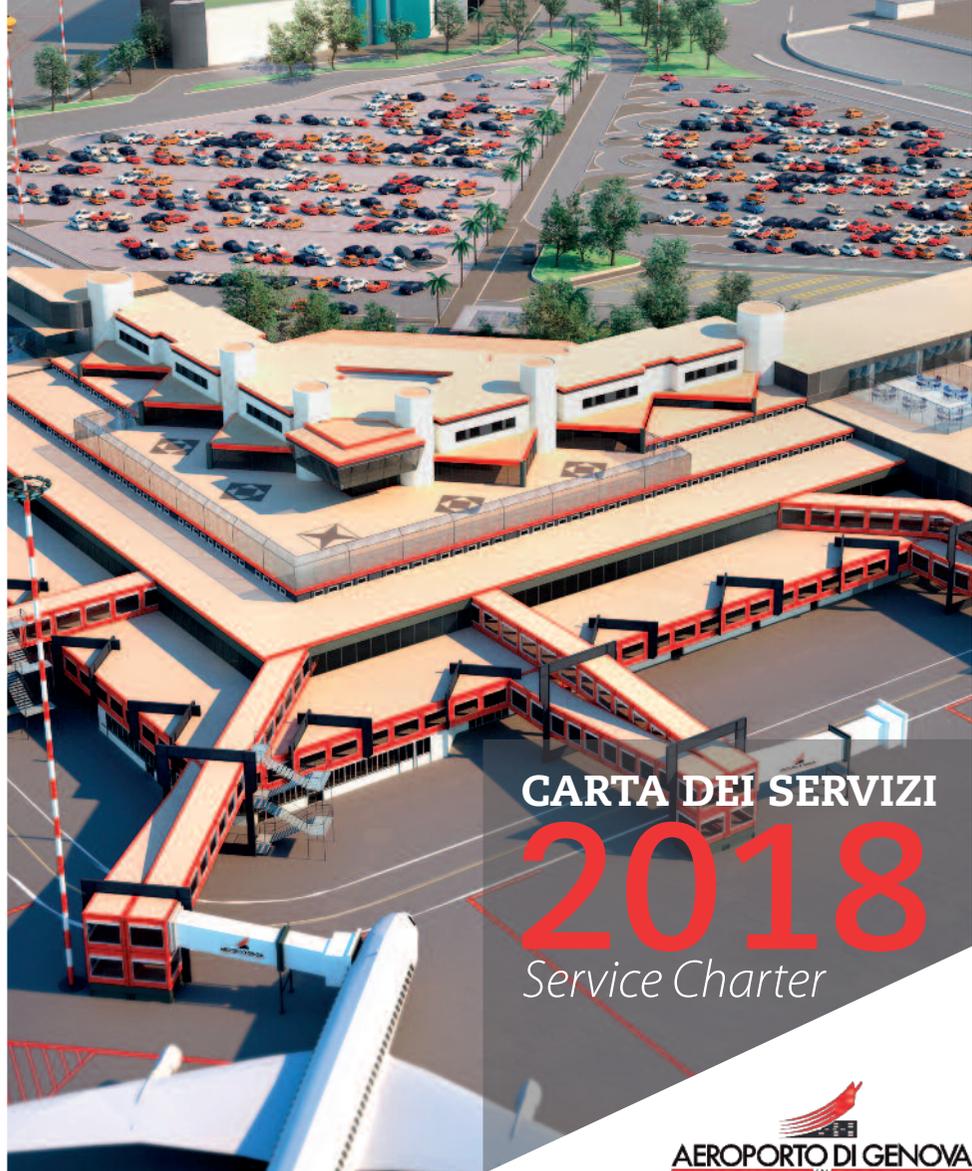


AEROPORTO DI GENOVA



CARTA DEI SERVIZI

2018

Service Charter



Riomaggiore



Camogli

Indice

Contents

Sezione 1

Linee guida

- Presentazione Carta dei Servizi 2018
- Principi fondamentali
- L'attenzione all'ambiente

Sezione 2

Indicatori di qualità

- Indicatori valorizzati
- Tabella degli indicatori

Guida ai servizi

- La collocazione dell'Aeroporto di Genova
- Da/per l'aeroporto in auto
- Parcheggio
- Da/per l'aeroporto dal centro città
- Da/per l'aeroporto in treno
- Da/per l'aeroporto in taxi
- Noleggio auto
- L'aerostazione
- Informazioni e numeri utili
- Genova Lounge e Fast Track
- Passeggeri con disabilità
- Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto
- Le compagnie aeree
- Info e regole sui bagagli
- Pesto nel bagaglio a mano
- Formalità doganali
- Animali domestici

Section 3

Suggerimenti e reclami

- Procedure di reclamo
- Cartolina per suggerimenti e reclami

Section 1

Guidelines

- 2 Presentation of the 2018 Service Charter
- 6 Essential principles
- 8 Attention to the environment

Section 2

Quality indicators

- 14 Assessed indicators
- 14 Table of indicators

Guide to services

- 24 The location of Genoa Airport
- 26 Getting to/from the airport by car
- 28 Parking
- 32 Getting to/from the airport from the city centre
- 34 Getting to/from the airport by train
- 36 Getting to/from the airport by taxi
- 36 Car rental
- 38 The terminal building
- 46 Information and useful telephone numbers
- 48 Genova Lounge and Fast Track
- 50 Passengers with disabilities
- 52 Autism, traveling through the airport
- 53 Airlines
- 54 Luggage rules
- 54 Pesto in hand luggage
- 56 Customs formalities
- 58 Pets

Section 3

Suggestions and complaints

- 62 Complaint procedures
- 64 Suggestions and complaints card

Gentile utente,

la presente Carta dei Servizi, edita dall'Aeroporto di Genova, riassume i principali servizi offerti dallo scalo e le informazioni relative al terminal. L'obiettivo di questa pubblicazione è di migliorare il rapporto tra il fornitore dei servizi e gli utenti dell'aeroporto. La Carta dei Servizi è un documento pubblicato da tutti gli aeroporti italiani secondo linee guida indicate dall'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile. Essa definisce gli impegni e gli standard nella prestazione del servizio e li presenta al pubblico e alle Autorità competenti.

L'edizione 2018 della Carta dei Servizi evidenzia inoltre le principali novità dell'Aeroporto di Genova, in un'ottica di costante dialogo con i viaggiatori e con tutti gli utenti dello scalo. 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 1200 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. Queste informazioni consentono 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.

Tra la seconda e la terza sezione della Carta dei servizi è presente la Guida ai Servizi. Questa parte presenta le principali informazioni pratiche sull'aeroporto e l'ubicazione dei servizi presenti all'interno del Terminal.

Nella terza sezione 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 usando un form dedicato sul nostro sito www.aeroporto digenova.it, attraverso la nostra pagina Facebook ufficiale "Aeroporto di Genova" o contattandoci su Twitter all'account @genovaeroporto. È anche possibile inviare un fax al numero +39 010 6015203.

Paolo Odone

Presidente di Aeroporto di Genova S.p.A.

**Dear User,**

this Service Charter, published by Genoa Airport, summarizes the main services offered by the airport and the information related to the terminal. The purpose of this publication is to improve the relationship between the service provider and the airport user. The Service Charter is a document published by all Italian airports according to guidelines indicated by the Italian Civil Aviation Authority (ENAC - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile). It defines the commitments and standards in the provision of the service and presents them to the public and the competent Authorities.

The 2018 edition of the Aeroporto di Genova S.p.A. Service Charter also highlights the main innovations of Genoa Airport, with the goal of strengthen the dialogue with passengers and all those using Genoa Airport. The Charter split into three sections. 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 targets set by the Airport Manager.

An external company specialised in the management of the quality processes annually

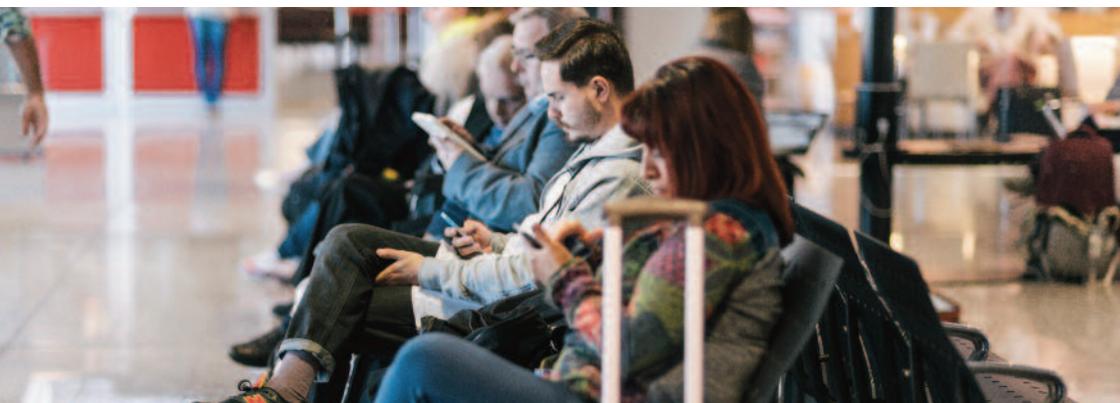
interviews more than 1,200 passengers in four different periods each year, analysing the data collected from the internal corporate statistics, contacts with customers and claims received, in order to note the quality of services supplied and the degree of customer satisfaction. The most up-to-date results of this survey are presented in the Service Charter.

Between the second and the third section of the Service Charter you will find the Guide to Services. This part provides the main practical information about the terminal and the location of the services located inside the terminal.

In the third section you will find a postcard that you can use to let us know your suggestions or make a complaint. You can also contact us via e-mail at ufficioreclami@airport.genova.it, by writing a message via our website (www.aeroporto digenova.it), on the official "Genoa Airport" Facebook page or by contacting us on Twitter at the @genova aeroporto account. You can also send a fax to the number +39 010 6015203.

Paolo Odone

President 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% da Autorità di Sistema Portuale del Mar Ligure Occidentale, 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 airport management company 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 in 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 di Sistema Portuale del Mar Ligure Occidentale [Port Authority], 25% by Camera di Commercio di Genova [Genoa Chamber of Commerce] and 15% by Aeroporti di Roma S.p.A.

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

Eguaglianza e imparzialità

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 necessita di particolari forme di assistenza (persone con disabilità, anziani, bambini).

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.

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.



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).

Engagement

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

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.

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.



Sito web accessibile:
www.aeroporto digenova.it



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



In aerostazione sono presenti opuscoli e
informativi sui diritti dei passeggeri.
Il materiale è a disposizione dei passeggeri.
Il nostro personale è a disposizione per
qualsunque informazione e per assistenza
ai viaggiatori.



In aeroporto è disponibile la
rete "Airport Free Wi-fi", che
consente di navigare
gratuitamente per 3 ore



Accessible website:
www.aeroporto digenova.it/en



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



Inside the terminal you will find
brochures and information about
passengers' rights. The material at
disposal of all passengers. Our staff is
available for any info and to provide
assistance to travelers.



A free wi-fi connection of 3 hours
is available in the terminal:
search for "Airport Free Wi-fi"
and sign-in.

Per l'Aeroporto di Genova il rispetto per l'ambiente è una priorità. Per questo nel 2017 la Società di gestione ha aderito al programma Airport Carbon Accreditation (ACA). ACA è un programma indipendente, cui aderiscono aeroporti di tutto il mondo e che è finalizzato a ottimizzare i processi e le infrastrutture aeroportuali e a monitorare e ridurre le emissioni e l'impatto ambientale. Il primo passo del progetto avviato dall'Aeroporto di Genova è quello della mappatura dei consumi e delle emissioni. In seguito il programma prevede la riduzione dell'impatto energetico e ambientale e l'ottimizzazione. In totale sono 190 gli aeroporti che hanno già aderito al programma ACA in tutto il mondo (116 in Europa, 37 in Asia, 9 in Africa, 22 in Nord America e 6 in America Latina-Caraibi).

Aeroporto di Genova S.p.A. è stata l'ottava società di gestione aeroportuale in Italia a iscriversi al programma Airport Carbon Accreditation.

Con l'iscrizione al programma ACA, Aeroporto di Genova S.p.A. compie un altro passo sulla strada della riduzione dei consumi energetici e del rispetto dell'ambiente. Grazie agli interventi avviati negli anni scorsi si sono già registrati importanti riduzioni di consumi energetici ed emissioni di CO₂. Nel 2017 l'Aeroporto di Genova ha realizzato interventi di riduzione dei consumi, con la sostituzione dell'illuminazione con impianti LED, l'efficiamento degli impianti termici, l'installazione di un sistema di monitoraggio dei consumi.



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.

The airport carries out its activity in full compliance with the Environmental Compatibility Decree of 2002 and the Single Environmental Authorization (water, atmospheric and acoustic) obtained in 2015, which replaced the previous sector authorizations.



Conversione a LED di 12 torri faro con una riduzione di oltre 77.000 W di potenza

Progressiva conversione a LED dell'illuminazione interna con 430 corpi illuminanti sostituiti

LED conversion of 12 headlight towers with a reduction of over 77,000 W of power

Progressive LED conversion of the interior lighting with 430 replaced luminaires



Nel corso del 2017 il consumo di gas naturale è diminuito del 10,83% rispetto all'anno precedente

In 2017 the natural gas consumption decreased by 10,83% compared to 2016



For Genoa Airport, respect for the environment is a priority. This is why in 2017 the Company joined the Airport Carbon Accreditation program (ACA). ACA is an independent program, which involves airports from all over the world and is aimed at optimizing airport processes and infrastructures and monitoring and reducing emissions and environmental impact. The first step of project launched by Genoa Airport is the mapping of energy consumption and polluting emissions. The program subsequently contemplates the reduction of environmental impact and energy use optimization. A total of 190 airports have already joined the ACA program worldwide (116 in Europe, 37 in Asia, 9 in Africa, 22 in

North America and 6 in Latin America-the Caribbean). Genoa Airport S.p.A. was the eighth airport in Italy to join the ACA program.

By registering to the ACA program, Aeroporto di Genova S.p.A. has done another step towards energy consumption reduction and environmental sustainability. Thanks to the initiatives launched in recent years, significant reductions in energy consumption and CO₂ emissions have already been recorded. In 2017, Genoa Airport continued the replacement of lighting with LED systems, improved the efficiency of the heating systems and installed a system for consumption monitoring.

La sfida della raccolta differenziata

L'Aeroporto di Genova ha già sostituito tutti i raccoglitori presenti in aerostazione per incentivare la raccolta differenziata e, in collaborazione con Amiu, ha promosso la raccolta con la campagna di sensibilizzazione "La differenziata prende il volo". Tutti i rifiuti speciali e pericolosi prodotti nello scalo sono raccolti e trattati come previsto dalla legge.

La sfida della mobilità sostenibile

Uno dei programmi più ambiziosi dell'Aeroporto di Genova è quello di realizzare un collegamento diretto con la ferrovia grazie a una cabinovia a trazione elettrica. Entro i prossimi anni questo

consentirà a decine di migliaia di passeggeri di utilizzare i mezzi pubblici e non inquinanti per raggiungere l'aeroporto.

La ricarica elettrica in aeroporto

A fine 2017 ENEL ha installato in aeroporto una rivoluzionaria colonnina elettrica, che grazie alla tecnologia EVA+ consente una ricarica completa dell'auto in circa 20 minuti. Per incentivare l'uso di questo punto di ricarica, Aeroporto di Genova e Quick No Problem Parking offrono il parcheggio gratuito per 30 minuti (anziché per 20 minuti) a chi utilizza la colonnina elettrica.

**The challenge of separate waste collection**

Genoa Airport has already replaced all the collectors present in the airport to encourage separate collection and, in collaboration with Amiu, has promoted separate waste collection with a communication campaign. All special and hazardous waste produced at the airport are collected and treated as required by law.

The challenge of sustainable mobility

One of the most ambitious programs at Genoa Airport is to make a direct connection to the railway thanks to an electric traction

cableway. This will allow tens of thousands of passengers to use public and non-polluting means of transport to reach the airport within the next few years.

Electric charging at the airport

At the end of 2017, ENEL installed a revolutionary electric recharge system at the airport. Thanks to the EVA+ technology allows a complete recharge of the car in about 20 minutes. To encourage the use of this recharging point, Genoa Airport and Quick No Problem Parking offer free parking for 30 minutes (instead of 20 minutes) to those using the electrical column.

Il rispetto dell'acqua

Un aeroporto sul mare non può non rispettare l'acqua. Per questo l'impianto di trattamento dell'aeroporto raccoglie l'acqua piovana dall'intero piazzale e dei parcheggi, la filtra, la depura e azzerla la presenza di agenti inquinanti prima di veicolarla in mare. Tutte le acque reflue provenienti dall'aerostazione e dalle altre strutture sono convogliate verso il depuratore Comunale di Sestri Ponente, collocato proprio in aeroporto.

Un aeroporto più silenzioso e meno inquinante

Gli aerei sono sempre meno rumorosi, grazie alle nuove tecnologie. 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. La qualità dell'aria è misurata attraverso campagne di misurazione, e le emissioni delle centrali termiche del terminal sono verificate ogni anno. Anche per questi parametri è garantito il pieno rispetto dei limiti previsti dalla normativa.



GENOVA AEREA ph-merlo

**Respect for the water**

An airport built on the sea couldn't be disrespectful for the water. That's why the airport treatment plant collects rainwater from the entire apron and car parking areas, filters it and eliminates any pollutants before transferring it to the sea. All the waste water from the terminal building and the other airport structures is already transferred to the Sestri Ponente municipal purification plant, located in the airport area.

A quieter, non-polluting airport

Planes are less and less noisy, thanks to new technologies used by the manufacturers. The acoustic impact of airport operation is constantly measured 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. Air quality is measured by means of specific physical-chemical detection campaigns, and the emissions of the thermal power plants are also checked once a year. For these parameters too, full compliance with the regulatory limits is assured.

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 ed è basata su 5 gradi di apprezzamento: eccellente, buono, medio, scarso e insufficiente. 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 2018. Aeroporto di Genova S.p.A. ha come principale intento il costante miglioramento degli standard di qualità dei servizi erogati. Rispetto al 2017, numerosi obiettivi sono stati elevati a seguito di performance risultate più che eccellenti e consolidate nell’ultimo triennio (con risultati di soddisfazione tra il 95 e il 100%). Gli obiettivi di soddisfazione per servizi che vedranno ulteriori azioni di miglioramento (ad esempio l’indicatore riferito alla pulizia del terminal) sono stati mantenuti a un livello più basso poiché i lavori di riqualificazione potrebbero arrecare disagi, incidendo sul breve termine sulla soddisfazione dell’utenza.



Sicurezza viaggio

Indicatore	Unità misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	99%	95%
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	100%	95%

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 and is based on 5 degrees of appreciation: excellent, good, average, poor and insufficient. 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 2018. The main goal of Aeroporto di Genova S.p.A. is the constant improvement of the quality standards of the services provided. Compared to 2017, several objectives were raised following performances that was more than excellent and consolidated over the last three years (with results of satisfaction between 95 and 100%). The customer satisfaction goals related to services that will see further improvement actions (as for the indicator related to the terminal cleanliness) have been kept at a lower level because the redevelopment work could cause inconvenience, impacting on the satisfaction of the users.



Safety travel

Indicator	Unit of measurement	Result 2017	Target 2018
Overall perception of the security checks for people and hand luggage	% pax satisfied	99%	95%
Overall perception of the level of personal safety and safety of property in the airport	% pax satisfied	100%	95%





Regolarità servizio (e puntualità mezzi)

Indicatore	Unità misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza	84.4%	84.4%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/ 1.000 pax in partenza	0,4‰	0,98‰
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	16'30"	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	21'07"	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	04'14"	04'50"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	97%	95%



Pulizia e condizioni igieniche

Indicatore	Unità misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	97%	90%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	99%	90%



Regularity of service (and punctuality of transport)

Indicator	Unit of measurement	Result 2017	Target 2018
Overall punctuality of flights	% flights on time/ total departing flights	84.4%	84.4%
Total luggage mislaid at departure (luggage not boarded) for which the hub is responsible	No. items of luggage mislaid/1,000 departing people	0,4‰	0,98‰
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	16'30"	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	21'07"	19'20"
Wait time on board for the disembarkation of the first passenger	TWait time in minutes from B.O. in 90% of cases	04'14"	04'50"
Overall perception of the regularity and punctuality of services received in the airport	% pax satisfied	97%	95%



Cleanliness and hygiene conditions

Indicator	Unit of measurement	Result 2017	Target 2018
Perception of the level of cleanliness and function of the toilettes	% pax satisfied	97%	90%
Perception of the level of cleanliness in the terminal	% pax satisfied	99%	90%



Comfort nella permanenza in aeroporto

Indicatore	Unità misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	98,3%	95%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% pax soddisfatti	97,7%	95%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	94%	95%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	95%	95%



Servizi aggiuntivi

Indicatore	Unità misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	34%	70%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	93%	90%
Apertura dell'aeroporto	rispettive aree	95%	91%
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	89%	85%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	84%	80%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% pax soddisfatti	99%	95%



Comfort of stay in the airport

Indicator	Unit of measurement	Result 2017	Target 2018
Perception of the availability of luggage trolleys	% pax satisfied	98,3%	95%
Perception of the efficiency of the passenger transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)	% pax satisfied	97,7%	95%
Perception of the efficiency of climate control systemse	% pax satisfied	94%	95%
Perception of the overall comfort level in the terminal	% pax satisfied	95%	95%



Additional services

Indicator	Unit of measurement	Result 2017	Target 2018
Perception of wi-fi connectivity inside the terminal	% pax satisfied	34%	70%
Perception of availability of stations for recharging mobile telephones/laptops in the common areas, where present	% pax satisfied	93%	90%
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%	91%
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	89%	85%
Perception of the availability/quality/price of bars and restaurants	% pax satisfied	84%	80%
Perception of the availability of vending machines for drinks/snacks, where present	% pax satisfied	99%	95%



Informazione alla clientela

Indicatore	Unità misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	98%	93,8%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	100%	95%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	100%	95%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	99%	95%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% pax soddisfatti	99%	95%



Servizi sportello / varco

Indicatore	Unità misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	97%	92%
Tempo di attesa al check - in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	11'09"	13'00"
Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	99%	95%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	4'42"	6'50"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	98%	95%



Integrazione modale

Indicatore	Unità misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	98%	95%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	66%	75%



Customer information

Indicator	Unit of measurement	Result 2017	Target 2018
Website easy to use and up to date	% pax satisfied	98%	93,8%
Perception of the effectiveness of the operational information points	% pax satisfied	100%	95%
Perception of the clarity, ease of understanding and effectiveness of internal signs	% pax satisfied	100%	95%
Perception of the professionalism of staff (info point, security)	% pax satisfied	99%	95%
Overall perception of the effectiveness and accessibility of public information services (monitors, announcements, internal signs, etc.)	% pax satisfied	99%	95%



Counter/gate services

Indicator	Unit of measurement	Result 2017	Target 2018
Perception of the ticket service	% pax soddisfatti	97%	92%
Wait time at check-in	Wait time in minutes in 90% of cases recorded	11'09"	13'00"
Perception of wait time at check-in	% pax soddisfatti	99%	95%
Wait time at security	Wait time in minutes in 90% of cases recorded	4'42"	6'50"
Perception of wait time at passport control	% pax satisfied	98%	95%



Modal integration

Indicator	Unit of measurement	Result 2017	Target 2018
Perception of the clarity, ease of understanding and effectiveness of external signs	% pax satisfied	98%	95%
Perception of the adequacy of city/airport connections	% pax satisfied	66%	75%



Efficienza dei servizi di assistenza

Indicatore	Unità misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	2'44"	10'00"
Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	04'22"	10'00"
Per PRM arrivo con prenotazione: 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	2'33"	5'00"
Per PRM in arrivo senza prenotazione: 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	2'12"	10'00"



Sicurezza per la persona

Indicatore	Unità misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	99,1%	90%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	100%	95%



Informazioni in aeroporto

Indicatore	Unità misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
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%	95%
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%	95%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	99%	95%



Efficiency of assistance services

Indicator	Unit of measurement	Result 2017	Target 2018
<i>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</i>	<i>Wait time in minutes in 90% of cases</i>	<i>2'44"</i>	<i>10'00"</i>
<i>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</i>	<i>Wait time in minutes in 90% of cases</i>	<i>04'22"</i>	<i>10'00"</i>
<i>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</i>	<i>Wait time in minutes in 90% of cases</i>	<i>2'33"</i>	<i>5'00"</i>
<i>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</i>	<i>Wait time in minutes in 90% of cases</i>	<i>2'12"</i>	<i>10'00"</i>



Personal safety

Indicator	Unit of measurement	Result 2017	Target 2018
<i>Perception of the condition and function of the resources/equipment supplied</i>	<i>% passengers with reduced mobility satisfied</i>	<i>99,1%</i>	<i>90%</i>
<i>Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale</i>	<i>% passengers with reduced mobility satisfied</i>	<i>100%</i>	<i>95%</i>



Information in the airport

Indicator	Unit of measurement	Result 2017	Target 2018
<i>Accessibility: quantity of essential information accessible to the visually, hearing and physically impaired with respect to the total quantity of essential information</i>	<i>% essential information accessible out of total quantity of essential information</i>	<i>99%</i>	<i>95%</i>
<i>Completeness: quantity of information and instruction, relatives to the services offered, available in accessible format in the total quantity</i>	<i>% information/instruction, relative to the service in accessible format out of total quantity of information/instruction</i>	<i>99%</i>	<i>95%</i>
<i>Perception of effectiveness and accessibility of information, communications and signs inside the airport</i>	<i>% passengers with reduced mobility satisfied</i>	<i>99%</i>	<i>95%</i>



Comunicazione con i passeggeri

Indicatore	Unità misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
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	100%	95%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0%	0,012%



Comfort in aeroporto

Indicatore	Unità misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	95%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	98,3%	90%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica).	% PRM soddisfatti	93,2%	85%



Aspetti relazionali e comportamentali

Indicatore	Unità misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	100%	95%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	95%



Communication with passengers

Indicator	Unit of measurement	Result 2017	Target 2018
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	100%	95%
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%	0,012%



Comfort in the airport

Indicator	Unit of measurement	Result 2017	Target 2018
Perception of effectiveness of assistance for passengers with reduced mobility	% passengers with reduced mobility satisfied	100%	95%
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	98,3%	90%
Perception of dedicated spaces for use by passengers with reduced mobility (e.g. Sala Amica)	% passengers with reduced mobility satisfied	93,2%	85%



Relational and behavioural aspects

Indicator	Unit of measurement	Result 2017	Target 2018
Perception of the courtesy of staff (info point, security, dedicated staff for special assistance)	% passengers with reduced mobility satisfied	100%	95%
Perception of the professionalism of the dedicated staff for the supply of special assistance to passengers with reduced mobility	% passengers with reduced mobility satisfied	100%	95%

La collocazione dell'Aeroporto di Genova

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



The location of Genoa Airport

Located just 6 kilometres away 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 e al sistema autostradale (uscita dedicata Genova Aeroporto A10). Ciò consente un rapido accesso alla città, alle due Riviere e 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 di 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 (km)

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



Musei di Strada Nuova
Palazzo Rosso, Sala dell'Autunno
ph. Studio Leoni

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.

By taking the coastal road and flyover, it is easy to reach the districts of the east, where the international trade fair and Genova Brignole railway station are located.

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.

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-Turin-Milan), A26 "dei trafori" (Alessandria-Turin-Milan), A7 "Serravalle" (Alessandria-Milan) and A12 (La Spezia-Livorno-Rosignano) are all easily reachable.

MAIN DISTANCES BY ROAD (km)

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

Dove parcheggiare

- > **Area Kiss&Fly** con 70 posti auto, con ingresso poco prima del terminal.
- > **Parcheggio P1** con circa 800 posti auto, con ingresso di fronte al Tower Genova Airport Hotel.
- > **Parcheggio P2** "Lunga sosta", con circa 100 posti auto, con ingresso prima del Tower Genova Airport Hotel.
- > **Parcheggio moto e scooter coperto** a pagamento (all'interno del parcheggio P1, di fronte al terminal).
- > **Parcheggio moto e scooter gratuito** (fronte Tower Genova Airport Hotel).

Contatti

Telefono: +39 010 6015273

Email: aeroporto.genova@quickparking.it

Informazioni utili

La cassa con operatore, al piano arrivi all'esterno dell'aerostazione lato taxi, è presidiata dalle 06.00 fino a 30 minuti dopo l'arrivo dell'ultimo volo della giornata. On line è possibile prenotare la sosta per i parcheggi P1 e P2.

Where to park

- > **Kiss&Fly area**
- > **P1 parking** with around 800 spaces and access in front of the Tower Genova Airport Hotel.
- > **P2 parking** "low cost" with around 100 spaces, with access before arriving to Tower Genova Airport Hotel.
- > **Covered moto and scooter parking** (inside the P1 parking).
- > **Free moto and scooter parking** (in front of Tower Genova Airport Hotel).

Useful information

The manned till, on the arrivals floor outside the taxi side of the terminal building, is manned from 6 am until 30 minutes after the landing of the last flight of the day. P1, P2 and Moto and scooter parking can be booked online.

Contact details

Telephone: 010.6015273

Fax: 010.6015351

Email: parcheggio@airport.genova.it



PAGAMENTO:	ON SITE	ONLINE
AREA KISS&FLY		
Sosta	Euro	Euro
Primi 20 minuti	gratis	non d.
Da 21' a 1 ora	5,00	non d.
Ogni ora o frazione aggiuntiva	5,00	non d.

PARCHeggio P1 (automobili)	Euro	Euro
Sosta	Euro	Euro
Fino a 1 ora	3,00	2,40
Ogni ora o frazione aggiuntiva	3,00	2,40
Fino a 12 ore	18,00	14,40
Fino a 24 ore	30,00	24,00
Da 2 a 7 giorni	75,00	60,00
Per ogni giorno successivo	8,00	8,00

PARCHeggio P1 (moto)	Euro	Euro
Sosta	Euro	Euro
Da 21' a 1 ora	1,00	1,00
Ogni ora aggiuntiva	1,00	1,00
Tariffa massima giornaliera	7,00	7,00
Tariffa massima settimanale	28,00	28,00

PARCHeggio P2 LOW COST	Euro	Euro
Fino a un giorno	non d.	20,00
Da 2 a 7 giorni	non d.	48,00
Per ogni giorno successivo	non d.	8,00

PAYMENT:	ON SITE	ONLINE
AREA KISS&FLY		
Stay	Euro	Euro
First 20 minutes	free of charge	not av.
From 21' until 1 hour	5,00	not av.
Each additional hour or fraction	5,00	not av.

PARKING P1 (cars)	Euro	Euro
Stay	Euro	Euro
Until 1 hour	3,00	2,40
Each additional hour or fraction	3,00	2,40
Until 12 hours	18,00	14,40
Until 24 hours	30,00	24,00
From 2 to 7 days	75,00	60,00
For each additional day	8,00	8,00

PARKING P1 (motorcycles)	Euro	Euro
Stay	Euro	Euro
From 21' until 1 hour	1,00	1,00
Each additional hour	1,00	1,00
Maximum daily fare	7,00	7,00
Maximum weekly fare	28,00	28,00

PARKING P2 LOW COST	Euro	Euro
Until 24 hours	non d.	20,00
From 2 to 7 days	non d.	48,00
For each additional day	non d.	8,00

Presso le casse automatiche

Le casse automatiche disponibili sono 4, tutte abilitate al pagamento con carta di credito, bancomat e contanti:

- > 2 sono situate al piano arrivi, all'interno del terminal
- > 1 è situata di fronte dell'aerostazione passeggeri, all'interno del parcheggio centrale
- > 1 è situata all'uscita del parcheggio, poco prima delle sbarre.

Presso la cassa con operatore

La cassa con operatore si trova all'esterno del piano terra, di fronte al parcheggio taxi (uscendo sulla sinistra).

Online

Prenotando il parcheggio sul sito www.aeroportodigenova.it o su www.voladagenova.it

Utilizzando il servizio Telepass

Disponibile per l'area Kiss&Fly e il parcheggio P1. **Attenzione:** in caso di acquisto online della sosta nel parcheggio P1 non utilizzare la corsia Telepass!

Per esigenze informazioni e richieste di abbonamenti e convenzioni rivolgersi a: aeroporto.genova@quickparking.it

Il regolamento è esposto all'entrata del parcheggio.

Il personale alla cassa è a disposizione per chiarimenti e informazioni sulle modalità di pagamento.

Altri parcheggi

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



Automatic machines

There are 4 automatic machines available, all of which accept payment by credit card, debit card and cash:

- > 2 are on the arrivals floor in the passenger terminal
- > 1 is in front of the passenger terminal, in the central car park
- > 1 is located at the exit of the parking.

Manned till

The manned till is located outside the ground floor, in front of the taxi parking (on the left, walking outside the terminal).

Online

Booking your parking on www.aeroportodigenova.it/en or on www.voladagenova.it

Telepass service

Available for Kiss&Fly area and P1 parking. **Attention:** in case of online booking for P1 park, please do not use the Telepass lane!

For specific needs (subscriptions, agreements, etc.), please contact: parcheggio@airport.genova.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.

VOLABUS (centro città-aeroporto)

Volabus è il servizio AMT che collega l'aeroporto alle stazioni ferroviarie di Genova Piazza Principe e Genova Brignole, passando per il centro della città. Il percorso dura circa 30 minuti e prevede la sola salita in direzione aeroporto e la sola discesa in direzione centro.

Il biglietto costa 6,00 Euro e permette di effettuare una corsa sul Volabus e di viaggiare per altri 60 minuti su tutti i mezzi AMT della rete urbana entro la mezzanotte del giorno di convalida.

Il biglietto può essere acquistato direttamente a bordo del Volabus, in aeroporto presso l'emittitrice AMT all'esterno del piano arrivi, presso l'ufficio Informazioni Turistiche all'interno del Terminal, presso i punti vendita AMT, online su www.amt.genova.it (alla tariffa scontata di 5,00 Euro)

ORARIO tutti i giorni dalle 05.20 alle 23.30**Brignole (piazza Verdi) - Aeroporto Arrivi**

05.00 / 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 / 19.50 / 20.25 / 21.15
22.35 / 23.45

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 / 19.10 / 19.45 / 20.30 / 21.05 / 22.00
23.15 / 00.20

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

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 outside on the arrivals floor, from the Tourist Information office in the terminal, the AMT sales points and online from www.amt.genova.it (at a discount fare of 5,00 euros)

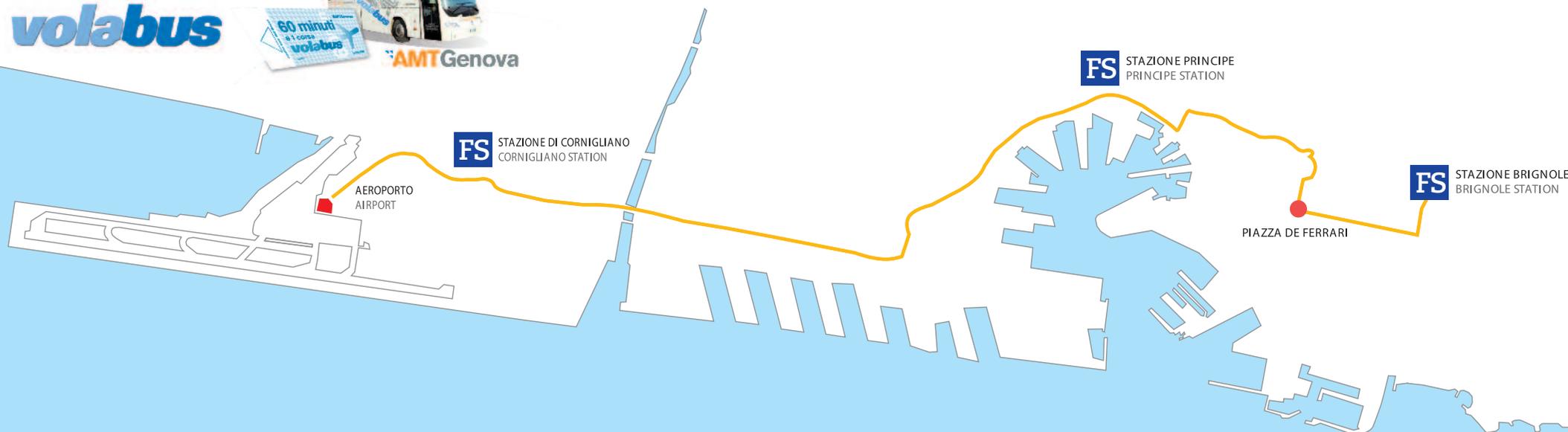
TIMETABLE every day from 05:20 to 23:30**Brignole (piazza Verdi) - Airport Arrivals**

05.00 / 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 / 19.50 / 20.25 / 21.15
22.35 / 23.45

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 / 19.10 / 19.45 / 20.30 / 21.05 / 22.00
23.15 / 00.20

This timetable is subject to change without notice. For more information, visit the website: www.amt.genova.it



Da/per l'Aeroporto in treno

La stazione ferroviaria più vicina è quella di "Genova Sestri Ponente Aeroporto" raggiungibile con la linea I24 "Sestri P. - Aeroporto C. Colombo - Marina Aeroporto", navetta circolare con frequenza ogni 40 minuti. Il tempo di percorrenza è di circa 10 minuti.

A bordo sono ammessi tutti gli abbonamenti e le tariffe integrate AMT/Trenitalia (tariffa del biglietto ordinario 100 minuti da € 1,50; biglietto integrato ordinario 100 minuti AMT/Trenitalia da € 1,60, biglietto GenovaPass da € 4,50). Il biglietto è acquistabile presso l'emettitrice automatica AMT ubicata al piano arrivi all'esterno dell'Aerostazione. Per informazioni sugli orari visita il sito www.amt.genova.it

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**.

AMT Genova

ORARIO I24 tutti i giorni dalle 06.25 alle 20.00

Stazione Genova Sestri Ponente Aeroporto - Aeroporto

06:25 - 07:07 - 07:44 - 08:24 - 09:04 - 09:44 - 10:24 - 11:04 - 11:44 - 12:24 - 13:04 - 13:44 - 14:24 - 15:04 - 15:44 - 16:24 - 17:04 - 17:46 - 18:29 - 19:09 - 19:50

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 nearest railway station is that of "Genova Sestri Ponente Aeroporto", which can be reached on the I24 line "Sestri P. - Aeroporto C. Colombo - Marina Aeroporto", the circular shuttle bus that runs every 40 minutes. Travel time is about 10 minutes.

All season tickets and integrated AMT/Trenitalia tariffs are accepted on board (ordinary 100-minute ticket price from €1.50; integrated ordinary 100-minute AMT/Trenitalia ticket from €1.60, GenovaPass ticket from €4.50). Tickets can be bought from the automatic AMT machine on the arrivals floor outside the terminal building. For information on times, visit the website: www.amt.genova.it

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.trenitalia.com or use the **Trenitalia app**.

AMT Genova

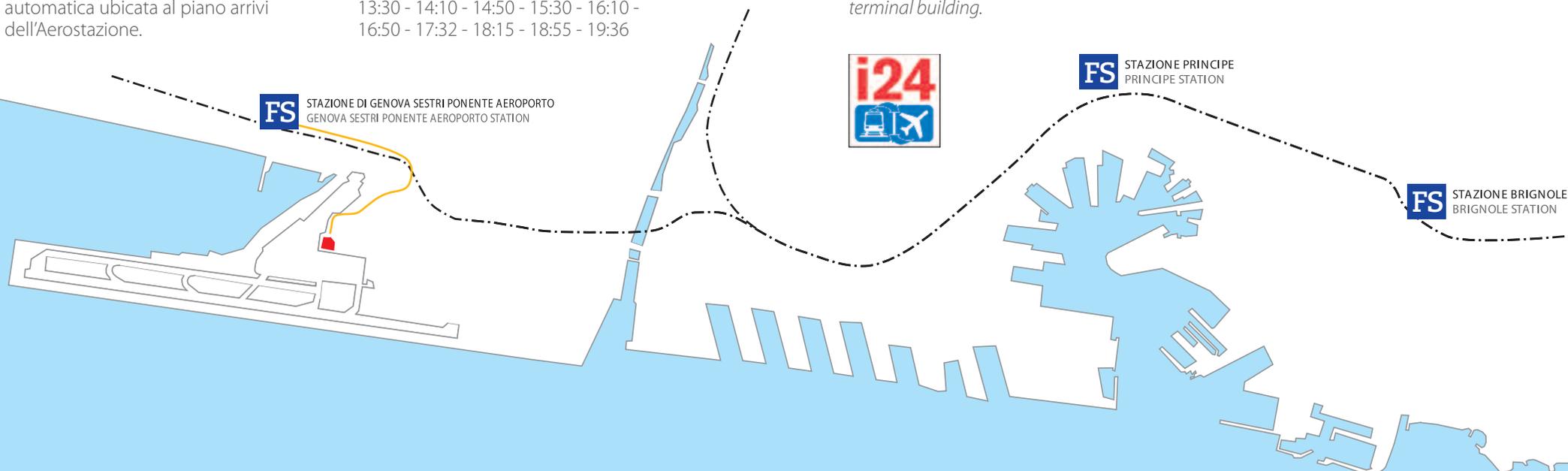
TIMETABLE I24 every day from 06:25 to 20:00

Sestri Ponente Aeroporto Station - Airport

06:25 - 07:07 - 07:44 - 08:24 - 09:04 - 09:44 - 10:24 - 11:04 - 11:44 - 12:24 - 13:04 - 13:44 - 14:24 - 15:04 - 15:44 - 16:24 - 17:04 - 17:46 - 18:29 - 19:09 - 19:50

Airport - 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



Il costo del taxi da/per l'aeroporto è dato dall'importo del tassametro più un supplemento fisso di € 2,50.

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**

Sono previsti i seguenti supplementi:

- > 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
- > 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.

> Se il taxi espressamente richiesto dal cliente non è il primo in ordine di partenza: € 2,00

(Sono escluse da questo supplemento le richieste per auto abilitate al trasporto persone diversamente abili, con aria condizionata e veicoli di piccole dimensioni).

Tariffe convenzionate:

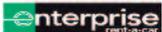
- > Aeroporto – Stazione Principe e viceversa € 6,00 a persona (min. 4 persone) o € 7,00 a persona (min. 3 persone)
- > Aeroporto – Stazione Brignole e viceversa € 8,00 a persona (minimo 3 persone)

È applicabile un supplemento festivo e notturno di € 1,00 a corsa.

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 dodici società di autonoleggio.

	Autovia 010 6502051
	Avis 010 6507280
	Autoeuropa 010 6591536
	Budget 010 6507280
	Enterprise 010 6143056
	Europcar 010 6504881

Noleggino con conducente

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

	Hertz 010 6512422
	Locauto 010 6143056
	Maggiore 010 6512467
	Sicily by Car 010 6591536
	Sixt 010 6512111
	Winrent 010 6140046

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.

Minimum fee: € 15.00

To book, call the Radio Taxi service on **010 5966**. For more information, visit the website: **www.5966.it**

The following additional fees are applied:

- > Per item of luggage (except for the first, if less than 50 cm): €0.50
- > Per item of luggage exceeding 100x60 cm: €3.00
- > Per passenger (excluding the first three): €2.50
- > For services at night (from 10:00 p.m. to 06:00 a.m.): €2.50
- > During holidays: €2.00
- > For animals (except for guide dogs): €2.00
- > Additional fee applied when the client requests that the taxi waits: € 24.00 per hour.
- > If the taxi specifically requested by the client is not the first available: € 2,00.

(Not applied for requests regarding cars enabled to carry disabled passengers, with air conditioning or for small vehicles)

Special fares:

Airport – Principe Railways Station and vice versa €6.00 per person (min. 4 people) or €7.00 per person (min. 3 people)
Airport – Brignole Railways 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

The service is available on the arrivals floor of the terminal building with six car rental companies. (see left page).

Rental with a driver

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

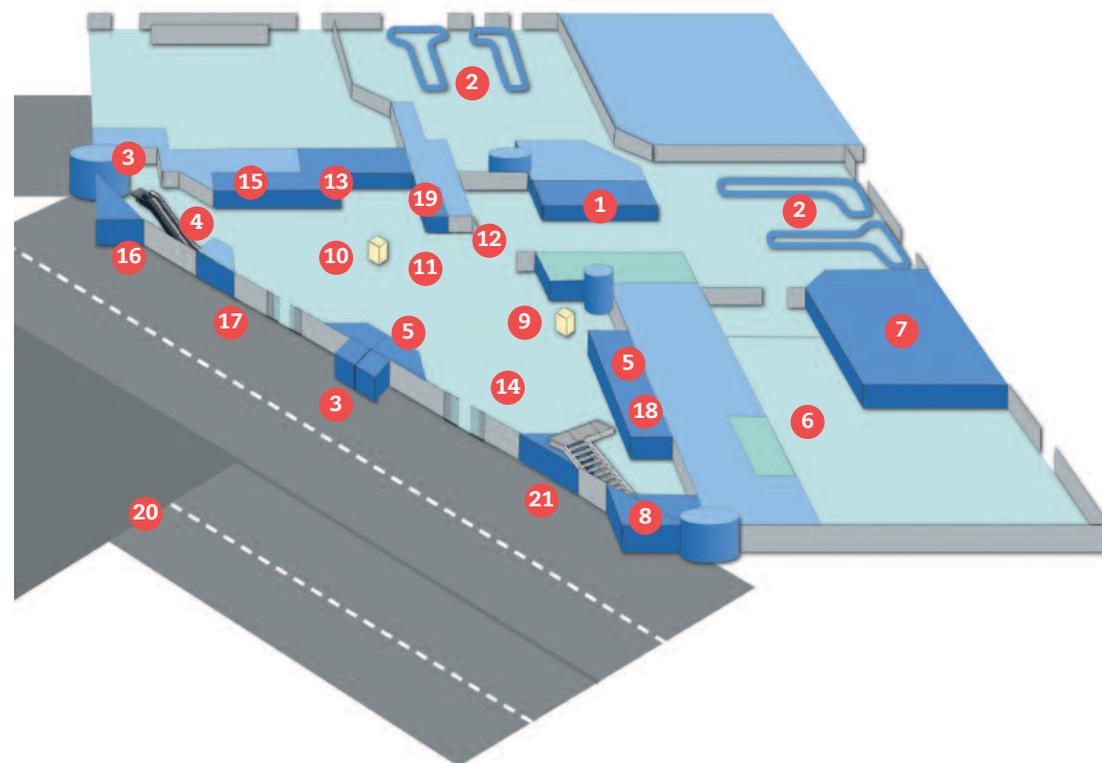
L'aerostazione piano terra: arrivi

Il terminal è aperto dalle 4:30 fino alle 24:00
(o fino a 30 minuti dopo l'ultimo volo, se dopo le 24:00).

- Controllo doganale **1** *Customs control*
- Sala riconsegna bagagli **2** *Baggage claim hall*
- Ascensore **3** *Lift*
- Scala mobile per accesso piano partenze **4** *Escalator to access the departures floor*
- Autonoleggi **5** *Rent-a-car*
- Controllo passaporti **6** *Passport control*
- Pronto soccorso **7** *First aid*
- Cassa parcheggio con operatore **8** *Manned car park till*
- Cassa parcheggio automatica **9** *Automatic car park machine*
- Rivenditore automatico biglietti Volabus e i24 **10** *Volabus and i24 tickets vending machine*
- Rivenditore automatico biglietti del treno **11** *Train tickets vending machine*
- Informazioni turistiche **12** *Tourist information*
- Bar "Dolce e Salato" **13** *Bar*
- Bancomat **14** *Cash point*
- Delta Aerotaxi **15** *Delta Aerotaxi*
- N.C.C. e Bus De Franceschi **16** *N.C.C. and Bus De Franceschi*
- Fermata Volabus / i24 **17** *Volabus and i24 bus stop*
- Toilette **18** *Toilets*
- Lost&Found **19** *Lost&Found*
- Abbeveratoio **20** *Pets watering place*
- Fermata taxi **21** *Taxi station*

Airport Ground floor: arrivals

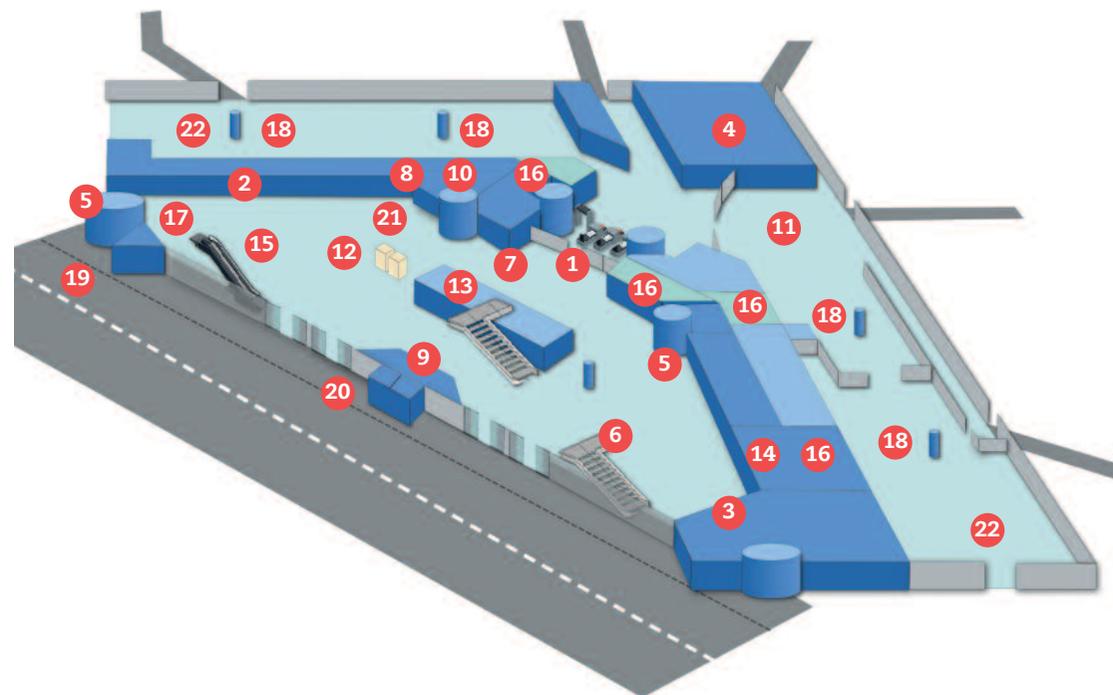
The terminal is open from 4:30 am to midnight
(or up to 30 minutes after the last flight, if after 24:00).



L'aerostazione primo piano: partenze

Airport First floor: departures

- Controllo di Sicurezza **1** Security
- Check-in **2** Check-in
- Bar ristorante "Caruggio eat&shop" **3** "Caruggio eat&shop" abr and restaurant
- Duty Free **4** Duty free
- Ascensore **5** Lift
- Scala da / per piano arrivi **6** Escalator to / the arrivals floor
- Fast Track **7** Fast Track
- Genova Lounge **8** Genova Lounge
- Biglietteria **9** Ticket office
- Sala Amica **10** Special assistance lounge (Sala Amica)
- Controllo passaporti **11** Passport control
- Self check-in **12** Self check-in
- Negozio Morando **13** Morando shop
- Parafarmacia **14** Pharmacy
- Servizio avvolgi bagagli **15** Baggage wrapping service
- Toilette / Nursery **16** Toilets / Nursery
- Repacking area **17** Repacking area
- Punti di ricarica **18** Recharging points
- Abbeveratoio **19** Pets watering places
- Colonna di richiesta assistenza **20** Assistance request point
- Punto di assistenza passeggeri con disabilità **21** Disabled passengers' assistance point
- Aree bambini **22** Kids' areas



L'aerostazione secondo piano

Airport second floor

Scale di accesso al piano partenze **1** *Stairs to the departures floor*

Sala MSC **2** *MSC lounge*

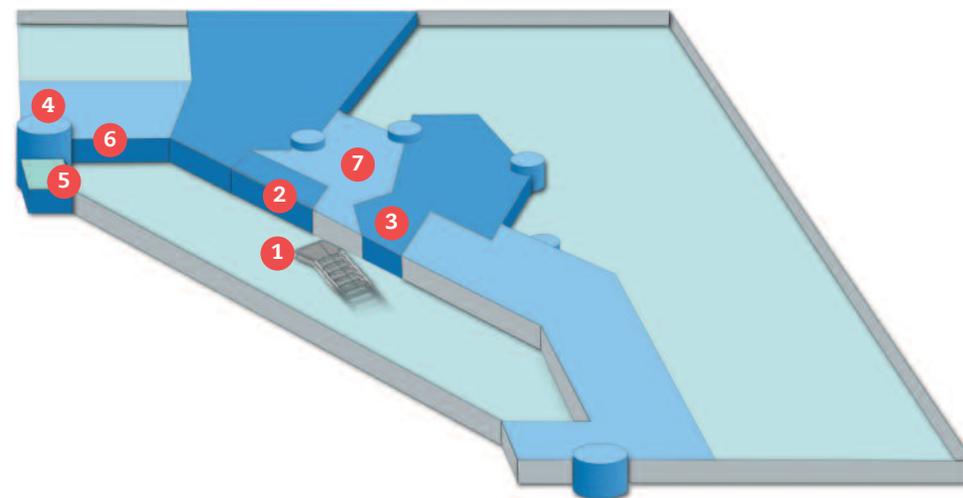
Sale meeting **3** *Meeting Rooms*

Ascensore **4** *Lift*

Toilette **5** *Toilets*

Scale di accesso al piano arrivi, piano partenze e uffici **6** *Access stairs to the arrivals floor, departures floor and offices*

Uffici Società di gestione **7** *Offices*



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!

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!



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

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).

Arrivi – Piano terra

Centralino	010 60151
Ufficio Permessi	
Società di gestione	010 6015050
Lost & Found	010 6015407
Dogana	010 6015257
Guardia di Finanza	010 6015340
Polizia di Frontiera	010 659671
Informazioni Turistiche	010 6015247
Bar "Dolce e Salato"	010 6015224
Parcheggio	010 6015273

Partenze – 1° piano

Polizia	010 6015245
Genova Lounge	010 6015380
Negozi Andrea Morando	010 6593785
Duty Free Shop	010 6512574
Parafarmacia	010 6513952
Caruggio Eat&Shop	010 6015233
Wine Bar "Punto Perlage"	010 6015338

3° piano

Uffici Società di Gestione	010 60151
ENAC	010 6512309

Biglietteria

La biglietteria ubicata al piano partenze è gestita dalla Società Aeroportuale e provvede all'emissione di biglietti 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

LO SAPEVI CHE...
Informazioni utili Arrivi al TAV

- Il tuo cellulare, computer portatile, e altri dispositivi elettronici** contengono batterie al litio? **NON** metterle nel tuo bagaglio registrato (da stiva). **Portale con te**
- Il tuo cellulare, computer portatile, e altri dispositivi elettronici** e le batterie al litio sono danneggiate o subiscono un cortocircuito? **NON** metterle nel tuo bagaglio registrato (da stiva). **Portale con te**
- Il tuo cellulare, computer portatile, e altri dispositivi elettronici** e le batterie al litio sono danneggiate o subiscono un cortocircuito? **NON** metterle nel tuo bagaglio registrato (da stiva). **Portale con te**
- Il tuo cellulare, computer portatile, e altri dispositivi elettronici** e le batterie al litio sono danneggiate o subiscono un cortocircuito? **NON** metterle nel tuo bagaglio registrato (da stiva). **Portale con te**

La tua sicurezza dipende anche da **TE**

Per saperne di più consulta le informazioni fornite dalla tua compagnia aerea sulle merci pericolose

EASA ECAST ENAC

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).



Our staff are always on-hand to help with any queries: contact them if you are in any doubt.



I nostri addetti sono sempre a vostra disposizione per ogni dubbio: non esitate a rivolgervi a loro per ogni dubbio.

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.

Arrivals – Ground floor

Switchboard	010 60151
Management Company permits	010 6015050
Lost & Found	010 6015407
Customs	010 6015257
Financial police service	010 6015340
Border police	010 659671
Tourist information	010 6015247
Bar "Dolce e Salato"	010 6015224
Car park	010 6015273

Departures – 1st floor

Police	010 6015245
Sala Genova	010 6015380
Andrea Morando Shop	010 6593785
Duty free shop	010 6512574
Pharmacy	010 6513952
Caruggio eat&Shop restaurant	010 6015233
Wine Bar "Punto Perlage"	010 6015338

3rd floor

Management Company offices	010 60151
ENAC	010 6512309



GENOVA LOUNGE

aperta dalle 05.30 alle 20.00

Tel. 010 6015380 – fax 010 6015315

Email: genovalounge@airport.genova.it

La Genova Lounge è uno spazio accogliente, moderno ed elegante dove iniziare il viaggio all'insegna del comfort e della comodità. L'accesso alla Genova Lounge dà anche diritto al servizio Fast Track, per evitare attese ai controlli di sicurezza.

Sono inoltre inclusi:

- > Check-in dedicato
- > Snack e bevande calde e fredde
- > Wi-fi dedicato ad alta velocità, senza registrazione né limiti di tempo
- > Tablet per leggere, navigare e giocare
- > Servizio Press Reader, per scaricare gratuitamente oltre 7.000 giornali e riviste da tutto il mondo sia sui tuoi dispositivi sia sui tablet della sala
- > Prese elettriche e USB per ricaricare tutti i tuoi dispositivi elettronici
- > Saletta isolata per effettuare le tue chiamate di lavoro nella massima privacy

L'accesso gratuito è riservato ai passeggeri di classe business e ai titolari delle seguenti carte:

- > Alitalia: Gold & Platinum Freccia Alata card
- > Air France - KLM: Gold, Platinum & Petroleum Elite Plus card, Club 2000 card

Genova LOUNGE

- > British Airways: Gold & Premier card
- > Lufthansa: Senator card, HON circle
- > 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 Genova Lounge 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. L'accesso alla Genova Lounge è acquistabile in biglietteria e sul sito **www.voladagenova.it**

Tariffe d'accesso

Ingresso singolo: 18 euro per persona
 Abbonamento annuale: 199 euro per persona
 Bambini fino a 2 anni di età: gratis

Fast Track

Accesso a varco prioritario ai controlli di sicurezza attraverso cancello elettronico. Valido per una persona + eventuale infant (bambino sotto i due anni). Al momento dell'acquisto non sarà necessario specificare la data di utilizzo. L'abbonamento ha validità di un anno dal momento dell'acquisto. L'accesso singolo può essere utilizzato entro un mese dalla data di acquisto.

Tariffe d'accesso

Ingresso singolo: 4 euro per persona
 Abbonamento annuale: 49 euro per persona
 Bambini fino a 2 anni di età: gratis

Genova LOUNGE

GENOVA LOUNGE

open from 05:30 a.m. to 8:00 p.m.

Phone: 010 6015380 – fax 010 6015315

Email: genovalounge@airport.genova.it

Genova Lounge is a welcoming, modern and elegant space where guests can take advantage of an exclusive space for relax and work. Access to Genova Lounge also entitles the traveller to take advantage of the Fast Track service, to avoid any waiting at security checks.

Also included:

- > Dedicated check-in
- > Snacks and hot and cold drinks
- > Dedicated, high speed Wi-fi, without registration or time limit
- > Tablet to read, surf and play
- > Press Reader Service, to download more than 7,000 newspapers and magazines from around the world for free both on your devices and on the tablet of the lounge
- > Electric and USB sockets to charge all your electronic devices
- > Insulated room for making your work calls in total privacy

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
- > Lufthansa: Senator card, HON circle
- > 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 to Genova Lounge is available at the ticket office or on **www.voladagenova.it***

Access fares

*Single entrance: 18 euros per person
 Annual card: 199 euros per person
 Kids under 2 years: free of charge*

Fast Track

With the Fast Track service you can skip any queue by passing through the dedicated e-gate. The entrance and the annual card area valid for one persone + a infant (child below 2 years old). The card is valid for 12 months. The single access can be used within one month.

Access fares

*Single entrance: 4 euros per person
 Annual card: 49 euros per person
 Kids under 2 years: free of charge*



Servizi

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

- > Sala Amica per accogliere i passeggeri che necessitano assistenza
- > 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 Genova Lounge, nella quale possono effettuare il check-in e accedere, se lo desiderano, alla Sala Amica. A fianco all'area dei controlli è presente un'area delimitata dedicata ai passeggeri con disabilità.

All'esterno dell'aerostazione, vicino alla bussola 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. All'interno del terminal, sempre al piano arrivi, 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

Services

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

- > Sala Amica, a lounge dedicated to passengers who need assistance
- > 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 Genova Lounge, where they can check in. They can also access to Sala Amica. 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 colour 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. A tactile route for visually impaired people is also available.

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.

In viaggio attraverso l'aeroporto

Prenotare un volo, raggiungere l'aeroporto, salire in aereo: sono gesti semplici e naturali per milioni di viaggiatori. Per le persone autistiche, invece, il viaggio aereo rappresenta una sfida. Il progetto "Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto", promosso da ENAC, intende rendere più semplice e piacevole il viaggio in aereo da parte delle persone con autismo e dei loro eventuali accompagnatori. Il progetto vede la collaborazione di Assaeroporti, associazione delle società di gestione aeroportuali, ed è stato reso possibile grazie alla partecipazione di numerosi aeroporti e associazioni di persone con autismo.

Aeroporto di Genova S.p.A. ha aderito con convinzione a questo progetto, avvalendosi della collaborazione delle associazioni ANGSA Onlus, Associazione Nazionale Genitori Soggetti Autistici, e Gruppo Asperger Liguria, e facendo tesoro delle esperienze degli altri scali promotori di questa iniziativa. In aeroporto è disponibile un flyer dedicato al progetto.

Tutte le informazioni e la "Storia sociale" dell'aeroporto sono sul sito www.airport.genova.it/autismo

Traveling through the airport

Booking a flight, getting to the airport, walking inside a plane: these are simple and natural actions for millions of travelers. For autistic people, however, air travel is a challenge. The project "Autism, traveling through the airport", promoted by ENAC, Italian Civil Aviation Authority, aims to make the travel easier for people with autism and their companions. The project was born thanks to the cooperation of Assaeroporti, the Italian airport management companies association.

Genoa Airport S.p.A. has firmly joined this project, in cooperation with ANGSA Onlus associations, the National Association of Parents of Autistic persons, and the Asperger Liguria Group. A flyer dedicated to the project is available at the airport.

All information on www.airport.genova.it/autismo



**AEGEAN AIRLINES**

Informazioni e prenotazioni: +30 21 0626 1000
www.aegeanair.it

**AIR FRANCE**

Informazioni e prenotazioni: 89 20 57
www.airfrance.com

**ALITALIA**

Informazioni e prenotazioni: 89 20 10
www.alitalia.it

**BLU EXPRESS**

Informazioni e prenotazioni: 06 98956666
www.blu-express.com

**BRITISH AIRWAYS**

Informazioni e prenotazioni: 02 69633602
www.ba.com

**EASYJET**

Informazioni e prenotazioni: 199201 840
www.easyjet.com

**ERNEST AIRLINES**

Informazioni e prenotazioni: 02 897 30 660
www.flyernest.com

**KLM**

Informazioni e prenotazioni: 02 38594998
www.klm.com

**LUFTHANSA**

Informazioni e prenotazioni: 199 400044
www.lufthansa.com

**RYANAIR**

Informazioni e prenotazioni: 895 895 8989
www.ryanair.com

**S7**

Informazioni e prenotazioni: +7(495)777-9999
www.s7.ru

**SAS**

Informazioni e prenotazioni: 199 259 104
www.flysas.it

**VOLOTEA**

Informazioni e prenotazioni: 895 895 4404
www.volotea.com

**VUELING**

Informazioni e prenotazioni: 895 895 3333
www.vueling.com

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).



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 maglione o una felpa, e se portate lenti a contatto non dimenticate le lacrime artificiali.
- > Ai controlli di sicurezza vi verrà chiesto di estrarre laptop, tablet e la busta con i liquidi: riponeteli in modo che siano facilmente accessibili: 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.

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.

Al piano partenze, di fronte alla zona check-in, è disponibile una repack area per facilitare eventuali modifiche del contenuto dei propri bagagli.

On the departure floor, in front of the check-in area, a repack area is available to facilitate any changes to the contents of your baggage

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).



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.*

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.

**Pesto nel bagaglio a mano**

Vola da Genova e imbarca il pesto nel tuo

bagaglio a mano, anche se il vasetto supera i 100 ml. Basta ritirare un adesivo da apporre sul barattolo, donando 50 centesimi, per aiutare un bambino affetto da gravi patologie a volare verso l'ospedale che lo può curare. Un'iniziativa di Aeroporto di Genova e ASCOM per la Fondazione Flying Angels Onlus, resa possibile grazie al determinante contributo della Direzione Nord Ovest di ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile. Tutti i passeggeri possono imbarcare nel bagaglio a mano uno o più barattoli di pesto in cambio di una piccola donazione a favore di Flying Angels Onlus. Le regole per usufruire di questo servizio sono molto semplici:

- > tutti i passeggeri in partenza possono avere nel bagaglio a mano un barattolo di max 500 grammi di pesto o due barattoli di max 250 grammi (diametro massimo di 15 centimetri e altezza massima di 20 centimetri)

- > ogni barattolo, per passare i controlli di sicurezza, deve avere apposto un bollino "Il pesto è buono", ottenibile dietro una donazione di almeno 50 centesimi o nel negozio di acquisto o presso la biglietteria dell'aeroporto (le donazioni raccolte verranno interamente destinate a Flying Angels Onlus)
- > al momento dei controlli, il passeggero dovrà estrarre i barattoli dal bagaglio a mano e riporli a parte nella vaschetta, segnalandolo al personale di sicurezza
- > i barattoli verranno sottoposti ai controlli di sicurezza e restituiti al passeggero
- > **ATTENZIONE:** questa procedura è valida solo per voli diretti in partenza dall'Aeroporto di Genova. Nel caso fossero previsti scali, si richiede di inserire i barattoli nel bagaglio in stiva. Questa procedura è valida solo per barattoli contenenti "pesto genovese". Sono esclusi altri prodotti.

Tutte le informazioni su www.airport.genova.it/pesto

Items NOT PERMITTED in hold luggage

- > 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.

**Pesto in the hand luggage**

Fly from Genova and carry the pesto in your

hand luggage, even if the jar exceeds 100 ml. You just have to collect a sticker to be placed on the jar, donating 50 cents in order to help a child suffering from a severe pathology to fly towards a hospital capable to heal him/her. This is a venture organized by Aeroporto di Genova and ASCOM to support Flying Angels Onlus Foundation. The project has been realized thanks to the North West Direction of ENAC, Italian Civil Aviation Authority.

- > All the passengers are allowed to carry one or more pesto jars in their hand baggage in exchange of a small donation in support of Flying Angels Onlus. The rules for enjoying this service are very simple:
- > All the departing passengers are allowed to have one 500 grams maximum pesto jar or two jars of maximum 250 grams each (maximum diameter 15 centimeters and maximum height 20 centimeters)

- > In order to pass the security checks, each jar will have to have a "Il pesto è buono" sticker, acquirable through a minimum 50 cents donation either at the shop or at the airport's ticket office placed on it (all the donations will be entirely devolved to Flying Angels Onlus)
- > At the security checks, the passenger will have to extract the jars from the luggage and place them aside in the bowl, informing the security staff
- > The jars will be checked and then returned to the passenger
- > **WARNING:** this procedure is only valid for the direct flights departing from Genova's Airport. In case of indirect flights, the passengers are asked to place the jars in the hold luggage. This process is only valid for jars containing "pesto genovese".

More info: www.airport.genova.it/en/pesto

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".

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 Italia 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.

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.

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 normative valutarie, con conseguente sanzione.

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.

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.

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.*

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. È obbligatoria la prenotazione e la conseguente conferma da parte del vettore interessato.

Animali di grossa taglia

È 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.



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.

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.



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.

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.



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

TAGLIARE / CUT



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

