

Carta dei servizi 2022



Sommario

Introduzione	pag. 3
L'impegno del Fellini per la qualità	pag. 4
Chi è AIRimum 2014 S.p.A.	pag. 5
La politica ambientale	pag. 7
2021 – In attesa della ripresa	pag. 9
Guida ai servizi	pag. 11
Contatti	pag. 12
Come raggiungerci	pag. 14
Parcheggio aeroportuale	pag. 17
Servizi al passeggero	pag. 18
Servizi ai passeggeri a ridotta mobilità	pag. 24
Il Terminal	pag. 26
Suggerimenti per un viaggio piacevole	pag. 28
Viaggiare in tempi di Coronavirus	pag. 32
Suggerimenti e reclami	pag. 37

The logo for AIRimum, featuring a stylized red 'A' followed by the word 'IRimum' in blue.

Towards a new horizon





AIRimum

Aeroporto Internazionale di Rimini e San Marino
'Federico Fellini'

Gentile ospite

AIRimum 2014 S.p.A. (nel seguito AIRimum) in conformità con le linee guida pubblicate da ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) prosegue nel miglioramento della propria Carta dei Servizi, aggiornando il "patto" con i propri clienti, teso ad informarli sui servizi attualmente offerti e sui miglioramenti che intende mettere in campo per implementare le proprie performance.

L'attenzione alla qualità dei servizi, non viene vissuta da AIRimum come un obbligo imposto dalle norme, ma come un impegno preso con piacere nei confronti dei propri clienti/ospiti, per cui pone alla base del proprio sistema qualitativo i seguenti concetti:

- Cliente/ospite al centro della scena
- Continuo miglioramento dei processi per semplificare la vita degli utenti in aeroporto
- Valorizzazione e formazione delle risorse umane
- Trasparenza e non discriminazione nella possibilità di fruire a pieno titolo dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi, aggiornata di anno in anno, mette nero su bianco questo impegno e la Guida ai Servizi aeroportuali intende rendere facilmente fruibile ai nostri ospiti i servizi che abbiamo il piacere di offrire loro.

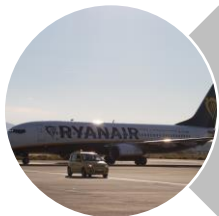
Anche in questa edizione del 2021 abbiamo voluto mantenere la sezione dedicata alle misure di protezione e prevenzione alla diffusione del Coronavirus messe in atto dal nostro aeroporto testimoniando così l'incessante impegno di AIRimum nella tutela dei propri passeggeri, clienti e dipendenti.

E' stata inoltre adottata la scelta di non pubblicare i valori di consuntivo degli indicatori quantitativi e qualitativi di monitoraggio delle attività offerte dal Gestore in quanto ancora troppo falsate dall'esigua operatività aeroportuale nel corso del periodo maggio – ottobre 2021.

L'impegno del Fellini per la qualità



La naturale connotazione internazionale dell'Aeroporto di Rimini e San Marino e la sua collocazione nel più grande bacino dell'ospitalità in Europa, lo rende un elemento fondamentale per formare quella sensazione di accoglienza per cui la Romagna è famosa nel mondo.



Anche in Aeroporto quindi, vogliamo far sentire il passeggero un gradito ospite che entra a casa nostra e per questo intendiamo dare particolare rilevanza alla qualità dei servizi offerti, alla disponibilità ed alla professionalità dei nostri collaboratori ed alla efficienza e puntualità delle procedure aeroportuali che accompagnano il viaggiatore nel suo percorso in Aeroporto.



La confidenzialità dell'atmosfera che vogliamo costruire attorno ai nostri passeggeri, non può certo andare a discapito della sicurezza, elemento oggi fondamentale in un modo minato da mille potenziali minacce e quindi il miglioramento continuo di tutti gli standard di sicurezza attraverso procedure discrete ma efficaci, costituisce un plus che la nostra struttura mette a disposizione dei propri utenti. L'implementazione del servizio di videosorveglianza, si inserisce in questo contesto e contribuirà rendere la nostra infrastruttura sempre più sicura ed il controllo sempre più efficace.



Sentiamo forte la responsabilità di essere il primo impatto e l'ultimo ricordo del nostro Paese e della Riviera romagnola, per gran parte dei passeggeri stranieri ed avremmo anche l'ambizione di diventare un abituale strumento di viaggio per i cittadini di questo territorio.





Chi è AIRimum 2014

L'Aeroporto Federico Fellini, è inserito tra i 38 aeroporti che il Piano nazionale degli Aeroporti definisce "di interesse nazionale" ed ha una tradizione che parte da lontano. Negli anni '70 è stato il quarto Aeroporto Italiano per traffico passeggeri, poi ha dovuto fare i conti con le vicende legate al proprio territorio di appartenenza trovandosi a fronteggiare la concorrenza di nuove destinazioni e la nascita dei voli low cost, che hanno avvicinato a basso costo mete turistiche un tempo irraggiungibili.

Preso atto che il panorama legato alla mobilità turistica tramite l'aereo stava cambiando, l'Aeroporto di Rimini e San Marino, con una lungimirante intuizione, ha aperto nuove rotte e si è segnalato come porta di ingresso dei cittadini russi in Italia sviluppando un consistente traffico con i Paesi dell'Ex Unione Sovietica.

Dal 1° aprile 2015 l'Aeroporto è gestito da AIRimum una società completamente privata che, proprio per questo, rappresenta un modello abbastanza originale nel panorama italiano per Aeroporti di queste dimensioni, dominato dalla presenza di gestori "pubblici". I risultati di crescita in termini di flussi passeggeri, ricavi economici e performance nei confronti delle migliori Compagnie aeree, ha poi collocato AIRimum come punto di riferimento per altre esperienze di gestioni aeroportuali di dimensioni simili.

L'infrastruttura, che si trova al centro del maggior bacino turistico Italiano e certamente tra i più importanti d'Europa, può contare su una catchment area di 2.500.000 abitanti residenti in Romagna, nella limitrofa provincia di Pesaro-Urbino e nella Repubblica di San Marino. E proprio l'abbinamento con la più antica Repubblica del mondo, conferisce grandi potenzialità a questo Aeroporto.

Sul suo territorio di pertinenza insistono più di 40.000 aziende e oltre ai residenti può contare su circa 40 milioni di presenze turistiche .



AIRimum, direttamente o attraverso sue controllate è responsabile delle seguenti attività:

- Progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture aeroportuali, dell'aerostazione e delle altre infrastrutture utilizzate da passeggeri e operatori. In particolare per la redazione del proprio Masterplan abbiamo usufruito delle competenze di Fraport la società di engineering dell'Aeroporto di Francoforte;
- Erogazione dei servizi di assistenza a terra alle compagnie aeree (attraverso la propria controllata AIRhandling S.r.l.): accettazione, imbarco e sbarco passeggeri, carico e scarico bagagli, merci, assistenza agli aeromobili;
- Gestione dei controlli di sicurezza su passeggeri e bagagli (a mano e da stiva) attraverso la propria controllata AIRsecurity S.r.l.;
- Sviluppo delle attività commerciali (negozi, bar, ristorazione, rimborso IVA) attraverso la propria controllata AIRcourtesy S.r.l.;
- Altri servizi aeroportuali gestiti da terzi (Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale, informazioni turistiche, car rental, rimborso IVA, cambio valuta).

La politica ambientale

La tutela del nostro habitat naturale è un concetto ormai universalmente riconosciuto ed è diventato patrimonio comune di ogni attività umana.

Ovviamente una corretta visione che coniughi rispetto della natura e progresso sociale ed economico sta alla base di ogni attività di impresa ed anche questa società di gestione non si sottrae a tale sfida.

Il miglioramento dei fattori di rischio che producono i vari tipi di inquinamento a cui una struttura aeroportuale è soggetta, sta alla base della nostra attività e molte sono le misure di miglioramento messe in campo.

Continua pertanto l'adesione al progetto «Romagna Plastic Free» riducendo l'uso della plastica in genere e promuovendo l'uso della plastica riutilizzabile ove (per motivi di sicurezza) risultava impossibile eliminarla.

In linea con la strategia di riduzione delle fonti di inquinamento, stiamo portando avanti la partecipazione al progetto transnazionale ADRIGREEN. Il progetto, finanziato dall'Unione Europea, che si propone di ridurre le emissioni in atmosfera finanziando, tra l'altro, l'acquisto di mezzi elettrici.



Il contenimento dei consumi energetici che abbiamo attuato e che intendiamo implementare nel tempo, ha anticipato le scelte nazionali e l'utilizzo di fonti rinnovabili per ridurre le emissioni inquinanti, costituiscono un ulteriore elemento connaturato alla nostra attività di gestori aeroportuali.

La realizzazione di un impianto fotovoltaico all'interno del sedime aeroportuale, va in questa direzione e le recenti modifiche normative in via di approvazione, riusciranno ad accelerare questo progetto essenziale per la razionalizzazione dei nostri consumi.

È stata infine implementata la policy aziendale relativamente alla tutela della salute dei nostri collaboratori che per quanto possibile hanno continuato ad operare nonostante la pandemia in sicurezza ed in perfetta armonia con le norme nazionali in materia.

Allo stesso modo sono stati meticolosamente tutelati i passeggeri con una efficace azione di controllo che ha permesso di rendere assolutamente sicura la permanenza all'interno del terminal.

La politica ambientale

Airimum è da sempre attenta e sensibile ai temi ambientali ben sapendo di operare in un contesto del tutto particolare.

È per questo che, in collaborazione con l'Istituto Aeronautico F. Baracca di Forlì, ha portando avanti una magnifica iniziativa finalizzata alla cura e alla salvaguardia del nostro ambiente.

I ragazzi di tale Istituto hanno partecipato con entusiasmo al progetto "Sostenibilità ambientale nel trasporto aereo" che prevedeva la realizzazione di un volantino esplicativo da distribuire ai passeggeri in partenza con consigli utili per contribuire al rispetto dell'ambiente durante il loro viaggio.

Una commissione interna ad Airimum ha poi individuato i tre progetti migliori premiandoli con alcuni gadget ispirati sempre a criteri di sostenibilità ambientale.

Pubblichiamo qui a fianco il volantino risultato vincitore.

L'entusiasmo con cui è stata accolta questa iniziativa ci fa ben sperare in ordine alla diffusione, tra le future generazioni, di una cultura ambientalista che coniughi sempre più sviluppo e sostenibilità.

GRAZIE A TUTTI I RAGAZZI E AI LORO PROFESSORI!

LA CHECKLIST DEL "PILOTA" DELL'AMBIENTE

I piloti, prima di partire, compilano una checklist, ovvero si accertano di aver compiuto tutti i passi per fare un volo, la stessa cosa la puoi fare tu per accertarti di viaggiare in modo sostenibile

1

USA I MEZZI PUBBLICI:



Per arrivare all'aeroporto usa i mezzi pubblici, bus, treni ecc., facendo così emetterai meno emissioni e risparmierai molto tempo dato che non dovrai cercare parcheggio

2

VIAGGIA LEGGERO



Per fare una bella vacanza non serve portarsi tutto il guardaroba. Se ogni passeggero, l'anno scorso, avesse portato solo un paio di jeans in meno, si sarebbero potute non emettere centinaia di tonnellate di CO2.

3

VIAGGIA CON UNA BORRACCIA:



Avere una borraccia, prima e dopo del volo, ti permetterà di avere sempre con te l'acqua e di non inquinare l'ambiente con la plastica, se tutti i passeggeri la portassero con sé non verrebbero emesse nell'ambiente milioni di tonnellate di plastica

FAI PRENDERE IL VOLO ALLA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

2021 – In attesa della ripresa

Se il 2020 l'abbiamo definito "annus horribilis" il 2021 potremmo definirlo l'anno della aspettative mancate.

Speravamo in una completa liberalizzazione dei movimenti delle persone ed invece ci siamo dovuti scontrare con una recrudescenza della pandemia e soprattutto con le vicende legate alle limitazioni dovute al mancato riconoscimento del vaccino Sputnik.

Tutto questo ha fatto sì che anche quest'anno sul nostro scalo sia completamente mancato l'apporto delle compagnie e dei passeggeri russi che, come è noto, rappresentavano oltre i 70% del nostro traffico.

Abbiamo così potuto accogliere solo voli europei e nazionali raggiungendo il numero di 66.727 passeggeri al 31.12.2021.

Con una prospettiva di lungo respiro e con un pizzico di ottimismo la società di gestione si è però concentrata su un importante lavoro di ammodernamento del Terminal passeggeri e delle infrastrutture Airside e sono così iniziati quei lavori previsti dal Master Plan per 24 milioni di euro entro il 2024.

Sono stati rinnovati i monitor per le informazioni sui voli e montati vari ledwall che con splendidi filmati informano i passeggeri sulle opportunità naturalistiche e ludiche che l'intera riviera romagnola ed il suo entroterra offrono. È inoltre proseguito un efficiente servizio tamponi in aerostazione, evitando notevoli disagi ai passeggeri sprovvisti di green pass.

È stata quindi completata la pavimentazione del Terminal e cambiata l'intera controsoffittatura per allocarvi il nuovo impianto di rilevazione fumi.

È stata rivista e ristrutturata la zona arrivi e la zona partenze Schengen creando spazi moderni e confortevoli per i futuri viaggiatori.



Possiamo quindi parlare di delusione se ci riferiamo alle aspettative ma possiamo parlare comunque in termini positivi se ci riferiamo al lieve aumento di traffico ed alla possibilità di iniziare lavori importanti di ristrutturazione nell'interesse dei nostri futuri ospiti.

18:17
INFORMAZIONI E SERVIZI



PARTENZE
11.06.2020

ALLARME
INCENDIO





Guida ai servizi



Contatti - AIRiminum



Aeroporto di Rimini – San Marino F. Fellini
Via Flaminia 409
47924 Miramare di Rimini (RN)



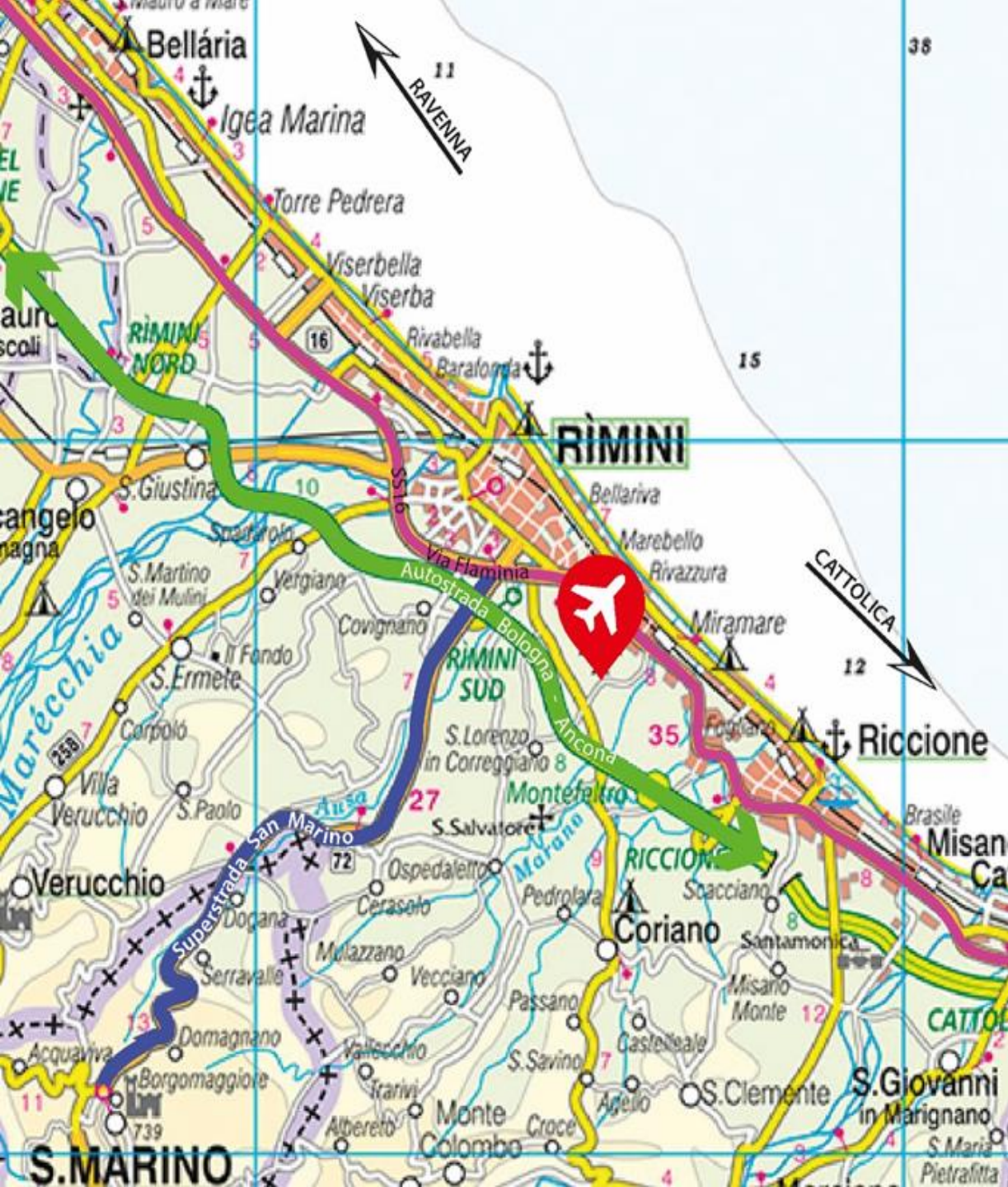
Centralino: +39 0541 379800
E-mail: info@riminiairport.com
Sito Internet: www.riminiairport.com



Contatti – Enti Aeroportuali



Enac Direzione Aeroportuale Emilia- Romagna	• Tel. +39 051 6479690
Enac Sede di Rimini	• Tel. +39 0541 373244
Polizia di Frontiera	• Tel. +39 0541 478112
Agenzia delle Dogane	• Tel. +39 051 3783583
Guardia di Finanza	• Tel. +39 0541 379841



Come raggiungerci

-  SS16 Via Flaminia
-  Autostrada Bologna - Ancona
-  Superstrada San Marino





MARE

INGRESSO AEROSTAZIONE
VIA FLAMINIA, 409

RICCIONE

VIA FLAMINIA

RIMINI

SAN MARINO



IN AUTO

Da Bologna e Ancona:
autostrada A14, uscita Rimini
Sud o Riccione

Da Ravenna: attraverso la
SS16 Adriatica

Da Perugia: con la Strada
Europea E45

Da San Marino: con la SS72 di
San Marino



IN TRENO:

Stazione ferroviaria
principale:

RIMINI

Info treni su:
www.trenitalia.it



IN AUTOBUS:

Dalla Stazione FS a
Aeroporto:

LINEA 9 OGNI 30 MINUTI

Costo del biglietto :
euro 1,50

Info Start Romagna
199.11.55.77

[https://www.startromagna.it/downloads/orari/Rimini Linea 9](https://www.startromagna.it/downloads/orari/Rimini%20Linea%209)



IN TAXI:

Taxi Rimini : 0541 50020
Taxi Riccione: 0541 600553

COME RAGGIUNGERCI



Parcheggio aeroportuale

Tariffe Parcheggio in Aeroporto

- ⌘ 10 Minuti Gratis
- ⌘ Fino a 1 ora € 3,50
- ⌘ Fino a 2 ore € 7,00
- ⌘ Fino a 3 ore € 10,00
- ⌘ Fino a 24 ore € 18,00
- ⌘ 2°-3°-4° giorno € 15,00 / giorno
- ⌘ ogni giorno successivo € 9,00 /giorno



L' aeroporto di Rimini è dotato di circa 156 posti auto di cui 6 dedicati a passeggeri a ridotta mobilità. Il parcheggio si trova a pochi passi dagli Arrivi e dalle Partenze e non necessita di prenotazione. Il pagamento può essere effettuato tramite le due casse automatiche situate nel marciapiede di fronte al parcheggio stesso.

Pagamenti accettati: contanti, carte di credito e bancomat.



Servizi al passeggero



UFFICIO INFORMAZIONI/BIGLIETTERIA

Ubicato nell'area partenze, fornisce informazioni voli e servizio di biglietteria aerea delle compagnie operanti sullo scalo.

Tel. 0541 379800



UFFICIO LOST AND FOUND

L'ufficio Lost and Found ubicato presso l'ufficio informazioni fornisce assistenza in caso di smarrimento, danneggiamento e manomissione del bagaglio.

Tel. 0541 379802



UFFICIO CAMBIO

Posizionato all'interno dell'ufficio informazioni, il servizio di cambio valuta in collaborazione con YEX Change è momentaneamente sospeso.

Tel. 0541 379802



UFFICIO OGGETTI SMARRITI

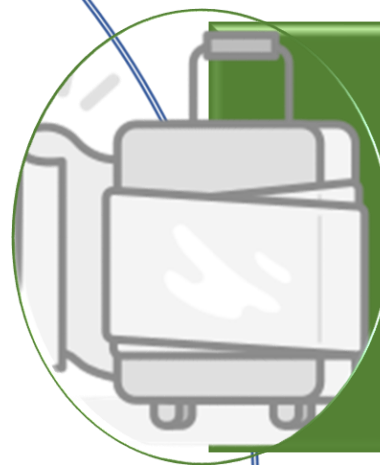
In caso di oggetti smarriti, è possibile contattare l'ufficio preposto al numero.

Tel. 0541 379802



DEPOSITO BAGAGLI

Assente.



AVVOLGIMENTO BAGAGLI

Situato presso l'area check-in, è disponibile dall'apertura dei primi check-in fino alla chiusura dell'ultimo check-in.

Prezzo: EUR 10,00 per valigia.



CARRELLI PORTABAGAGLI

Sono disponibili nell'area arrivi e partenze dell'aeroporto.

Il servizio è gratuito.



PUNTI DI RICARICA

Sono disponibili nelle sale imbarco Schengen ed Extraschengen.



WI-FI GRATUITO

Il Wi-Fi è gratuito in tutta l'aerostazione.
Occorre collegarsi a «Airport Free Wi-Fi» e seguire le istruzioni per registrarsi.



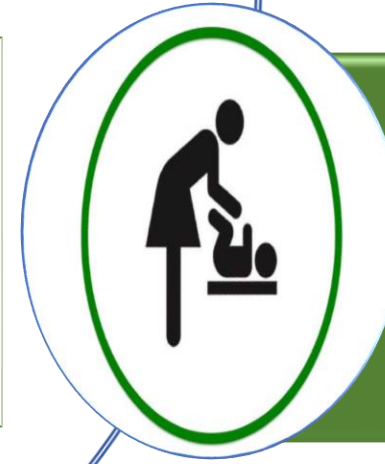
BANCOMAT

E' disponibile uno sportello presso l'area landside a fianco del bar/ristorante e all'interno dell'area arrivi.



PRIMO SOCCORSO AEROPORTUALE

Il Primo Soccorso ha il compito di fornire assistenza medica ai passeggeri, agli accompagnatori e agli operatori dell'aeroporto. Adiacente al Terminal Partenze.
Orari: aperto in base all'operatività aeroportuale.



FASCIATOI

La maggior parte delle toilette sono dotate di fasciatoi.



Servizi al passeggero



AREA FUMATORI

All'interno del Terminal dell'Aeroporto di Rimini non è consentito fumare. Tuttavia presso la zona imbarchi Extra-Schengen è disponibile una terrazza con vista sulla pista di volo con una zona dedicata ai fumatori.



DISTRIBUTORI BIBITE E SNACK

Presenti nella zona partenze e arrivi del Terminal



PUNTO TAMPONI

Presso l'ingresso principale è disponibile un punto tamponi rapidi antigenici autorizzato con apposita convenzione fra AUSL Romagna e Croce Blu. Aperto in presenza di attività volativa.

Costo del servizio: EUR 20,00

Per prenotazioni: +39 340 9576956



DISTRIBUTORI BIGLIETTI BUS

I biglietti per l'autobus di linea n.9 direzione Stazione FS sono in vendita presso l'emettitrice automatica sita nei pressi della fermata.

Servizi al passeggero



Tax free e rimborso IVA

I passeggeri residenti o domiciliati fuori dall'Unione Europea possono ottenere il rimborso dell'IVA per i beni acquistati in Europa.

Per ottenere il rimborso è necessario ottenere apposito timbro dell'Agenzia delle Dogane mostrando la merce acquistata unitamente agli scontrini d'acquisto.

L'ufficio doganale è ubicato dopo i controlli passaporti per i passeggeri che trasportano gli oggetti acquistati nel bagaglio a mano, mentre i passeggeri che hanno necessità di imbarcare i loro acquisti nel bagaglio da stiva possono usufruire del servizio tax free al banco check-in n.1.

Nella zona imbarchi sarà poi possibile ottenere il rimborso in contanti o con modalità carta di credito.

Priority lounge

Nella zona check-in è disponibile una sala dove effettuare un check-in prioritario dedicato, dove poter attendere in riservatezza l'orario di imbarco, usufruendo di un servizio bar personalizzato.

Qualora richiesto è attivabile anche il servizio di fast track che permette di accedere con un percorso dedicato e agevolato ai controlli sicurezza e ai controlli passaporti.

Entrambi i servizi sono a pagamento e acquistabili presso l'ufficio informazioni/biglietteria.





Destination Romagna

Destination Romagna è un tour operator collegato all'aeroporto che si occupa di incoming e outgoing organizzando pacchetti turistici per la destinazione Italia in generale e Romagna in particolare e promuovendo soggiorni all'estero verso le destinazioni raggiunte dai voli in partenza da Rimini.

Destination Romagna si pone anche come primo punto di informazioni turistiche per i passeggeri che atterrano all'Aeroporto Fellini.



Visit Saint Petersburg

E' presente in aeroporto il primo Saint-Petersburg City Tourist Information Bureau (Visit Petersburg Office) in Italia. L'ufficio si pone l'obiettivo di creare e sviluppare in Italia una rete di agenzie di promozione delle ricchezze turistiche e culturali di San Pietroburgo e promuoverla congiuntamente nei mercati internazionali del turismo.

Servizi al passeggero



AUTONOLEGGIO Sicily by Car

Situato nel corridoio che porta all'uscita, sul lato destro.


Sicily by Car è aperto tutti i giorni, festivi inclusi, dalle 8:00 alle 19:30

Per info e prenotazioni:

345 7887318 / 0541 478656

rimini@sbc.it

Servizi al passeggero a ridotta mobilità



Per garantire l'utilizzo del mezzo aereo senza discriminazioni e senza costi addizionali, l'Unione Europea ha disposto regole comuni in tutti gli aeroporti comunitari che prevedono assistenza dedicata alle persone con disabilità, a mobilità ridotta o anziani (PRM). Dal 26 luglio 2008, secondo la normativa europea (Regolamento UE1107/2006), è responsabilità dei gestori aeroportuali fornire assistenza a terra ai passeggeri a ridotta mobilità.

Definizioni

PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITA' (PRM)

Per "persona con ridotta mobilità (PRM)" si intende quel soggetto la cui capacità di movimento è ridotta e/o integrata con ausili terapeutici e/o sanitari – a seguito di un'inabilità fisica (sensoriale o motoria), impedimento intellettuale, età, o qualsiasi altra causa – e per questo richiede attenzioni speciali, imponendo di adeguare il servizio a standard specifici.

- **WCHR:** (Wheelchair-ramp) passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonché scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti all'interno dell'aerostazione.
- **WCHS:** (Wheelchair-steps) passeggero che può camminare autonomamente all'interno di un aeromobile, ma che non può scendere o salire le scale e che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione.
- **WCHC:** (Wheelchair-cabin) passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a rotelle per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto.
- **BLND:** (Blind) passeggeri con menomazione della vista, non vedenti o ipovedenti; per questo passeggero è previsto l'affiancamento di un accompagnatore.
- **DEAF:** (Deaf) passeggero con menomazione dell'udito o dell'udito e della parola; per questo passeggero è previsto l'affiancamento di un accompagnatore.
- **DEAF/BLIND:** passeggero con menomazione della vista e dell'udito e che ha bisogno dell'assistenza di un accompagnatore per spostarsi.
- **DPNA:** passeggeri con problemi intellettivi o comportamentali; per questo passeggero è previsto l'affiancamento di un accompagnatore.
- **Link Utili:** [Linee guida per PRM di Enac](#)
- **Informazioni stampabili:** [Regolamento \(CE\) n.1107/2006](#)

Servizi al passeggero a ridotta mobilità



A CHI RICHIEDERE ASSISTENZA

Occorre effettuare la segnalazione alla Compagnia Aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator, che hanno l'obbligo di trasmetterla al gestore degli aeroporti di partenza, arrivo ed eventuale transito. Sarà cura della Compagnia Aerea inoltrare la richiesta all'aeroporto interessato.

QUANDO PRESENTARE LA RICHIESTA

Al momento della prenotazione o dell'acquisto del biglietto e, in ogni caso, almeno 48 ore prima della partenza. L'assistenza verrà comunque garantita anche in caso di omessa notifica entro le 48 ore precedenti alla partenza del volo, con tempistiche compatibili alle esigenze operative.

COME SEGNALARE L'ARRIVO IN AEROPORTO

Occorre arrivare in aeroporto con l'anticipo indicato dalla Compagnia Aerea, solitamente almeno 2 ore prima della partenza stimata, e presentarsi presso uno dei punti di contatto, zone dedicate in cui le persone a ridotta mobilità possono recarsi per comunicare il loro arrivo e richiedere assistenza.

PUNTI DI CONTATTO

I punti di contatto dell'aeroporto di Rimini-San Marino sono:
-l'ufficio informazioni\biglietteria,
-l'apposito citofono posto nel parcheggio a pagamento a lunga sosta.

PERSONALE DEBITAMENTE FORMATO VI DARA' ASSISTENZA DURANTE LE OPERAZIONI DI CHECK-IN, CONTROLLI SICUREZZA E IMBARCO



Terminal- Piano Terra
Rimini Airport Ground Floor



Terminal- Primo Piano
Rimini Airport First Floor

Suggerimenti per un viaggio piacevole



DOCUMENTI DI IDENTITA'

E' responsabilità di ogni passeggero la presentazione di un documento di viaggio valido ed in vigore per il quale andrà verificato:

- tipo di documento necessario per il paese di destinazione, necessità di eventuali visti
- validità e l'integrità del documento (non sono ammessi documenti scaduti e visibilmente danneggiati)

DOCUMENTI PER I MINORI

Per viaggiare in aereo, è necessario che il minore abbia un documento individuale.

Per i voli internazionali i minori di 14 anni di cittadinanza italiana non accompagnati dai genitori o dai tutori legali, oltre al documento, dovranno presentare la "Dichiarazione di accompagnamento" dove sia certificata l'identità dell'accompagnatore, che dovrà essere validata dalla Questura locale. Tutte le informazioni necessarie sui documenti obbligatori per i minori in viaggio e per l'espatrio sono consultabili sul sito www.poliziadistato.it

Per i minori non accompagnati si consiglia di verificare con la compagnia aerea le procedure da seguire (il servizio non è garantito da tutti i vettori).

BIGLIETTI

E' buona norma avere con sé copia del biglietto elettronico o conferma della prenotazione e verificare che nome e cognome del passeggero, date e destinazione siano esatte.

È meglio presentarsi ai banchi accettazione nell'orario specificato dalla compagnia aerea.



AEROPORTO DI RIMINI-MIRAMARE





Suggerimenti per un viaggio piacevole

BAGAGLIO DA STIVA

Per bagaglio da imbarcare si intende ogni singolo bagaglio che il passeggero consegna al momento dell'accettazione per il trasporto all'interno della stiva dell'aeromobile.

Sul biglietto è indicato il peso massimo trasportabile.

È buona norma indicare in maniera ben visibile dall'esterno il nome, cognome e l'indicazione del recapito di destinazione.

Per evitare che qualcuno possa introdurre oggetti estranei senza il vostro consenso è importante:

- > preparare il proprio bagaglio personalmente
- > non lasciare il bagaglio incustodito.



BAGAGLIO A MANO

È consentito portare in cabina un solo bagaglio a mano la cui somma delle dimensioni non superi complessivamente i 115 cm (salvo indicazioni più restrittive da parte della compagnia aerea).

In aggiunta al suddetto bagaglio, al passeggero è permesso portare al proprio seguito ulteriori articoli, fra i quali:

- una borsetta o borsa porta documenti;
- personal computer portatile;
- un apparecchio fotografico, videocamera o lettore CD/DVD;
- apparecchio telefonico mobile, altri apparati elettronici di uso abituale;
- un soprabito od impermeabile;
- un ombrello;
- un paio di stampelle od altro ausilio per la deambulazione;
- articoli da lettura per il viaggio;
- culla portatile/passeggino;
- articoli acquistati presso i duty free ed esercizi commerciali all'interno dell'aeroporto e sugli aeromobili (in dimensioni e peso compatibili).

In relazione all'elenco di cui sopra, le procedure delle singole compagnie aeree possono prevedere misure più severe e restrittive che limitano il peso e numericamente la quantità effettiva di articoli ossia colli ammessi al seguito del passeggero.

Suggerimenti per un viaggio piacevole



CONTROLLI DI SICUREZZA

Al fine di agevolare i controlli è obbligatorio:

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

LA REGOLA DEI LIQUIDI

Non vi sono limitazioni per i liquidi inseriti nel bagaglio da stiva.

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

E' consentito portare nel bagaglio a mano liquidi inseriti comodamente in bustine trasparenti di capacità 1 litro (dimensioni 18x20). I liquidi dovranno essere contenuti in recipienti aventi ciascuno la capacità massima di 100 millilitri o equivalenti (es: 100 grammi, 10 cl, 4,5 once)

Per ogni passeggero sarà permesso il trasporto di un solo sacchetto di plastica delle dimensioni suddette.

Possono essere trasportati al di fuori del sacchetto, i medicinali liquidi, i liquidi per diete speciali nonché gli alimenti per bambini necessari per la durata del viaggio.

I LIQUIDI COMPREDONO:

acqua ed altre bevande, minestre, sciroppi; creme, lozioni ed olii; profumi; spray; gel, inclusi quelli per i capelli e per la doccia; contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti; sostanze in pasta, incluso dentifricio; miscele di liquidi e solidi; mascara; ogni altro prodotto di analoga consistenza





PRIMA DI INTRAPRENDERE IL VIAGGIO E' BENE RIVOLGERSI ALLA PROPRIA COMPAGNIA AEREA O AGENTE DI VIAGGIO PER VERIFICARE TERMINI E CONDIZIONI DI TRASPORTO.
TI INVITIAMO AD ACCEDERE ALLA PROSSIMA SEZIONE PER INFORMAZIONI SULLE REGOLE DI VIAGGIO IN TEMPI DI CORONAVIRUS



Viaggiare in tempi di Coronavirus

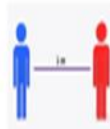


I COMPORTAMENTI DA SEGUIRE – HOW TO BEHAVE

DURANTE LA TUA PERMANENZA IN AEROPORTO – DURING YOUR STAY AT THE AIRPORT



INGRESSO VIETATO CON TEMPERATURA UGUALE O SUPERIORE A 37,5°C O CON SINTOMI RICONDUCEBILI AL COVID-19
Entrance forbidden to anyone with body temperature equal to or greater than 37,5°C or with Covid-19 compatible symptoms



MANTIENI UNA DISTANZA DI ALMENO 1 METRO DAGLI ALTRI PASSEGGERI E DAGLI OPERATORI AEROPORTUALI
Keep at least 1 meter distance with other passengers and airport staff



INDOSSA SEMPRE LA MASCHERINA COPRENDO NASO E BOCCA
I BAMBINI SOTTO I 6 ANNI SONO ESENTI
UTILIZZA GLI APPOSITI CONTENITORI PER SMALTIRLA
Wear a medical face mask covering your nose and mouth
Children below 6 years old are exempt
Look for proper bins for disposal of used masks



RISPETTA SEMPRE LA SEGNALETICA E I PERCORSI STABILITI PER L'ACCESSO AI VARI SERVIZI
Respect the signs and pre-established routes



IGIENIZZA LE MANI UTILIZZANDO I DISPENSER DI GEL DISINFETTANTE
Use hand sanitizers



E' VIETATO ASSEMBRARSI O RADUNARSI IN GRUPPI
Avoid gathering in groups



DAI SEMPRE LA PRECEDENZA ALLE PERSONE CON DIFFICOLTA' MOTORIE, OPERATORI SANITARI E ALLE FORZE DELL'ORDINE
Give priority to people needing assistance, health and police staff



PER QUALSIASI NECESSITA' CONTATTA IL NOSTRO PERSONALE
Contact airport staff for any need
0541 - 379800

Il nostro impegno per la sicurezza

Il COVID-19 ha provocato cambiamenti radicali nel tessuto sociale ed economico mondiale e ha profondamente modificato le modalità di viaggio introducendo nuove normative, una fra tutte l'utilizzo del Green Pass, e nuovi comportamenti atti a contenere il rischio, tuttora vigente di contagio all'interno degli aeroporti e a bordo degli aeromobili.

In questa drammatica situazione, AIRiminum continua a fare la sua parte per mettere in sicurezza l'infrastruttura con l'intento di proteggere i propri passeggeri, clienti e dipendenti. L'obiettivo principale è sensibilizzare ogni utente alla tenuta di comportamenti corretti e all'attuazione di corrette misure igieniche che possano prevenire situazioni di rischio di contagio.

Nelle prossime pagine intendiamo descrivere nel dettaglio le azioni da noi intraprese con l'aggiunta di qualche consiglio per rendere la tua permanenza in aeroporto e il tuo viaggio sempre più sicuro.

MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Separazione flussi

- ⌞ I flussi dei passeggeri in partenza e quelli dei passeggeri in arrivo sono separati con percorsi differenziati.
- ⌞ L'accesso al terminal avviene dalle porte fronte check-in con apposito incolonnamento esterno dei passeggeri sul marciapiede.
- ⌞ L'uscita dei passeggeri è predisposta unicamente tramite le porte in fondo al corridoio lato Rimini.
- ⌞ All'interno del terminal la circolazione degli utenti può avvenire in modo promiscuo nel rispetto della distanza interpersonale di 1 metro.

- ⌞ Assicurati di arrivare in tempo in aeroporto per effettuare tutti i controlli previsti dalle nuove procedure.
- ⌞ Porta con te tutta la documentazione sanitaria ancora necessaria prevista dal Governo Italiano e dal paese di destinazione del tuo viaggio.
- ⌞ Per informazioni aggiornate sulle regole di accesso ai paesi stranieri visita il sito www.viaggiasesicuri.it
- ⌞ Se possibile, limita al massimo il tuo bagaglio a mano, in questo modo si minimizzano i tempi d'attesa ai controlli di sicurezza e si velocizzano le procedure di imbarco e sbarco.

Presidi di controllo

- ⌞ E' predisposto all'ingresso dei controlli sicurezza un presidio di controllo sanitario e documentale.
- ⌞ La misurazione della temperatura corporea all'ingresso del terminal è sospesa.
- ⌞ Tuttavia eventuali passeggeri in partenza /arrivo che presentino sintomatologie sospette, verranno isolati in apposite aree in attesa dell'intervento delle Autorità Sanitarie.



- ⌞ A tutti gli utenti e passeggeri si raccomanda la responsabilità personale.
- ⌞ Evita di spostarti se accusi sintomi riconducibili al Covid-19 quali tosse, mal di gola, difficoltà respiratorie, perdita del gusto e dell'olfatto.
- ⌞ Indossa sempre dispositivi di protezione individuale di tipo FFP2 negli spazi al chiuso.

Mascherine e gel

- ⌞ In attesa di conoscere le disposizioni del Governo sull'utilizzo delle mascherine al chiuso, ti raccomandiamo comunque di indossarla in modo corretto all'interno del Terminal.
- ⌞ Anche l'igiene delle mani è importante. In tutto il terminal sono stati posizionati erogatori di gel igienizzante con l'invito ad utilizzarli frequentemente.
- ⌞ Sono posizionati nelle aree di maggior concentrazione di passeggeri e debitamente segnalati.

- ⌞ La mascherina deve coprire naso e bocca.
- ⌞ Sostituiscila dopo 4 ore oppure se bagnata e/o sporca. Verifica di averne una dotazione sufficiente per l'intera durata del viaggio.
- ⌞ Per smaltirla, utilizza gli appositi contenitori che troverai nel terminal.
- ⌞ Ti invitiamo ad un lavaggio frequente delle mani con acqua e sapone o in alternativa con soluzioni alcoliche igienizzanti.
- ⌞ Limita il contatto con qualsiasi superficie in aeroporto o a bordo dell'aereo ai casi strettamente necessari.

MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Distanziamento

- Il distanziamento fisico di almeno 1 metro fra le persone è previsto durante tutte le operazioni effettuate in aeroporto dal check-in all'imbarco, dai controlli passaporti al ritiro bagagli, nei negozi, nelle toilette, nei bus interpista.
- Tale obbligo è indicato con segnaletica verticale nelle aree di accodamento e con appositi messaggi sonori ripetuti a cadenza regolare.
- L'uso di parte delle sedute nelle aree di attesa è inibito tramite il posizionamento di apposita segnaletica.

- Mantieni una distanza di almeno 1 metro dagli altri passeggeri e dagli operatori aeroportuali.
- Evita di utilizzare le sedute e i bagni inibiti.
- Una sola persona è ammessa negli ascensori a meno che non si tratti di persone appartenenti allo stesso gruppo familiare.
- Ti esortiamo, laddove possibile, ad effettuare il check-in online e ad utilizzare strumenti digitali per la gestione e archiviazione della tua carta di imbarco.
- Per il pagamento di eventuali servizi, nei negozi, al bar, ti invitiamo ad utilizzare la modalità contactless quale forma di pagamento privilegiata.

Informativa al pubblico

- L'intera aerostazione sia nelle aree interne che esterne è stata dotata di idonea informazione e raccomandazione a passeggeri e utenti aeroportuali tramite:
 - Segnaletica verticale
 - Strutture temporanee quali tendiflex
 - Annunci vocali
 - Indicazioni sul sito web
 - La comunicazione è predisposta in lingua italiana, inglese, albanese e russa.



- Ti preghiamo di rispettare quanto esposto nella cartellonistica.
- Per qualsiasi necessità, contatta il nostro personale.
- Arriva in aeroporto preparato, le regole di viaggio sono in continuo divenire. Contatta il nostro ufficio informazioni se hai dei dubbi.
- Ti ricordiamo il sito www.viaggiasesicuri.it

Pulizia e sanificazione

- Gli interventi di pulizia, igienizzazione, sanificazione delle aree interne del terminal sono stati potenziati.
- Sono effettuati da personale debitamente formato con l'utilizzo di prodotti specifici sulla base delle indicazioni fornite dalle autorità sanitarie.
- Particolare attenzione è prestata alle zone con maggior concentrazione di passeggeri e agli strumenti/oggetti di maggior utilizzo quali pulsantiere, maniglie, scorrimano, vaschette portaoggetti, carrelli portabagagli, sedie a rotelle.
- Evita quanto più possibile il contatto con superfici quali piani di appoggio, maniglie, scorrimano.
- Igienizza sempre le mani.
- Utilizza gli appositi bidoni per smaltire le mascherine.

L'attenzione alle disabilità è rimasta una delle priorità di AIRimum anche in tempi di Covid.

Nulla è cambiato nelle modalità di prenotazione di assistenza rispetto a quanto riportato nelle precedenti pagine.

IL PUNTO DI CONTATTO PER I PRM RIMANE L'UFFICIO INFORMAZIONI E IL CITOFOONO ALL'INGRESSO DEL PARCHEGGIO

Al fine di garantire il distanziamento di almeno un metro abbiamo predisposto apposita segnaletica per l'attesa in area partenza e arrivi.

Il personale preposto all'assistenza è stato debitamente formato ed è equipaggiato di tutti i dispositivi di protezione individuali previsti dalla normativa.

PRM



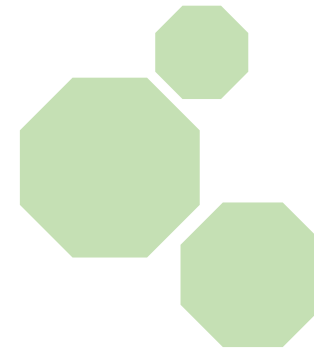
Tutti coloro che necessitano di assistenza in aeroporto sono invitati a richiedere il servizio alla propria compagnia aerea per permetterci di offrire la migliore attenzione possibile.

Ricordiamo ai viaggiatori PRM di osservare scrupolosamente quanto contenuto nei provvedimenti governativi relativi all'emergenza da Covid-19, in particolare:

- l'utilizzo della mascherina, è concesso l'esonero solo per comprovate necessità mediche
- l'igiene delle mani
- il rispetto del distanziamento interpersonale



Suggerimenti e reclami



COMMENTI E RECLAMI – SUGGESTIONS AND CLAIMS

La preghiamo di compilare il modulo in ogni sua parte e di consegnarlo all'ufficio informazioni o in alternativa inviarlo al seguente indirizzo e-mail: info@riminiairport.com
L'indicazione del Suo nome e recapito le consentirà di ricevere una risposta ai suggerimenti e reclami espressi.
We invite you to fill in the form in its entirety and to deliver it to the information office or alternatively send it to info@riminiairport.com
The indication of your name and address will allow you to have a feedback to suggestions and claims expressed.

Nome e Cognome – Name and Surname _____

Indirizzo – Address _____

Città – City _____

Telefono – Telephone _____

E-mail _____

Nazionalità -Nationality _____

Professione – Profession _____

Data - Date _____

Vista l'informativa ex art. 13 DL196/2003 presto il mio consenso ai sensi dell'art. 23 del DL196/03 e del GDPR (Regolamento UE n.2016/679) al trattamento dei miei dati personali per ricevere riscontro alle segnalazioni e per elaborazioni statistiche tese a migliorare la qualità dei servizi aeroportuali.

Having read the circular ex art 13 DL196/2003 I give my consensus in accordance with art 23 DL 196/03 and GDPR (EU regulation n. 2016/679) to use my personal data to have a feedback to my comment/claim and to consent statistic processing aimed to improve the quality of airport services.

Firma – Signature _____

Gentile ospite

Le tue segnalazioni, suggerimenti o reclami, sono uno strumento prezioso per migliorare la qualità dei nostri servizi.

A tale scopo abbiamo predisposto un apposito modulo che potrai richiedere al nostro ufficio informazioni oppure scaricare dal nostro sito web.

Potrai riconsegnarlo nell'apposito contenitore o in alternativa inviare la tua comunicazione:

- ↳ per e-mail: all'indirizzo info@riminiairport.com
- ↳ per posta all'indirizzo AIRiminum 2014 S.p.A. , via Flaminia, 409 - 47924 Miramare di Rimini (Italia)

Il reclamo verrà trattato direttamente se riferito ai servizi erogati dal Gestore oppure trasmesso agli operatori aeroportuali responsabili.

In caso di reclami relativi a violazioni della Carta dei Diritti del Passeggero il reclamo dovrà essere presentato direttamente alla Compagnia aerea ed eventualmente ad Enac. Entro i 30 giorni successivi alla segnalazione verrà data una risposta in forma scritta a tutte le richieste di informazione o agli eventuali reclami.

Verranno inoltre valutati, ed eventualmente conciliati, i risarcimenti di danno, di natura patrimoniale, subiti durante la fruizione delle infrastrutture o dei servizi aeroportuali.

