

CARTA DEI SERVIZI

Aeroporto di Rimini - San Marino
2026



Airminimum

RIMINI AIRPORT



Indice

01

Premessa

Pag. 7 – Informazioni su AIRimum 2014 S.p.A

Pag. 8 – Società controllate

02

L'impegno del Fellini per la qualità

Pag. 10 – Accoglienza e professionalità

Pag. 11 – Impegno per il miglioramento continuo

Pag. 12 – 2025: un anno di crescita e nuove connessioni

Pag. 13 – Sviluppo del network 2026

Pag. 15 – Routes Europe 2026 a Rimini

03

La Politica Ambientale

Pag. 16 – SDG

Pag. 17 – Impianto Fotovoltaico

Pag. 17 – Impegno per la sostenibilità ambientale

04

Gli Indicatori di Qualità

Pag. 20 – Gli indicatori di qualità

Pag. 24 – Gli indicatori di qualità PRM

05

Guida ai servizi

Pag. 29 – Come contattarci

Pag. 30 – Come raggiungerci

Pag. 31 – Parcheggio aeroportuale

Pag. 34 – Servizi al passeggero

Pag. 37 – Priority lounge

06

Servizi al passeggero con disabilità e a mobilità ridotta

Pag. 40 – Definizioni

Pag. 40 – Richiesta di assistenza

Pag. 42 – Altre informazioni utili

07

Qualche suggerimento

Pag. 46 – Documenti di identità e minori

Pag. 46 – Check-in e bagagli

Pag. 46 – Controlli di sicurezza e liquidi

08

Diritti dei passeggeri e reclami

Summary

01

Foreword

Pag. 7 – AlRimum 2014 S.p.A
Pag. 8 – Subsidiaries

02

Commitment to quality

Pag. 10 – Hospitality and professionalism
Pag. 11 – Commitment to continuous improvement
Pag. 12 – 2025: a year of growth and new connections
Pag. 13 – Network development
Pag. 15 – Routes Europe 2026 in Rimini

03

Environmental Policy

Pag. 16 – SDG's
Pag. 17 – Photovoltaic Plant
Pag. 17 – Commitment to Environmental Sustainability

04

Quality Indicators

Pag. 20 – Quality Indicators
Pag. 24 – PRM quality indicators

05

Services and facilities

Pag. 29 – Contacts
Pag. 30 – Getting to Rimini Airport
Pag. 31 – Car Park
Pag. 34 – Passenger Care
Pag. 37 – Priority lounge

06

Services to passengers with disabilities or reduced mobility

Pag. 41 – Definitions
Pag. 41 – Request for assistance
Pag. 42 – Additional information

07

Some tips

Pag. 46 – Travel documents and minors
Pag. 46 – Check-in and baggage
Pag. 46 – Security checks and liquids

08

Passengers rights and claims

Premessa - Foreword

Siamo lieti di presentare la Carta dei Servizi 2026 dell'Aeroporto Internazionale di Rimini e San Marino "Federico Fellini", uno strumento che rappresenta il nostro impegno concreto verso passeggeri, partner e territorio.

Per AIRimum 2014 S.p.A. la Carta dei Servizi rappresenta un patto di trasparenza e collaborazione con chi sceglie il nostro scalo. Mettiamo il passeggero al centro, promuovendo qualità, sicurezza, efficienza e rispetto delle procedure internazionali, con l'obiettivo di garantire un'esperienza di viaggio accogliente e professionale.

Attraverso un sistema strutturato di monitoraggio e indicatori misurabili, rendicontiamo i risultati raggiunti nel 2025 e definiamo gli obiettivi di miglioramento per il 2026, in un'ottica di crescita continua.

Parallelamente, prosegue il nostro percorso verso una gestione sempre più sostenibile dell'infrastruttura aeroportuale, con particolare attenzione alla tutela ambientale, all'efficientamento energetico e all'innovazione dei servizi, in coerenza con gli obiettivi di sviluppo responsabile che guidano la nostra visione strategica.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico: le opinioni e i suggerimenti dei nostri utenti rappresentano un contributo essenziale per migliorare e rafforzare la qualità dei servizi offerti.

Con questo spirito, vi ringraziamo per la fiducia e vi auguriamo una piacevole esperienza nel nostro Aeroporto.

We are pleased to present the 2026 Service Charter of Rimini and San Marino International Airport "Federico Fellini", a document that reflects our concrete commitment to passengers, partners, and the local community.

For AIRimum 2014 S.p.A., the Service Charter represents a pledge of transparency and collaboration with those who choose our airport. We place passengers at the center of our activities, promoting quality, safety, efficiency, and compliance with international standards to ensure a welcoming and professional travel experience.

Through a structured monitoring system and measurable performance indicators, we report the results achieved in 2025 and define improvement targets for 2026, in a spirit of continuous growth.

At the same time, we continue our path toward increasingly sustainable airport management, with particular attention to environmental protection, energy efficiency, and service innovation, in line with the responsible development objectives that guide our strategic vision.

The Service Charter is a dynamic tool: the opinions and suggestions of our passengers represent an essential contribution to improving and strengthening the quality of our services.

With this spirit, we thank you for your trust and wish you a pleasant experience at our Airport.

Airiminium

Aeroporto Internazionale di Rimini e San Marino
'Federico Fellini'

Informazioni su Airimum 2014 S.p.A.

AIRimum 2014 S.p.A. è la società di gestione dell'Aeroporto Internazionale di Rimini e San Marino "Federico Fellini", responsabile dell'operatività, dei servizi e dello sviluppo dello scalo aeroportuale.

Nata con l'obiettivo di promuovere e valorizzare il territorio attraverso la mobilità aerea, AIRimum 2014 coordina tutte le attività aeroportuali con un focus costante su qualità, sicurezza, efficienza e attenzione al passeggero. La società opera in stretta collaborazione con compagnie aeree, partner aeroportuali, istituzioni e stakeholder locali per offrire un'esperienza di viaggio sempre più competitiva e accogliente.

AIRimum 2014 S.p.A. is the management company of Rimini and San Marino International Airport "Federico Fellini", responsible for the airport's operations, services and overall development.

Established with the aim of promoting and enhancing the local territory through air mobility, AIRimum 2014 coordinates all airport activities with a constant focus on quality, safety, efficiency and passenger care. The company works in close cooperation with airlines, airport partners, institutions and local stakeholders to deliver an increasingly competitive and welcoming travel experience.

In cifre



*01 aprile 2015:
l'Aeroporto è gestito da
AIRimum 2014
S.p.A.*



*2017: Nuova certificazione
ENAC (Reg. EU 139/2014)*



*2025: Oltre
4300 movimenti
(+7%)*



*2025: Oltre
400.000
passeggeri
(+29,6%)*



*2026: previsione oltre 600.000
passeggeri*



Società controllate - Subsidiaries

1

Airhandling

Erogazione dei servizi di assistenza a terra alle compagnie aeree:
accettazione, imbarco e sbarco passeggeri, carico e scarico bagagli, merci,
assistenza agli aeromobili

Acceptance, passengers boarding and disembarking, baggage and goods
loading and unloading, aircraft assistance

2

Airsecurity

Gestione dei controlli di sicurezza su passeggeri e bagagli a mano e da stiva
Management of security checks on passengers and baggage

3

Aircourtesy

Sviluppo delle attività commerciali (negozi, bar, ristorazione)
Development of commercial activities
(shops, bars, restoration)



L'impegno del Fellini per la qualità



Accoglienza e professionalità

La naturale vocazione internazionale dell'Aeroporto di Rimini e San Marino, situato nel più grande bacino dell'ospitalità turistica in Europa, lo rende un elemento fondamentale nel creare quella sensazione di accoglienza per cui la Romagna è conosciuta nel mondo.

Il nostro obiettivo è far sentire ogni passeggero un gradito ospite che entra a casa nostra, prestando particolare attenzione alla qualità dei servizi, alla disponibilità del personale e all'efficienza delle procedure aeroportuali.

L'atmosfera accogliente non viene mai meno ai più elevati standard di sicurezza. Il miglioramento continuo dei livelli di servizio, attraverso procedure efficaci e al tempo stesso discrete, rappresenta un valore aggiunto che la nostra struttura offre a tutti gli utenti.

In quest'ottica, nell'agosto 2025 è stato installato un nuovo sistema di pre-security che consente l'accesso all'area dei controlli di sicurezza attraverso tre gate automatici dotati di lettori elettronici per la validazione delle carte d'imbarco. Questo intervento rientra nel più ampio piano di innovazione volto a rendere lo scalo sempre più digitale, migliorare l'efficienza dei controlli di sicurezza e accrescere la qualità dei servizi offerti ai passeggeri. Il sistema è inoltre composto da una barriera in vetro e alluminio che delimita l'area di accodamento e garantisce un flusso ordinato dei passeggeri, con un varco specificamente dedicato alle persone con mobilità ridotta (PRM).

Hospitality and Professionalism

The natural international vocation of Rimini and San Marino Airport, located in one of the largest hospitality areas in Europe, makes it a key element in creating the welcoming atmosphere for which the Romagna region is renowned worldwide.

Our goal is to make every passenger feel like a welcome guest entering our home, with particular attention given to the quality of services, the helpfulness of our staff and the efficiency of airport procedures.

This welcoming atmosphere never comes at the expense of safety. The continuous improvement of service standards, achieved through effective yet discreet procedures, represents an added value that our airport offers to all users.

With this objective in mind, in August 2025 a new pre-security system was installed, allowing access to the security screening area through three automatic gates equipped with electronic readers for the validation of boarding passes. This initiative forms part of a broader development plan aimed at making the airport increasingly digital, improving the efficiency of security checks and enhancing the overall quality of services provided to passengers. The system also includes a glass and aluminium barrier designed to organise the queuing area and ensure an orderly passenger flow, with a dedicated access point specifically designed for Passengers with Reduced Mobility (PRM).



Impegno per il miglioramento continuo

Nel corso dell'ultimo anno è proseguito il nostro impegno volto a garantire elevati standard di qualità nei servizi aeroportuali.

Questo percorso si è ulteriormente consolidato con il rinnovo della certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo lo standard ISO 9001, rilasciata da TÜV Italia, uno dei principali organismi di certificazione a livello internazionale.

Il mantenimento della certificazione rappresenta la conferma della costante attenzione della società verso il miglioramento continuo dei propri processi organizzativi e operativi, nonché della volontà di assicurare servizi efficienti, affidabili e conformi agli standard richiesti dal settore aeroportuale.

Questo impegno si è concretizzato, nel corso dell'anno, anche attraverso l'incremento delle operazioni di volo gestite, il costante aggiornamento delle procedure operative, il rafforzamento delle attività di controllo interno e la continua attenzione alla formazione del personale.

L'obiettivo è quello di garantire ai passeggeri, alle compagnie aeree e a tutti gli stakeholder aeroportuali servizi sempre più efficienti, sicuri e orientati alla qualità, nel rispetto delle normative vigenti e delle migliori pratiche del settore.

Aggiornamento della Politica della Qualità

Nell'ambito del proprio percorso di miglioramento continuo, la società ha inoltre aggiornato la Politica della Qualità, al fine di renderla sempre più coerente con gli obiettivi strategici aziendali e con le esigenze degli utenti aeroportuali.

La Politica della Qualità è stata resa pubblicamente disponibile sul sito web istituzionale, a garanzia della massima trasparenza nei confronti di passeggeri, compagnie aeree e stakeholder, ed è consultabile all'indirizzo www.riminiairport.com.

Quality Policy Update

As part of its continuous improvement process, the company has updated its Quality Policy to ensure full alignment with its strategic objectives and with the needs of airport users.

The Quality Policy has been made publicly available on the company's official website, ensuring maximum transparency towards passengers, airlines and stakeholders, and can be consulted at www.riminiairport.com.

Commitment to continuous improvement

Over the past year, our commitment to ensuring high standards of quality in airport services has continued and further strengthened with the renewal of the Quality Management System certification in accordance with ISO 9001, issued by TÜV Italia, one of the leading certification bodies at international level.

Maintaining this certification confirms the company's constant focus on the continuous improvement of its organisational and operational processes, as well as its commitment to providing efficient, reliable services that comply with the highest standards required in the airport sector.

During the year, this commitment has also been reflected in the increase in flight operations handled, the continuous updating of operational procedures, the strengthening of internal control activities and the ongoing attention to staff training.

Our objective is to ensure that passengers, airlines and all airport stakeholders benefit from increasingly efficient, safe and high-quality services, in full compliance with applicable regulations and industry best practices.



2025: un anno di crescita e nuove connessioni

2025: a year of growth and new connections

Nel corso del 2025, lo scalo ha ulteriormente rafforzato la propria offerta di collegamenti, accogliendo tre nuove e prestigiose compagnie aeree: easyJet, British Airways e Vueling.

L'ingresso di questi vettori rappresenta un importante traguardo per lo sviluppo dell'aeroporto, contribuendo ad ampliare il network di destinazioni disponibili e a migliorare la connettività sia a livello nazionale che internazionale.

Questa crescita testimonia l'impegno costante nel rendere lo scalo sempre più attrattivo, efficiente e in grado di rispondere alle esigenze dei passeggeri e delle compagnie aeree.



During 2025, the airport further strengthened its range of connections by welcoming three new and prestigious airlines: easyJet, British Airways and Vueling.

The entry of these carriers represents an important milestone in the airport's development, contributing to the expansion of the destination network and improving connectivity at both national and international level.

This growth reflects the airport's ongoing commitment to becoming increasingly attractive, efficient, and responsive to the needs of both passengers and airline partners.

L'ingresso di questi vettori ha consentito di consolidare il collegamento con Londra: oltre ai voli già operati da Ryanair su Londra Stansted, sono stati introdotti nuovi collegamenti verso Londra Gatwick e Londra Heathrow, rafforzando ulteriormente la connettività con il Regno Unito. Sono state inoltre avviate due nuove, attese e particolarmente attrattive rotte verso Basilea e Barcellona, ampliando l'offerta di destinazioni disponibili e contribuendo allo sviluppo del network internazionale dello scalo.

The entry of these carriers has made it possible to consolidate the connection with London: in addition to the flights already operated by Ryanair to London Stansted, new services to London Gatwick and London Heathrow have been introduced, further strengthening connectivity with the United Kingdom. Two new, highly anticipated and attractive routes to Basel and Barcelona have also been launched, expanding the range of available destinations and contributing to the development of the airport's international network.



Sviluppo del network 2026

Il 2026 si conferma come un anno di ulteriore crescita e grande dinamismo per lo scalo, che continua ad ampliare il proprio network e a rafforzare il proprio posizionamento a livello internazionale.

Dopo l'importante sviluppo registrato nel 2025, compagnie come easyJet e British Airways hanno confermato le rotte già avviate, a testimonianza del successo ottenuto e della crescente attrattività del territorio.

Allo stesso tempo, Wizz Air ha ulteriormente rafforzato la propria presenza sullo scalo introducendo numerose nuove destinazioni verso l'Europa centro-orientale, tra cui Katowice, Sofia, Budapest, Varsavia e Chisinau, contribuendo in modo significativo all'espansione del network internazionale.

Anche Ryanair ha ampliato la propria offerta con nuove rotte per Manchester, Colonia, Catania e Breslavia, oltre al consolidamento delle destinazioni già operative, rafforzando ulteriormente il ruolo dello scalo come punto di riferimento per i collegamenti europei.



Network development 2026

The year 2026 confirms a period of further growth and strong momentum for the airport, which continues to expand its network and strengthen its international positioning.

Following the significant developments achieved in 2025, airlines such as easyJet and British Airways have confirmed their routes, highlighting the success of the services and the increasing attractiveness of the destination.

At the same time, Wizz Air has further reinforced its presence at the airport by introducing several new destinations across Central and Eastern Europe, including Katowice, Sofia, Budapest, Warsaw and Chisinau, significantly contributing to the expansion of the international network.

Ryanair has also expanded its offer with new routes to Manchester, Cologne, Catania and Wroclaw, alongside the consolidation of existing destinations, further strengthening the airport's role as a key gateway for European connections.

FLIGHT DESTINATIONS

FROM RIMINI



ITALY

- CATANIA
- CAGLIARI
- PALERMO

Leisure

- MARSA MATROUH
- SHARM EL SHEIKH
- RODI

EUROPE

- BASILEA
- BRESLAVIA
- BUDAPEST
- CHISINAU
- COLONIA
- CRACOVIA
- KATOWICE
- KAUNAS
- LONDRA
- LUSSEMBURGO
- MANCHESTER
- PRAGA
- PRISTINA
- SOFIA
- TIRANA
- VARSAVIA
- VIENNA
- VILNIUS

RIMINI



Routes Europe 2026 a Rimini

Nel corso del 2026, lo scalo e il territorio ospiteranno un evento di rilevanza internazionale come Routes Europe 2026, il principale forum europeo dedicato allo sviluppo del trasporto aereo.

L'evento riunirà compagnie aeree, aeroporti, enti del turismo e operatori del settore provenienti da tutta Europa e oltre, creando un contesto altamente qualificato per lo sviluppo di nuove connessioni e opportunità di business.

Per l'Aeroporto di Rimini, Routes Europe 2026 rappresenta un'importante occasione di crescita e visibilità, favorendo il dialogo diretto con i principali vettori e contribuendo all'ampliamento del network di destinazioni, a beneficio del territorio, del turismo e del sistema economico locale.

Attraverso la partecipazione e l'organizzazione di eventi di rilevanza internazionale, l'Aeroporto di Rimini conferma il proprio impegno nel migliorare continuamente la connettività, la qualità dei servizi e l'attrattiva della destinazione.

During 2026, the airport and the surrounding area will host an internationally significant event such as Routes Europe 2026, the leading European forum dedicated to air transport development.

The event will bring together airlines, airports, tourism boards and industry stakeholders from across Europe and beyond, creating a highly qualified environment for the development of new connections and business opportunities.

For Rimini Airport, Routes Europe 2026 represents an important opportunity for growth and visibility, fostering direct dialogue with major carriers and contributing to the expansion of the destination network, to the benefit of the local area, tourism and the regional economy.

Through the participation in and organization of internationally relevant events, Rimini Airport confirms its commitment to continuously improving connectivity, service quality and the overall attractiveness of the destination.



Rimini to host Routes Europe 2026



HOSTS OF ROUTES EUROPE 2026

AVIATION WEEK
NETWORK



La politica ambientale

Environmental policy



La tutela dell'ambiente è oggi fondamentale, soprattutto per contrastare gli effetti dei cambiamenti climatici. Anche la nostra società di gestione si impegna a unire rispetto della natura e sviluppo.

Facciamo il possibile per limitare l'inquinamento in ambito aeroportuale e abbiamo adottato varie misure ispirate agli obiettivi dell'Agenda 2030.

Goal 7: Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni



La riduzione dei consumi energetici, già avviata da tempo, e l'uso crescente di fonti rinnovabili sono parte integrante del nostro impegno come gestori aeroportuali.

In questa direzione rientra anche la realizzazione dell'impianto fotovoltaico in aeroporto, che ci permette di gestire meglio e in modo più sostenibile i nostri fabbisogni energetici.

Environmental protection is fundamental today, especially in order to counter the effects of climate change. Our management company is also committed to combining respect for nature with development. We do our utmost to limit pollution in the airport sector and have adopted various measures inspired by the objectives of the 2030 Agenda.

Goal 7: Ensure access to affordable, reliable, sustainable, and modern energy for all

The reduction of energy consumption, already underway for some time, and the increasing use of renewable sources are an integral part of our commitment as airport operators. In this direction, the installation of the photovoltaic system at the airport also plays a key role, enabling us to manage our energy needs more efficiently and sustainably.

Goal 12: Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo



La gestione dei rifiuti è un tema ambientale molto importante per il territorio. AIRiminum vuole migliorare il ciclo di raccolta all'interno dell'aerostazione, promuovendo la differenziazione soprattutto nelle aree di transito dei passeggeri. Gli interventi previsti includono il potenziamento del servizio rifiuti, il miglioramento delle aree ecologiche e la formazione continua degli addetti.

Goal 12: Ensure sustainable consumption and production patterns

Waste management is a very important environmental issue for the local area. AIRiminum aims to improve the collection cycle within the terminal, promoting waste separation especially in passenger transit areas. The planned measures include strengthening the waste management service, improving recycling areas, and providing ongoing training for staff.

Goal 5: Diversità e inclusione



Nel settore aereo cresce l'attenzione verso una produzione responsabile basata su diversità e inclusione, elementi ormai integrati nelle strategie e nelle policy aziendali.

AIRiminum 2014 S.p.A. intende rafforzare questo impegno garantendo pari opportunità nell'accesso al lavoro, nelle selezioni e nelle promozioni e offrendo formazione e percorsi di crescita professionale per tutto il personale.

Goal 5: Gender Equality and Inclusion

In the aviation sector, there is growing attention toward responsible development based on diversity and inclusion, which are now integrated into corporate strategies and policies. AIRiminum 2014 S.p.A. intends to strengthen this commitment by ensuring equal opportunities in access to employment, recruitment, and promotions, and by offering training and professional development paths for all staff.

GOAL 16: Pace, giustizia e istituzioni forti



La protezione dei dati e la sicurezza informatica sono priorità per AIRiminum, che ha attivato azioni specifiche contro violazioni e attacchi informatici. L'adozione del Modello 231/2001 rafforza in modo significativo la cultura della trasparenza e della legalità, rappresentando un elemento chiave del sistema di governance aziendale.

Goal 16: Peace, Justice and Strong Institutions

Data protection and cybersecurity are priorities for AIRiminum, which has implemented specific measures to prevent breaches and cyberattacks. The adoption of the Legislative Decree 231/2001 Model significantly strengthens the culture of transparency and legality, representing a key element of the company's governance system.

Impianto fotovoltaico **Photovoltaic Plant**

Inaugurato nell'agosto 2025, l'impianto fotovoltaico, da circa 1 Megawatt, sviluppato insieme al Gruppo Società Gas Rimini (SGR), è stato installato in un'area di circa 2 ettari all'interno del sedime aeroportuale con l'obiettivo di rendere l'aeroporto Fellini di Rimini parzialmente autosufficiente dal punto di vista energetico, migliorando l'efficienza e riducendo l'impatto ambientale.

L'impianto è composto da 1.558 moduli fotovoltaici ad altissima efficienza per una potenza complessiva pari a 997,12 kWp ed è inserito all'interno di un'area delimitata, controllata e videosorvegliata in prossimità della pista di atterraggio dell'aeroporto, accessibile dalla viabilità interna. La produzione di energia elettrica prevista è di 1.600.000 kWh anno e il risparmio di emissioni inquinanti sarà pari a 409 tonnellate anno equivalenti di CO₂". La performance dell'impianto fotovoltaico sarà monitorata 24 ore su 24 dal sistema di supervisione e controllo Level4, a garanzia di massima producibilità.

Inaugurated in August 2025, the photovoltaic plant, with a capacity of approximately 1 Megawatt, was developed in collaboration with Gruppo Società Gas Rimini (SGR). The system has been installed on an area of about 2 hectares within the airport perimeter, with the aim of making Rimini Fellini Airport partially energy self-sufficient, improving efficiency and reducing environmental impact.

The plant consists of 1,558 high-efficiency photovoltaic modules with a total installed capacity of 997.12 kWp. It is located within a fenced, controlled and video-monitored area near the airport runway and can be accessed through the internal airport road network.

The expected annual electricity production is approximately 1,600,000 kWh, with an estimated reduction in pollutant emissions of 409 tonnes of CO₂ equivalent per year. The performance of the photovoltaic plant is monitored 24 hours a day through the Level4 supervision and control system, ensuring maximum energy production efficiency.



Impegno per la **sostenibilità ambientale**

Commitment to Environmental **Sustainability**

In qualità di gestore dell'infrastruttura aeroportuale, il nostro contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile risulta particolarmente rilevante alla lotta contro il cambiamento climatico, considerando che le emissioni di carbonio generate dalla flotta di mezzi e attrezzature di supporto a terra sono direttamente connesse al volume delle operazioni di volo gestite.

Da alcuni anni la società ha avviato un percorso di progressiva elettrificazione delle principali attrezzature di supporto a terra (GSE), come trattori, ambulift e altri mezzi operativi, nonché dei veicoli di servizio, ove tecnicamente possibile.

Il percorso di elettrificazione si sviluppa su un arco temporale pluriennale ed è pianificato mantenendo un costante monitoraggio delle evoluzioni tecnologiche offerte dai produttori di attrezzature aeroportuali, con l'obiettivo di introdurre progressivamente soluzioni elettriche ogniquale siano disponibili prodotti pienamente compatibili con le esigenze operative.

As an airport operator, our contribution to the Sustainable Development Goals (SDGs) is particularly relevant to the fight against climate change, considering that the carbon emissions generated by the fleet of ground support vehicles and equipment are directly linked to the volume of flight operations handled. For several years the company has been implementing a programme aimed at the progressive electrification of its main Ground Support Equipment (GSE), such as tractors, ambulift and other operational vehicles, as well as service vehicles wherever technically feasible.

The electrification process is planned over a multi-year timeframe and is carried out through the continuous monitoring of technological developments offered by airport equipment manufacturers. The objective is to progressively introduce electric solutions whenever products fully compatible with operational requirements become available



Sostituzione luci LED – Replacement with LED lighting

Nell'ambito dell'impegno per la sostenibilità ambientale e l'efficienza energetica, l'aeroporto ha avviato un programma di ammodernamento delle infrastrutture, con particolare focus sull'illuminazione airside. È in corso la sostituzione delle luci AVL alogene con soluzioni LED certificate, che garantiscono le stesse prestazioni con consumi ridotti fino al 60% (da 100–200 W a 30–70 W per apparecchio). L'intervento consente inoltre una maggiore durata degli impianti, minori esigenze manutentive e una riduzione delle emissioni indirette di CO₂.

As part of its commitment to environmental sustainability and energy efficiency, the airport has launched an infrastructure modernization program, with a particular focus on airside lighting systems. The replacement of traditional halogen AVL runway lights with certified LED solutions is currently underway, ensuring the same performance with energy savings of up to 60% (from 100–200 W to 30–70 W per unit). This initiative also results in longer equipment lifespan, reduced maintenance requirements, and a decrease in indirect CO₂ emissions.

Gli indicatori di qualità

Quality Indicators





Indicatori di qualità

Quality Indicators

Il periodo di riferimento della Carta dei Servizi va dal 1° gennaio al 31 dicembre 2025, così da offrire una visione completa delle attività svolte e dei servizi erogati nell'arco dell'intero anno. Lo scalo si caratterizza per una marcata stagionalità estiva, elemento che incide in modo significativo sui flussi e sulle rilevazioni effettuate. La qualità dei servizi è monitorata attraverso tre strumenti principali:

Sondaggi

I sondaggi sono stati condotti su un campione di 679 passeggeri, con un margine di errore del 5% e un livello di confidenza del 95%. Il questionario utilizzato copre tutti i fattori di qualità indicati nella Carta dei Servizi e prevede cinque livelli di risposta: "molto soddisfatto", "soddisfatto", "né soddisfatto né insoddisfatto", "insoddisfatto", "molto insoddisfatto". Le percentuali riportate rappresentano la quota di utenti che ha espresso una valutazione positiva.

Rilevazioni

Le rilevazioni prevedono la misurazione dei tempi di attesa dei passeggeri per i diversi servizi offerti in aeroporto.

Conteggio

Il conteggio delle dotazioni infrastrutturali viene effettuato attraverso l'analisi della documentazione tecnica.

The reference period of the Service Charter runs from January 1 to December 31, 2025 in order to provide a comprehensive overview of the activities carried out and the services delivered throughout the entire year. The airport is characterized by a marked summer seasonality, which significantly affects passenger flows and the data collected. Service quality is monitored through three main tools:

Surveys

The surveys were conducted on a sample of 679 passengers, with a 5% margin of error and a 95% confidence level. The questionnaire used covers all the quality factors indicated in the Service Charter and provides five response levels: "very satisfied," "satisfied," "neither satisfied nor dissatisfied," "dissatisfied," and "very dissatisfied." The percentages reported represent the share of users who expressed a positive evaluation.

Measurements

Measurements involve recording passenger waiting times for the various services offered at the airport.

Counting

The inventory of infrastructure facilities is carried out through the analysis of technical documentation.

SICUREZZA DEL VIAGGIO – TRAVEL SECURITY

No.	Indicatore – Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultato 2025 Actual data 2025	Obiettivo 2026 Target 2026
1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Perception of overall security level for passengers and hand baggage checks</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	99,13%	99,50%
2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Perception on overall personal and properties security level at the airport</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	99,55%	99,50%

REGOLARITA' DEL SERVIZIO – REGULARITY OF SERVICES

No.	Indicatore – Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultato 2025 Actual data 2025	Obiettivo 2026 Target 2026
3	Puntualità complessiva dei voli <i>Overall flight punctuality</i>	% dei voli puntuali/totale voli in partenza <i>% on time flights /all flights on departure</i>	88%	89,00%
4	Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo <i>Total of misrouted baggage items</i>	n. bagagli disguidati/1000 pax in partenza <i>No. of misrouted baggage items /1,000 departing passengers</i>	0,0042%	0,000%
5	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Delivery time for the first baggage</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'a/m alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes from a/c block-on to last baggage delivery in 90% of cases</i>	11 min.	11 min.

REGOLARITA' DEL SERVIZIO – REGULARITY OF SERVICES

No.	Indicatore – Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultato 2025 Actual data 2025	Obiettivo 2026 Target 2026
6	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Delivery time for the last baggage</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'a/m alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes from a/c block-on to last baggage delivery in 90% of cases</i>	15 min.	15 min.
7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time onboard for the first passenger disembarkation</i>	Tempo di attesa del block-on dell'a/m nel 90% dei casi (minuti) <i>Waiting time in 90% of cases from block-on</i>	2 min.	2 min.
8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of the airport services regularity</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	99,07%	99,00%

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE – CLEANLINESS AND HYGIENE

No.	Indicatore – Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultato 2025 Actual data 2025	Obiettivo 2026 Target 2026
9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette <i>Perception of cleanliness and efficiency of toilet facilities</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	98,52%	98,50%
10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of terminal cleanliness</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	98,17%	98,50%

COMFORT DELLA PERMANENZA IN AEROPORTO – COMFORT AT THE AIRPORT

No.	Indicatore – Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultato 2025 Actual data 2025	Obiettivo 2026 Target 2026
11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of baggage trolley availability</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	97,12%	99,00%
12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri <i>Perception of the efficiency of passenger transfer facilities (escalators, lifts, etc.)</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	90,75%	97,00%
13	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of the efficiency of air-conditioning systems</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	98,56%	98,50%
14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Perception of the overall comfort level o the airport</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	98,03%	99,50%

SERVIZI AGGIUNTIVI – ADDITIONAL SERVICES

No.	Indicatore – Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultato 2025 Actual data 2025	Obiettivo 2026 Target 2026
15	Percezione sulla connettività del Wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception of wi-fi connection within the terminal</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	93,28%	95,00%
16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of availability of electronic devices charging points in common areas</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	96,44%	97%
17	Compatibilità dell'orario di apertura del bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Match between bar and airport opening times</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	98%	98%
18	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of adequacy of smoking rooms (where available)</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	99,68%	99,50%
19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti <i>Perception on the availability of dispensers of free drinking water (where available)</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	n.d.	n.d.
20	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception on availability/quality/price of stores and news stands</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	91,72%	95,00%
21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception on availability/quality/price of bars and restaurants</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	90,36%	92,00%
22	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite /snack riforniti, ove presenti <i>Perception on the availability of vending machines stocked with beverages/snacks (where available)</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	n.d.	n.d.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA – CUSTOMER INFORMATION

No.	Indicatore – Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultato 2025 Actual data 2025	Obiettivo 2026 Target 2026
23	Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>User friendly updated website</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	98,71%	99,00%
24	Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi <i>Perception of the Information Point efficiency</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	99,08%	99,50%
25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of clearness, comprehensibility and effectiveness of indoor signals</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	99,08%	99,50%
26	Percezione sulla professionalità del personale <i>Perception on staff professionalism (info point, security)</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	99,35%	99,50%
27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico <i>Overall perception of effectiveness and accessibility of information to the public (monitors, announcements, indoor signals etc)</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	99,56%	99,50%

SERVIZI SPORTELLI/VARCO – DESK/CHECKPOINT SERVICES

No.	Indicatore – Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultato 2025 Actual data 2025	Obiettivo 2026 Target 2026
28	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception on ticket counter service</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	95,45%	99,00%
29	Tempo di attesa al check-in <i>Waiting time at check-in</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in 90% of cases</i>	11 min.	11 min.
30	Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception on waiting time at check-in</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	99,26%	99,50%
31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at security checkpoint</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in 90% of cases</i>	7 min.	7 min.
32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting time at passport controls</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	98,61%	98,50%

INTEGRAZIONE MODALE – INTERMODAL INTEGRATION

No.	Indicatore – Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultato 2025 Actual data 2025	Obiettivo 2026 Target 2026
33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of clearness, effectiveness and understandability of road signals</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	98,99%	99,00%
34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of adequacy of city/airport transport links</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	97,52%	98,00%

Gli indicatori di qualità PRM

PRM quality indicators



Il Regolamento n. 1107/2006, pienamente applicabile in Italia dal 2008, tutela i diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo. AIRimum si impegna a rispettare tali principi attraverso attività di sensibilizzazione e formazione dedicate al proprio personale.

Per garantire un servizio efficiente, i passeggeri con limitazioni sensoriali o motorie sono invitati a segnalare la necessità di assistenza almeno 48 ore prima del volo.

In caso di mancata o tardiva comunicazione, il gestore aeroportuale farà comunque il possibile per fornire il supporto richiesto, compatibilmente con le condizioni operative. È utile ricordare che la mancata richiesta preventiva può comportare la non disponibilità dei posti dedicati a bordo e, di conseguenza, il rischio di non poter effettuare il viaggio.



Incontro con associazioni FAND

Regulation (EC) No. 1107/2006, fully applicable in Italy since 2008, protects the rights of persons with disabilities and reduced mobility in air transport. AIRimum is committed to complying with these principles through awareness-raising activities and dedicated training for its staff.

To ensure an efficient service, passengers with sensory or mobility limitations are invited to notify the need for assistance at least 48 hours before the flight.

In the event of late or missing notification, the airport operator will nevertheless do its utmost to provide the requested support, in accordance with operational conditions. It should be noted that failure to request assistance in advance may result in the unavailability of dedicated seats on board and, consequently, the risk of being unable to travel.

AIRimum, società di gestione dell'Aeroporto Internazionale "Federico Fellini" di Rimini - San Marino, in ottemperanza a quanto previsto e contemplato dalla circolare Enac Gen-02B riferita al "Regolamento (CE) n.1107/2006 del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo" ha elaborato la seguente Carta dei Servizi PRM.



Ambulift elettrico

AIRimum, the management company of the "Federico Fellini" International Airport of Rimini - San Marino, in compliance with the provisions set out in ENAC Circular Gen-02B, referring to Regulation (EC) No. 1107/2006 of 5 July 2006 on the rights of persons with disabilities and persons with reduced mobility in air transport, has prepared the following PRM Service Charter.



EFFICACIA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA – EFFICIENCY OF ASSISTANCE SERVICES				
No.	Indicatore – Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultato 2025 Actual data 2025	Obiettivo 2026 Target 2026
1	Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>PRMs with pre-booked assistance on departure: waiting time to get assistance from a designated point of the airport</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in 90% of cases</i>	7 min.	10 min.
2	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 <i>PRMs without pre-booked assistance on departure: waiting time to get assistance from a designated point of the airport after PRM presence notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in 90% of cases</i>	7 min.	10 min.
3	Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>PRMs with pre-notification on arrival: waiting time on board for the PRM after the last passenger has disembarked</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in 90% of cases</i>	5 min.	10 min.
4	Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero <i>PRMs without pre-notification on arrival: waiting time on board for the PRM after the last passenger has disembarked</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in 90% of cases</i>	5 min.	15 min.

SICUREZZA PER LA PERSONA – PERSONAL SAFETY				
No.	Indicatore – Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultato 2025 Actual data 2025	Obiettivo 2026 Target 2026
5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione <i>Perception of the efficiency and condition of the equipment used</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	98,52%	99,00%
6	Percezione sull'adeguatezza della formazione <i>Perception of adequacy staff training</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	100%	100%

INFORMAZIONI IN AEROPORTO – AIRPORT INFORMATION FACILITIES				
No.	Indicatore – Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultato 2025 Actual data 2025	Obiettivo 2026 Target 2026
7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: amount of essential information available o sight, ear and mobility impaired passengers compared to the whole amount of essential information</i>	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% of accessible essential information</i>	100% con ausilio personale dedicato	100%
8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili informato accessibile rapportate al numero totale <i>Completeness: amount of information and instructions about the services offered available in accessible format compared with the whole amount of information and instructions</i>	informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale dette informazioni/istruzioni <i>% of information and instructions about the services</i>	100% con ausilio personale dedicato	100%
9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception of effectiveness and availability of information, communication and airport indoor signals</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	98,50%	99,00%

COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI – COMMUNICATION WITH PASSENGERS

No.	Indicatore – Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultato 2025 Actual data 2025	Obiettivo 2026 Target 2026
10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute <i>Numbers of replies given within the set timing compared with the whole amount of requests received</i>	% risposte fornite nei tempi sul numero totale delle richieste <i>% of replies given within the set timing in the total amount of requests</i>	100%	100%
11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Number of complaints received compared to total PRM traffic</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>% of complaints in the total number of PRMs</i>	0,06%	0%

COMFORT IN AEROPORTO – COMFORT AT THE AIRPORT

No.	Indicatore – Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultato 2025 Actual data 2025	Obiettivo 2026 Target 2026
12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Perception of the efficiency of assistance to PRMs</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	98,50%	99,00%
13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. <i>Perception on accessibility and usability of airport facilities: carparking, intercoms, special lounges, toilettes, etc.</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	98,52%	99,00%
14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>Perception of dedicated waiting areas for PRMs</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	98,50%	99,00%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI – RELATIONAL AND BEHAVIOURAL ASPECTS

No.	Indicatore – Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Risultato 2025 Actual data 2025	Obiettivo 2026 Target 2026
15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception of the efficiency of assistance to PRMs</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	98,52%	100,00%
16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception on accessibility and usability of airport facilities: carparking, intercoms, special lounges, toilettes, etc.</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied pax</i>	98,52%	100,00%

Guida ai servizi

Services and facilities



Come contattarci - Contacts

Gestore Aeroportuale

Airport Management

AlRimum 2014 S.p.A.
Via Flaminia 409,
47924 Miramare di Rimini (RN)
Tel. +39 0541 379800

info@riminiairport.com
www.riminiairport.com

Ufficio Informazioni/Information
desk:
9:00 - 17:00

Enti Aeroportuali

Airport Authorities

ENAC

Dir. Territoriale Emilia Romagna:

+39 051 6479690

ENAC - Sede di Rimini:

+39 0541 379828

Polizia di Frontiera:

+39 0541 478112

Agenzia delle Dogane:

+39 051 3783583

Guardia di Finanza:

+39 0541 379841



Come raggiungerci

Getting to the airport

RIMINI

Come Arrivare e Muoversi



L'aeroporto di Rimini si trova nella frazione Miramare, a circa 8 chilometri a sud del centro storico, sulla Via Flaminia (SS 16 ADRIATICA) ed è facilmente collegato alle principali città italiane e alla vicinissima Repubblica di San Marino.

All'interno dell'aeroporto è presente la fermata del bus n° 9, che porta a destinazioni importanti come la Stazione Centrale di Rimini e il centro storico. A poche centinaia di metri dall'aeroporto, invece, è presente il "MetroMare" (fermata "Miramare Aeroporto") che collega la Stazione di Rimini Centrale con Riccione.

Rimini airport is located in Miramare area about 8 km south of the city center on the via Flaminia (SS 16 Adriatica). It is easily accessible from the main Italian cities and from the nearby Republic of San Marino.

Come raggiungerci How to reach us



Inside the airport is the bus stop for bus No. 9, which runs to important destinations such as Rimini Central Station and the historic center.

A few hundred meters from the airport, however, is the "MetroMare" (stop "Miramare Aeroporto"), which connects Rimini Central Station with Riccione.



In Macchina – By car

Da/from Bologna/Ancona: A14

Uscita/exit: Rimini Sud o/or Riccione.

Da/from Ravenna: SS16 Adriatica.

Da/from Perugia: E45.

Da/from San Marino: SS72.



Bus / MetroMare

Linea 9 ogni/every 30min.

MetroMare ogni/every 20min.

(fermata/stop Miramare Airport).

Biglietto/ticket: € 1,50.

Info: 199.11.55.77



In Treno – By train

Stazione principale/Main station: Rimini.

La Stazione di Miramare dista 1 km a piedi.

Miramare is about 1 Km walk from the airport

Info: www.trenitalia.it



In Taxi – By taxi

Taxi Rimini: +39 0541 50020

(app iTAXI disponibile/available).

Taxi Riccione: +39 0541 600553.

L'aeroporto di Rimini è dotato di circa 270 posti auto di cui 10 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 all'interno del parcheggio stesso.

Pagamenti accettati: contanti, carte di credito e bancomat.

I passeggeri con mobilità ridotta o con disabilità possono usufruire della sosta gratuita se in possesso di apposito contrassegno CUDE.

Vedi sezione dedicata pag. 40

Rimini Airport has about 270 parking spaces, 10 of them reserved to passengers with reduced mobility.

All car parks are a few steps from Arrival and Departure terminal and advance booking is not necessary.

You can easily checkout at the two automated machines located inside the car park.

Accepted forms of payment: cash, credit cards, debit cards.

Passengers with reduced mobility or disabilities may benefit from free parking upon presentation of a valid CUDE permit.

See the dedicated section on page 41



Parcheggio aeroportuale Car park

Durata/Stay	Tariffa/Fee
→ Fino a 10 minuti Up to ten mins	Gratis Free of charge
→ Fino a 1 ora Up to 1 hour	€ 4,00
→ Fino a 2 ore Up to 2 hours	€8,00
→ Fino a 3 ore Up to 3 hours	€11,00
→ Fino a 4 ore Up to 4 hours	€14,00
→ Fino a 5 ore Up to 5 hours	€16,00
→ Fino a 6 ore Up to 6 hours	€18,00
→ Fino a 24 ore Up to 24 hours	€20,00
→ 2°, 3° giorno 2°, 3° day	€18,00/giorno/ per day
→ 4°, 5° giorno 4°, 5° day	€16,00/giorno/ per day
→ Ogni giorno successivo From the 6° day on	€15,00/giorno/ per day



Servizi al Passeggero

Passenger care



Ufficio Informazioni – Information Desk

Nell'area partenze. Informazioni sui voli e biglietteria aerea delle compagnie operanti sullo scalo.

Located in the departures area, it provides flight information and airline ticketing service for the airlines operating at the airport.

Tel. +39 0541 379800



Lost & Found e oggetti smarriti – Lost baggage and properties

Presso l'ufficio informazioni. Assistenza per smarrimento, danneggiamento e manomissione del bagaglio e oggetti smarriti in aeroporto.

The Lost and Found office, located nearby the information desk, provides assistance in the event of loss, damage and pilferage of luggage.

Tel. +39 0541 379802



Deposito bagagli – Luggage storage

E' disponibile un'area di custodia bagagli. Orario: sulla base dell'operativita dei voli
Tariffa giornaliera: € 10,00 per valigia al giorno

A luggage storage is available. Service hours: depending on flight schedules

Fee: € 10,00 per bag per day

Tel. +39 0541 379802



Avvolgimento bagagli – Baggage wrapping

Presso l'area check-in, disponibile dall'apertura del primo all'ultimo check-in.

Prezzo: € 10,00 per valigia

Located in the check-in area, it is available from the first check-in opening time till the last check-in closure time.

Price € 10.00 per piece



Carrelli portabagagli – Luggage trolleys

Sono disponibili nell'area arrivi e partenze dell'aeroporto. Il servizio è gratuito.
Available free of charge in departures and arrivals areas.

Servizi al Passeggero

Passenger care



Punti di ricarica – Recharge Areas

Sono disponibili nelle sale imbarco Schengen ed Extra Schengen e nei pressi dei controlli di sicurezza

Available free of charge in departures and arrivals areas.



Wi - fi

Occorre collegarsi a «Airport Free WiFi» e seguire le istruzioni per registrarsi.

Free WI-FI is available throughout the whole terminal. Connect to «Airport Free WiFi» and follow the instructions to obtain access.



Bancomat – ATM

E' disponibile uno sportello presso l'area land side a fianco del bar/ristorante
Located outside the arrivals area (beside the bar).



Distributori bibite e snack – Vending machines

Presenti nella zona landside nei pressi dei controlli di sicurezza.

Available in arrivals and departures areas.



Area fumatori – Smoking area

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.

Smoking is not permitted inside Rimini Airport. Nevertheless a terrace overlooking the runway with a dedicated smoking area is available in the Extra-Schengen gates area.

Servizi al Passeggero

Passenger care



Fasciatoi – Changing tables

La maggior parte delle toilette è dotata di fasciatoi.
Most toilets are equipped with changing tables.



Distributore biglietti bus – Bus ticket machine

I biglietti per l'autobus di linea n 9 direzione Stazione FS sono in vendita presso l'emettitrice automatica sita nei pressi della fermata.
Tickets for bus n.9 are on sale at the automatic machine located nearby the airport bus stop.



Primo Soccorso – First Aid

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.

The First Aid service provides medical assistance to passengers, companions and airport operators and it is located in the departures area (opening times depending on airport operativity schedule).



Tax free

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'Agenzia delle Dogane è ubicata in area landside di fronte al bar.

Passengers living outside the European Union can reclaim sales tax (VAT) for most items bought in Europe. Before leaving the EU it is necessary to obtain the due stamp from «Agenzia delle Dogane» (Customs) by showing both goods and purchase receipts. The Customs office is located in the Terminal outside the Arrivals.

Sicily by Car Autonoleggi – Car rental

In fondo al corridoio degli arrivi è disponibile l'autonoleggio Sicily by Car.
Sicily by Car office is located on the right side of the corridor nearby the exit to the car park.
Info: + 39 345 7887318 – + 39 0541 478656
rimini@sbc.it

Priority Lounge

Nell'area check-in è disponibile una sala dedicata che consente di effettuare il check-in prioritario e di attendere in un ambiente riservato l'orario di imbarco, usufruendo di un servizio bar personalizzato.

Su richiesta è inoltre possibile attivare il servizio Fast Track, che permette di accedere ai controlli di sicurezza e ai controlli passaporti attraverso un percorso dedicato e agevolato.

Entrambi i servizi sono a pagamento e possono essere acquistati presso l'Ufficio Informazioni/Biglietteria.

In the check-in area, a dedicated lounge is available where passengers can complete priority check-in and wait in a private environment until boarding time, while enjoying a personalized bar service.

Upon request, the Fast Track service can also be activated, allowing passengers to access security and passport control through a dedicated and expedited lane.

Both services are subject to a fee and can be purchased at the Information/Ticket Office.





Servizi al passeggero con disabilità o a mobilità ridotta

Services to passengers with disabilities or
reduced mobility



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. Dal 26 luglio 2008 secondo la normativa europea (Regolamento CE 1107/2006) è responsabilità dei gestori aeroportuali fornire assistenza a terra ai passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità.

Definizioni

Per persona con ridotta mobilità 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.

SEDIA A RUOTE FINO ALL'USCITA D'IMBARCO - 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 ruote o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti all'interno dell'aerostazione.

SEDIA A RUOTE FINO ALL'INTERNO DELL'AEROMOBILE (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 ruote o di altro mezzo di trasporto per spostarsi.

SEDIA A RUOTE PER PASSEGGERO CHE NON DEAMBULA (WCHC) (Wheelchair-cabin) passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a ruote per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto.

DISABILITÀ VISIVA (BLND) (Blind) passeggeri con menomazione della vista, non vedenti o ipovedenti; per questo passeggero è previsto l'affiancamento di un accompagnatore.

DISABILITÀ UDITIVA (DEAF) (Deaf) passeggero con menomazione dell'udito o dell'udito e della parola; per questo passeggero è previsto l'affiancamento di un accompagnatore.

DISABILITÀ INTELLETTIVA / RELAZIONALE (DPNA) passeggeri con problemi intellettivi o comportamentali; per questo passeggero è previsto l'affiancamento di un accompagnatore.

Richiesta di assistenza

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.

PUNTI DI CONTATTO

I punti di contatto dell'aeroporto di Rimini – San Marino sono:

- l'ufficio informazioni/biglietteria,
- l'apposito citofono posto nel parcheggio passeggeri a lunga sosta.

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 con disabilità e a ridotta mobilità possono recarsi per comunicare il loro arrivo e richiedere assistenza.

QUANDO RICHIEDERE ASSISTENZA

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 nella zona partenze e arrivi del Terminal. E' tuttavia importante sottolineare che se la richiesta di assistenza non viene effettuata in anticipo, si rischia di perdere il volo. Nonostante gli sforzi organizzativi del gestore, il personale dedicato potrebbe, infatti, essere già impegnato in servizi di assistenza prenotati regolarmente da altri PRM. Inoltre, potrebbero non essere più disponibili i posti dedicati a bordo.

PARCHEGGIO IN AEROPORTO

Puoi trovare posti auto riservati e gratuiti all'interno del parcheggio passeggeri. Contatta il nostro addetto al parcheggio che si attiverà per chiamare il personale preposto a darti assistenza. Per usufruire della sosta gratuita rivolgiti all'ufficio informazioni, all'ingresso del terminal mostrando:

- contrassegno in originale in corso di validità;
- tagliando parcheggio;
- documento d'identità;
- titolo di viaggio.

Ti verrà consegnato un tagliando sostitutivo che ti garantisce la gratuità della sosta.

COME MUOVERSI ALL'INTERNO DEL NOSTRO AEROPORTO

Il nostro aeroporto è organizzato su due piani, al piano terra sono disponibili i banchi check-in, i controlli di sicurezza e i controlli passaporti. Al primo piano è invece situata l'area imbarchi e la terrazza fumatori.

I percorsi sono brevi e facilmente accessibili, abbiamo banchi Info-Biglietteria idonei a passeggeri PRM su sedia a ruote; tavoli bar idonei a passeggeri PRM su sedia a ruote; bagni dedicati e ascensori per il trasferimento al primo piano.

Potrai muoverti in autonomia o se lo desideri il nostro personale ti fornirà assistenza dal punto di contatto fino al posto a sedere in aereo, inclusa l'assistenza necessaria per l'imbarco e il ritiro dei bagagli, a mano e da stiva

Importante: Per assicurare un viaggio più tranquillo e un servizio di assistenza organizzato al meglio, ricorda di effettuare la richiesta con adeguato anticipo.

To ensure everyone can fly without discriminations and without additional costs, the European Union has disposed general rules in all community airports that provide for the assistance to disabled and reduced mobility passengers (PRM). The relevant regulation came into force on July 26th 2008, following EC 1107/2006 Regulation, and it makes airport operators responsible for the assistance to PRM passengers.

Definitions

A “passenger with reduced mobility (PRM) ” is a person whose mobility is reduced due to a physical incapacity (sensory or locomotory), an intellectual deficiency, age, illness or any other cause of disability who requires special assistance and a dedicated service according to specific standards.

WHEELCHAIR ASSISTANCE TO AND FROM THE AIRCRAFT (WCHR) Passenger who can walk up and down stairs and move about in an aircraft cabin, but who requires a wheelchair or other means for movements between the aircraft and the terminal, in the terminal and between arrival and departure points on the outside areas of the terminal.

WHEELCHAIR ASSISTANCE TO AND FROM THE AIRCRAFT AND WITH STAIRS (WCHS) Passenger who cannot walk up or down stairs, but who can move about in an aircraft cabin and requires a wheelchair to move between the aircraft and the terminal, in the terminal and between arrival and departure points on the on the outside areas of the terminal.

WHEELCHAIR ASSISTANCE FOR PASSENGER TRAVELLING WITH OWN MOBILITY AID (WCHC) Passenger who is completely immobile, who can move about only with the help of a wheelchair or any other means and who requires assistance at all times from arrival at the airport to seating onboard until arrival at destination to the outside areas of the terminal.

VISION ASSISTANCE (BLND) visually impaired or blind passenger for whom an accompanying person is available to give assistance to and from the aircraft.

HEARING ASSISTANCE (DEAF) deaf, deaf without speech or hard-hearing passenger for whom an accompanying person is available to give assistance to and from the aircraft.

INTELLECTUAL/DEVELOPMENTAL DISABILITY ASSISTANCE Passenger with intellectual or developmental disability for whom an accompanying person is available to give assistance to and from the aircraft.

Request for assistance

WHERE TO ASK FOR ASSISTANCE

To get the best assistance, it is necessary to contact your airline, travel agent or tour operator who will inform the departure, arrival and transit airports accordingly.

CONTACT POINTS

Contact points at Rimini – San Marino Airport are:

- the information desk,
- the dedicated intercom located in the long-stay passenger car park

WHEN TO BOOK FOR ASSISTANCE

At the time of booking or of ticket purchasing and, in any case, at least 48 hours prior to departure. If no notification is received by the airport, the airport staff will make all efforts to provide the assistance needed in accordance with departure/arrival areas operational schedules.

If the request for assistance is not made in advance, there is a risk of being unable to travel. This is because, despite the managing body's organisational efforts, the dedicated staff might already be busy providing assistance booked by other PRMs. Moreover, dedicated seats on board may no longer be available.

HOW TO ASK FOR ASSISTANCE AT THE AIRPORT

It is necessary to be at the airport at the time specified by the airline, usually at least 2 hours before the scheduled departure time, and to reach one of the designated help points, that is specific areas where PRM passengers can ask for the necessary assistance.

ARRIVING AT RIMINI AIRPORT BY CAR

There are dedicated spots available free of charge in the airport car parking. Once you get there our parking agent will call our Assistance staff for you.

You can get your free-parking ticket at our Information Desk in the Departures area upon providing:

- a valid disability card;
- the ticket you were given when entering the car parking;
- a valid ID;
- a plane ticket.

GETTING AROUND OUR AIRPORT

The terminal is arranged on two levels: ground floor with check-in area, security controls and passport controls; first floor with Gate area, shops and smoking terrace.

All areas are quickly and easily accessible to PRM passengers on a wheelchair (Information / Ticket Counter desks and bar tables are suitable for those passengers); there are dedicated toilets and lifts to the first floor.

You can either carry out all airport procedures independently or be accompanied and assisted by our dedicated staff from the meeting points through the boarding to your seat on the aircraft or from the aircraft to the car parking.

Important: To ensure a smoother journey and better assistance, please remember to request the service in advance.



Altre informazioni utili

BAGAGLIO A MANO E DA STIVA

Il Regolamento (CE) 1107/2006 riconosce alle persone con disabilità e a mobilità ridotta una franchigia di bagaglio per il trasporto di apparecchiature mediche e/o attrezzature per la mobilità per un massimo di due dispositivi. Verifica con la compagnia aerea le condizioni di trasporto di queste apparecchiature.

CONTROLLI DI SICUREZZA

Se porti una protesi metallica, un pacemaker, uno stimolatore cardiaco o un impianto cocleare e preferisci non attraversare il metal detector per timore di alterarli, avvisa gli addetti alla sicurezza che procederanno al controllo manuale. Ti verrà chiesto di esibire la tua tessera identificativa o la certificazione dell'apparato.

IMBARCO E RITIRO BAGAGLI DA STIVA

Il servizio è gratuito per un quantitativo ragionevole di bagaglio.

- In partenza: una volta segnalata la tua presenza tramite i punti di contatto, personale specializzato si prenderà cura di te, accompagnandoti all'interno dell'aerostazione, dalla fase di accettazione fino all'imbarco sull'aereo.
- In arrivo: una volta atterrato a Rimini, un nostro operatore ti assisterà nello sbarco dall'aereo e nel ritiro di eventuali bagagli imbarcati e ti accompagnerà ad un punto richiesto all'interno o all'esterno dell'aeroporto (parcheggio, bus, taxi)

ACCOMPAGNATORI

Sarà nostra cura, per quanto possibile, garantire in tutte le fasi dell'assistenza la presenza dell'eventuale accompagnatore. Nelle fasi di trasferimento all'interno dell'aeromobile è impiegato un mezzo speciale (ambulift) con posti limitati pertanto, potrebbe non essere assicurata la presenza dell'accompagnatore in tali circostanze, sarà tuttavia nostra premura organizzare il servizio al meglio al fine di ridurre gli eventuali disagi.

CONSULTA LA PAGINA INTERNET DEL VETTORE

Per offrire un servizio su misura delle tue esigenze, il vettore potrebbe richiedere maggiori informazioni sulle modalità di assistenza richiesta, sull'eventuale trasporto/utilizzo di apparecchiature mediche o ausili per la mobilità, sulla necessità di viaggiare con cani da assistenza. Prima del volo, verifica sul sito web della compagnia aerea.

Additional Information

CABIN AND HOLD BAGGAGE

According to the Regulation EC 1107/2006 all disabled passengers or passengers with reduced mobility are always entitled to an additional baggage allowance of two pieces for medical equipment and/or mobility equipment free of charge. Make sure you check with your carrier in advance for any airline rule concerning the transport of special equipment.

SECURITY CONTROLS

If you have a metal prosthesis, a pacemaker or cochlear implant and would rather not walk through the security metal detector as you fear this might interfere with them, notify the security staff who will then proceed with a manual check. Please have your ID card or appropriate certificate with you.

CHECKING-IN/ COLLECTING YOUR LUGGAGE

The service is provided free of charge for a reasonable amount of luggage.

- Upon departure: our dedicated staff will help you through the airport from the meeting point, to check-in and baggage drop-off, to aircraft boarding.
- Upon arrival: once your plane has landed our dedicated staff will assist you from disembarkation, through luggage collection to any requested place inside or outside the terminal (car parking, bus stop).

TRAVEL COMPANIONS

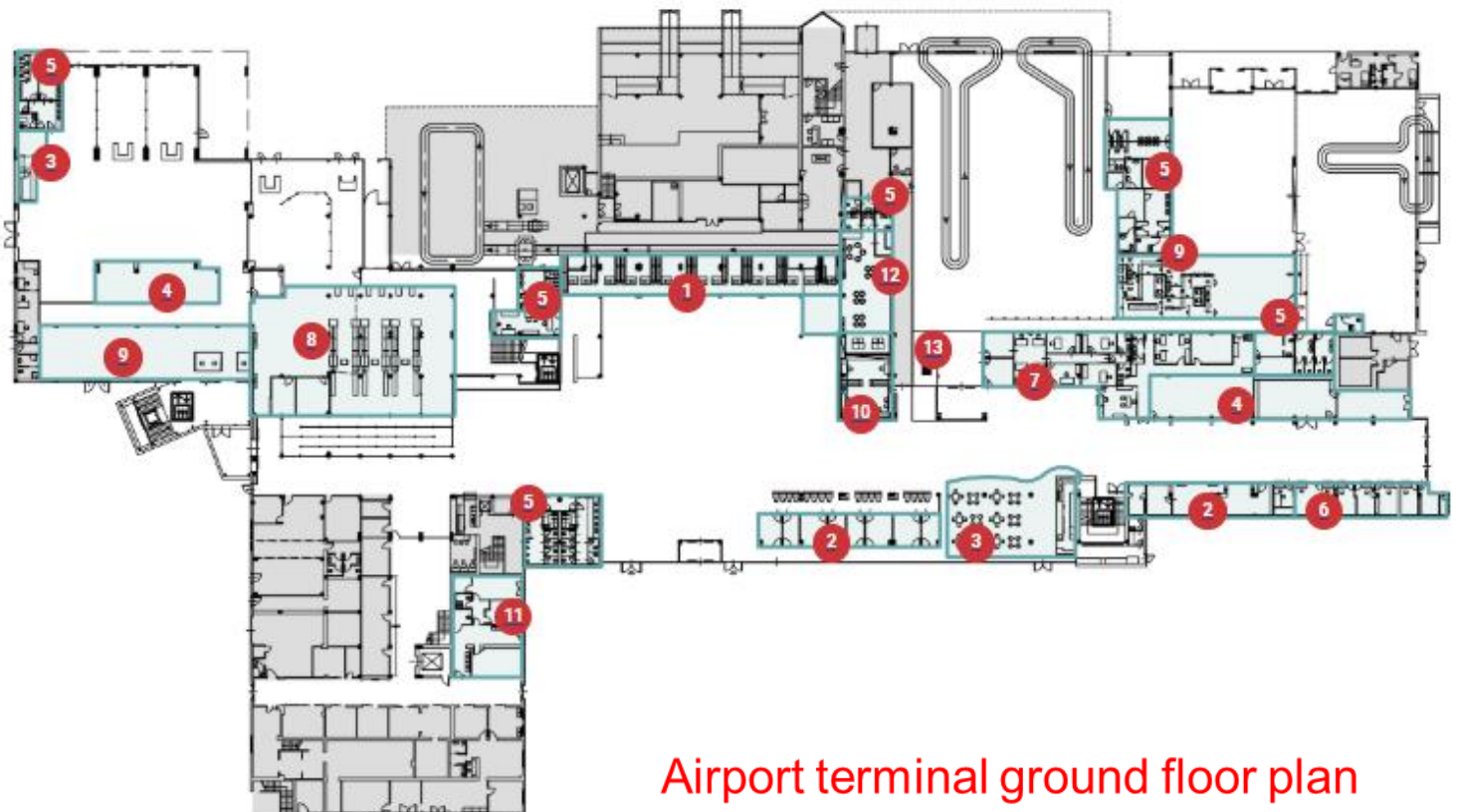
Where possible a travel companion will be with the passenger requiring assistance during all airport procedures. A special vehicle is used for boarding passengers who cannot walk up the aircraft stairs. This lift has a limited capacity, therefore in some cases it might not be possible for an escort to stay with the passenger. Nonetheless, every effort will be made to give the best and most convenient service possible.

MAKE SURE YOU CHECK YOUR AIRLINE'S WEBSITE

An airline might require additional details about any type of assistance required (being it the transport / use of medical equipment and mobility aids, or an assistance dog on board) in order to offer a better and customized service to any passenger.

PIANO TERRA – Terminal Passeggeri

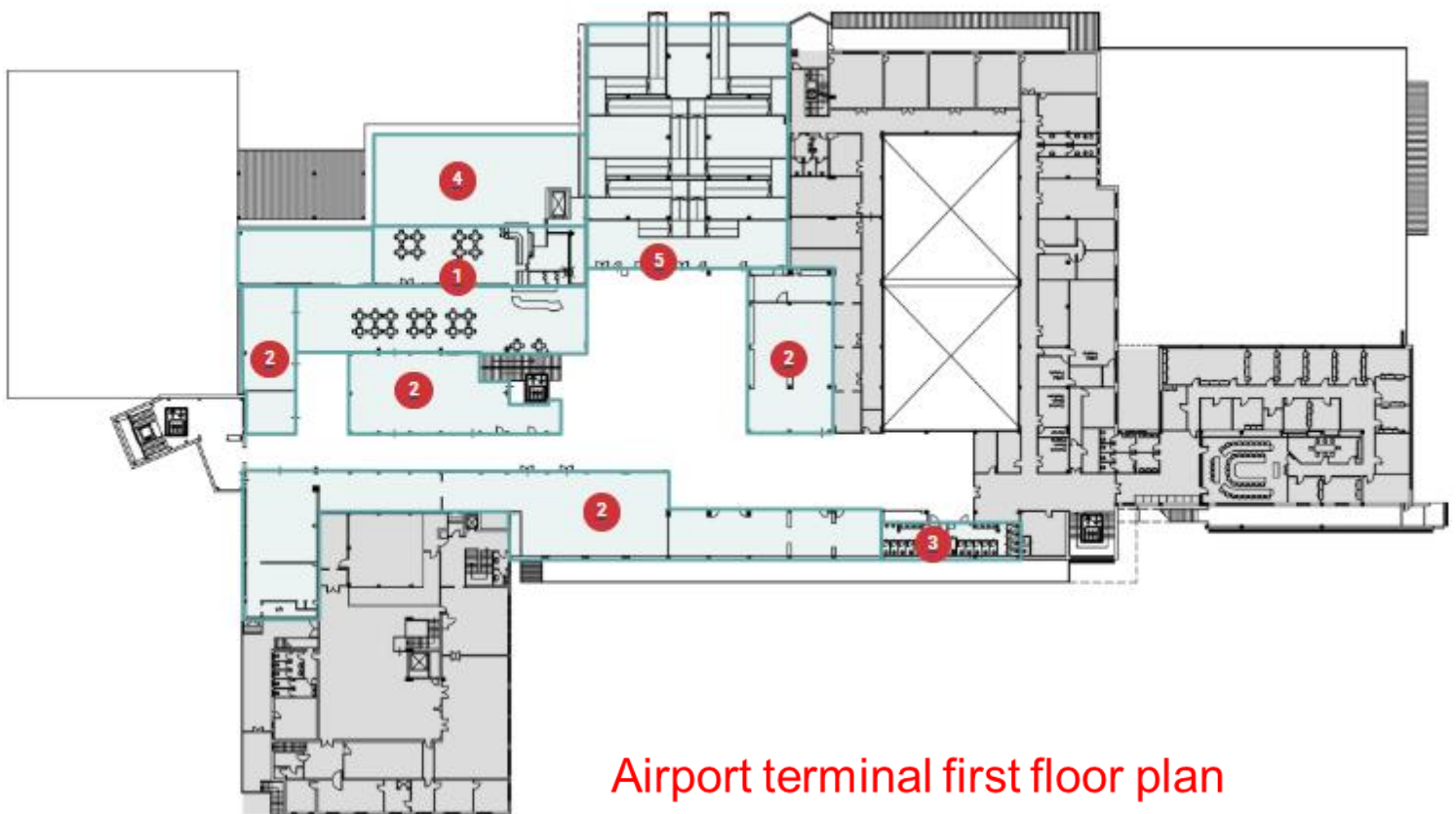
- | | | |
|--------------------|----------------------|------------------------|
| 1 Partenze | 2 Tour Operator | 3 Bar |
| 4 Negozi | 5 Toilette | 6 Autonoleggio |
| 7 Polizia e Dogana | 8 Controlli security | 9 Controllo passaporti |
| 10 Info point | 11 Pronto soccorso | 12 Priority lounge |
| 13 ATM/bancomat | ● Area riservata | |



Airport terminal ground floor plan

PRIMO PIANO – Terminal Passeggeri

- 1 Bar
- 2 Negozi
- 3 Toilette
- 4 Terrazza panoramica
- 5 Gate
- Area riservata



Airport terminal first floor plan

Qualche suggerimento

Some tips



Consigli di viaggio

Travel tips

1. Documenti di identità e minori

➔ **Documenti:** È responsabilità di ogni passeggero presentare un documento di viaggio valido. Verificare: tipo di documento richiesto per il paese di destinazione, necessità di visti, validità e integrità del documento.

➔ **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).

1. Travel documents and minors

➔ **ID docs:** It is a passenger's responsibility to present a valid identity document or passport. Please verify:

- type of document required for the country of destination and visa requirements (if applicable)
- validity and integrity of the document (expired and/or damaged documents are not accepted)

➔ **Minors:** Minors must have their own document to travel by plane. Additionally Italian minors under 14 years not accompanied by their parents or legal guardians should carry a travel permit ("Dichiarazione di Accompagnamento") stating the identity of the accompanying person, which should be validated by the Italian authority in charge of issuing passports. For information on the documents required for minors, please visit the website www.poliziadistato.it. Passengers are advised to check in advance their airline specific procedures for Unaccompanied Minors (the service is not available on all airlines).

3. Controlli di sicurezza e liquidi – Security checks and liquids

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.

REGOLA DEI LIQUIDI: è possibile trasportare nel bagaglio a mano liquidi in contenitori da max 100 ml ciascuno, inseriti in un unico sacchetto trasparente da 1 litro (18x20 cm). Sono inclusi: bevande, creme, gel, profumi, spray, dentifricio, mascara e simili. Medicinali, diete speciali e alimenti per bambini possono essere trasportati fuori dal sacchetto.

SECURITY CHECKS: For smoother and more expedite security procedures it is recommended to: • have all carry-on liquid products ready to be shown to the agents, • remove one's jacket, belt and coat in advance, • have portable PCs and other large size electric and electronic devices out of the hand baggage ready for a separate inspection.

LIQUIDS: Only limited quantities of liquid substances are permitted in one's hand baggage. Those liquid items must be carried in containers each one with a capacity of no more than 100 ml or equivalent (e.g. 100 gr) and placed within a single transparent resealable plastic bag (18x20 cm). Medicines, baby food and products required for special diets may be carried separately and do not need to be placed in the liquids bag.

2. Check-in e bagagli

La carta d'imbarco è obbligatoria per salire sull'aereo. Il check-in è disponibile in aeroporto almeno 2 ore prima della partenza o online sul sito della compagnia. Con i vettori low cost il check-in online è spesso obbligatorio, verificate in anticipo le modalità previste per evitare addebiti aggiuntivi.

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.

Si consiglia di verificare con la propria Compagnia il peso e le dimensioni del bagaglio a mano, perché i requisiti possono variare da vettore a vettore. In caso di bagagli fuori misura, potrà essere richiesto il pagamento dell'eccedenza direttamente al gate.

2. Check-in and baggage

A boarding pass is required to board the aircraft. Check-in is available at the airport from at least 2 hours before departure or online on the airline's website. With low-cost carriers, online check-in is often mandatory; passengers are advised to check the airline's requirements in advance to avoid additional charges.

HOLD BAGGAGE is any luggage delivered at a check-in desk for transportation in the hold of an aircraft. The maximum amount of luggage allowed is specified on the passenger's ticket. A visible tag attached externally on each piece of luggage showing a passenger's name, surname and destination address is recommended. To avoid someone introducing a foreign object into your luggage without your permission, make sure to:

- prepare all your suitcases personally
- never leave your luggage unattended

HAND BAGGAGE: Only one piece of hand baggage is allowed in the cabin. Passengers are advised to check with their airline the permitted weight and dimensions, as requirements may vary between carriers. Oversized baggage may be accepted at the gate subject to excess baggage charges.

Per garantire un elevato livello di protezione dei passeggeri, l'Unione Europea ha introdotto una serie di tutele e diritti raccolti in un regolamento intitolato Regolamento n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato. "Nel caso venisse rifiutato l'imbarco o il volo fosse annullato o avesse un ritardo di oltre due ore, rivolgersi allo sportello biglietteria per ulteriori informazioni riguardanti i propri diritti, soprattutto in materia di risarcimenti e assistenza". (Reg. CE 261/04 art. 14.1)

Diritti dei passeggeri

In caso di reclami relativi a violazioni dei diritti del passeggero (Reg. CE 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e/o Reg. CE 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta), il reclamo dovrà essere presentato direttamente alla Compagnia Aerea e/o al Gestore entro due anni dalla data del volo o dalla data in cui il volo avrebbe dovuto essere effettuato.

In caso di mancata risposta da parte dei predetti operatori entro sei settimane oppure nel caso di risposta ritenuta insoddisfacente, si potrà inviare una segnalazione all'ENAC ai soli fini sanzionatori. ENAC attiverà le verifiche dell'Ente per l'accertamento di possibili violazioni dei diritti dei passeggeri con l'obiettivo di contribuire al monitoraggio della qualità dei servizi offerti all'utenza anche al fine di prevenire futuri disservizi. L'attività dell'ENAC, infatti, non è finalizzata in alcun modo a soddisfare le richieste risarcitorie dei passeggeri, né a fornire assistenza legale o servizi di consulenza. Per ottenere ragione dei propri diritti e al fine di tutelare i propri interessi in maniera diretta e personale, i passeggeri potranno avvalersi delle ordinarie vie legali dinanzi all'Autorità Giudiziaria competente o potranno esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'Enac ai soli fini sanzionatori.

La tua opinione è importante per noi

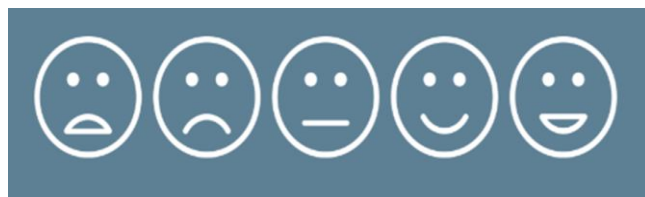
Le tue segnalazioni, suggerimenti o reclami, sono uno strumento prezioso per migliorare la qualità dei nostri servizi.

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 AlRimum 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.

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.



The European Union introduced a regulation containing protections and rights to be secured to passengers: Regulation (EC) No. 261/2004 establishes common rules for compensation and assistance in case of denied boarding, cancelled flight or flight with a long delay.

"If you are denied boarding or if your flight is cancelled or delayed for at least two hours, ask at the check-in counter or boarding gate for the text stating your rights, particularly with regard to compensation and assistance".

(Reg. EC 261/04 art. 14.1)

Passengers rights

Claims related to the Passengers' Rights (Reg. EC 261/2004 in case of denied boarding, cancellation or long delay of flights and/or Reg. EC 1107/2006 concerning the protection of passengers with disabilities) need to be submitted to the airline concerned or to the management company within two years from the date of the flight or the date on which the flight should have been carried out.

If the airline does not provide an answer after six weeks or the reply received is not satisfactory, passengers may lodge a complaint with ENAC who will lay down sanctions in case of ascertainment of infringements.

The complaint activates ENAC's inspections aimed at ascertaining possible violations of passengers' rights with the aim of preventing future infringements and contributing to monitoring the quality of the services provided to users.

The activity of ENAC is not aimed at satisfying the passenger's claims for compensation, nor at providing legal assistance and consulting services.

In order to enforce individual rights, directly and personally, passengers may wish to consider seeking legal advice on the means of redress available at the national Court.

It should be noted that the Legislative Decree 6 August 2015, n. 130 (in Italian language), transposing the European Union Directive n. 2013/11, introduced the ADR (Alternative Dispute Resolution), a quick, simple and out-of-court procedure that is activated, on a voluntary basis, to resolve disputes (national or cross-border) relating to contracts for the sale of goods and services between consumers and companies residing in the European Union.

Your opinion matters to us

Your suggestions, feedback and complaints are a precious tool which enables us to improve the quality of our services.

For this purpose you can use our suggestions form available at the airport Information Desk or on our website.

You can deliver it via the suggestions box at the airport or

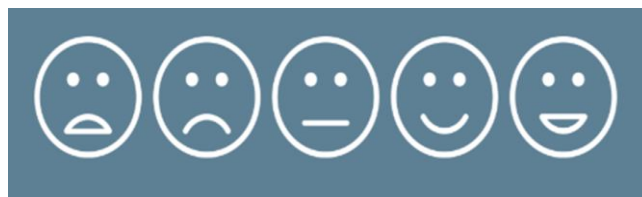
via e-mail to the address info@riminiairport.com, or via ordinary mail to the address:

AlRimum 2014 S.p.A.

via Flaminia, 409 47924 Miramare di Rimini (Italy).

Complaints regarding airport services will be either handled internally or delivered to the relevant airport operators. All information requests and claims will receive a written reply within 30 days.

Complaints for damages will also be considered and compensations will be assessed, if applicable, in case of damages due to airport services or facilities.





COMMENTIE RECLAMÉ – SUGGESTIONS AND CLAIMS

[illegible]

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 lo 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

Ti aspettiamo

