

GUIDA AI SERVIZI PER PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA


GUIDE FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY



PREMESSA

L'Unione Europea, al fine di garantire l'uso del mezzo aereo ai passeggeri a mobilità ridotta o anziani, ha disposto il Regolamento (CE) 1107/2006 in tutti gli aeroporti comunitari. Tutti i servizi svolti da SEA (attraverso Sala Amica) sono erogati a titolo gratuito e comprendono l'assistenza completa in aeroporto.


PRIMA DELLA PARTENZA CONSULTARE

- **Il sito internet del vettore**, per verificare i tempi di presentazione in aeroporto e le informazioni utili per ogni specifica esigenza.
- **Milan Airports, l'applicazione ufficiale degli aeroporti di Milano.** 
 1. Scarica l'App dal tuo Play Store (Android) o dall'App Store (iOS).
 2. Apri l'App e dalla schermata principale vai nella sezione "IN AEROPORTO", dove troverai tutti i servizi dedicati ai passeggeri a mobilità ridotta:
 - mappa dell'aeroporto con i punti di chiamata gialli

INTRODUCTION

In 2006 the EEC introduced Regulation n. 1107/2006 which obliges all airports to offer free assistance to frail and reduced mobility passengers. SEA refers to this service as Special Assistance Sala Amica.

BEFORE DEPARTURE CHECK

- **Your airline's website** for all specific information and check-in times for your flight.
- **Milan Airports, the official App.** 
 1. Available in iOS and Android.
 2. Designed to satisfy all passengers' needs. Click on "Airport" to find many useful tips:
 - a map indicating Special Assistance Call Point;

- del servizio di Sala Amica (Special Assistance Call Point);
- sezione FAQ;
 - le Storie Sociali relative al "Progetto Autismo".

QUANDO ARRIVARE



Effettuata la richiesta di assistenza alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza prevista, è necessario presentarsi in aeroporto entro l'orario comunicato. Se invece non è stato comunicato l'orario, è necessario presentarsi in aeroporto con:

- almeno due ore di anticipo rispetto alla partenza prevista, presso il punto di chiamata giallo del servizio di Sala Amica (Special Assistance Call Point);
- almeno un'ora prima direttamente ai banchi check-in.

- FAQs;
- Social Story boards for the Autism Awareness Project.

WHEN TO ARRIVE



Remember to formally request assistance with your airline or travel agent at least 48 hrs prior to departure. Then follow whatever indication you are given. If you do not have specific instructions be at either:

- a yellow activation point at least 2 hrs prior to the scheduled departure;
- a check-in desk at least 1 hr prior to the scheduled departure.

SALA AMICA (SALE DI ATTESA DEDICATE AI PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA)



Per rendere confortevole la permanenza nei nostri scali, nella Sala Amica puoi trovare:

- presenza di personale qualificato;
- bagni accessibili a persone con disabilità (all'interno di Sala Amica);
- monitor con orari voli;
- internet point;
- distributori automatici di bibite e snack;
- materiale informativo che comprende la Carta dei Diritti del Passeggero (anche in formato Braille) e la Carta dei Servizi.

Assistenza di Sala Amica

L'assistenza è riservata ai passeggeri a mobilità ridotta, anziani e persone diversamente abili e corrisponde, nella misura del possibile, alle esigenze specifiche del singolo passeggero, offrendo servizi come assistenza all'arrivo nel terminal per raggiun

SPECIAL ASSISTANCE SALA AMICA (PRM LOUNGES)



SEA has implemented the following standards to guarantee passenger comfort inside their lounges:

- qualified staff;
- dedicated toilets;
- flight monitors;
- free internet point;
- refreshment vending machines;
- Passenger Rights in Braille and copies of the Service Charter.

Sala Amica assistance

Assistance is offered from the moment passengers enter the Terminals to when they collect their luggage, however it is reserved for frail and reduced mobility passengers so, whilst it is usually possible for accompanying passengers to stay together this may not always be possible during transfer to the aircraft. Please understand we do our best to prevent separation.

gere il check in, nel processo dei controlli di sicurezza, per raggiungere il proprio gate di imbarco nei tempi stabiliti, nelle fasi di imbarco e sbarco, nelle fasi di ritiro bagaglio e nei controlli per l'immigrazione. Sarà nostra cura, per quanto possibile, garantire in tutte le fasi dell'assistenza la presenza dell'eventuale accompagnatore. Nelle fasi di trasferimento in aeroporto, sono impiegati mezzi speciali con posti limitati, pertanto nel caso non sia possibile assicurare la presenza dell'accompagnatore, sarà nostra premura organizzare il servizio al fine di ridurre i disagi.

Attivazione del servizio

All'arrivo in aeroporto è necessario attivare il servizio in uno dei seguenti punti:

- presso gli appositi punti di chiamata gialli designati come Special Assistance Call Point;
- ai banchi info;
- al check-in;
- direttamente in Sala Amica.

Activation

Once you have reached the airport please go to one of the following:

- any yellow Special Assistance Call Point;
- any Info Points;
- any check-in counter;
- the Special Assistance Sala Amica Lounge.

Luggage tips

Make your luggage and/or wheelchair easy to recognize by tying a brightly coloured ribbon on it. This will be very helpful for staff at the baggage carousel.

NB: We can only offer free assistance for the permitted luggage allowance.

Consigli utili per la gestione del bagaglio

Per agevolare il riconoscimento del bagaglio e/o della sedia a rotelle suggeriamo di applicare un segno distintivo (es. un'etichetta oppure una fascia altamente visibile). In questo modo si agevola lo staff di Sala Amica nelle operazioni di recupero presso l'area ritiro bagagli.

L'assistenza gratuita è assicurata per un quantitativo ragionevole di bagaglio.



PARCHEGGI



In tutti i parcheggi ViaMilano Parking sono disponibili spazi gratuiti riservati per le persone con disabilità.

Procedura per usufruire della gratuità

Dopo aver parcheggiato, è necessario registrarsi presso la cassa presidiata con operatore, esibendo la seguente documentazione:

- biglietto di accesso;
- vetrofania per le persone con disabilità in corso di validità (in originale);
- documento d'identità della persona con disabilità;
- titolo di viaggio.

Nell'auto in sosta è necessario esporre la vetrofania, in originale o in fotocopia.

Cassa presidiata

- **Malpensa Terminal 1** all'interno dell'aerostazione, piano arrivi in prossimità della porta 6;
- **Malpensa Terminal 2** all'interno dell'aerostazione, piano arrivi in prossimità della porta 7.

Area 10 minuti (solo per Malpensa Terminal 1)

Nelle corsie "Area 10 minuti", è possibile sostare (max 4h) per le seguenti categorie:

- persone munite di contrassegno di disabilità;
- passeggeri a mobilità ridotta che necessitano dell'assistenza della Sala Amica.

Per le modalità di esenzione consultare il sito www.area10minuti.it

Per soste superiori alle 4 ore, è consigliabile utilizzare i parcheggi "ViaMilano Parking".

Servizi per ipo e non vedenti

Nei terminal sono presenti:

- percorsi tattili a pavimento;
- telefoni ed ascensori dotati di tasti in Braille;
- un sistema di sintesi vocale per indicare il piano di arrivo (installato negli ascensori).

Se la disabilità lo esige ed è stata presentata al vettore la richiesta in anticipo, a meno che non ci sia un'impossibilità tecnica, il cane da assistenza potrà accompagnare la persona con disabilità in aereo.

CAR PARKS



ViaMilano Parking is free for disabled permit holders.

Endorsement procedure

Before leaving the carpark take the following documents to the cash desk:

- carpark receipt;
- disabled parking permit;
- permit holder's i.d.;
- airline booking.

A copy of the parking permit must be displayed inside the vehicle throughout parking period.

Manned tills

- Malpensa Terminal 1 Arrivals floor near door n. 6;
- Malpensa Terminal 2 Arrivals floor near door n. 7.

Drop off line at Malpensa Terminal 1

The following categories are permitted to park for up to 4 hours in the lane marked "Area 10 minuti":

- permit holders;

- passengers who require PRM assistance.

To avoid fines go to: www.area10minuti.it

For stays exceeding 4 hours we recommend using "ViaMilano Parking".

Visual impairment

The terminal has been fitted with:

- tactile paths;
- braille buttons to operate public phones and lifts;
- vocal information inside lifts.

Guide dogs can travel onboard if the airline has been informed in advance.

Progetto autismo

Il progetto «Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto» è stato ideato da ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) per facilitare il viaggio aereo delle persone con disturbo dello spettro autistico e si inserisce nell'ambito delle attività a tutela dei diritti dei passeggeri e delle persone con disabilità. Sul nostro sito www.milanomalpensa-airport.com, sezione "Assistenze Speciali", è disponibile una pagina informativa dove è possibile visionare:

- il modulo per prenotare la visita in aeroporto;
- le Storie Sociali che, attraverso fotografie e descrizioni dettagliate, permettono alle persone con disturbo dello spettro autistico di affrontare con più serenità l'esperienza in aeroporto.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Compila il questionario direttamente in Sala Amica o sul sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Assistenze Speciali - La tua opinione conta".
Sala Amica è per te... aiutaci a migliorarla!

Autism Awareness

A project introduced by ENAC (Italian Civil Aviation Authority) designed to aid passengers travelling with family members affected by any disorder. Check our website www.milanomalpensa-airport.com under Special Assistance to find:

- a booking form for "airport tour" reservations;
- Social Stories with detailed photographs illustrating various aspects of the airport experience.

CUSTOMER SURVEY

SEA is always interested in passenger feedback so kindly take a minute to fill in the questionnaire on our website www.milanomalpensa-airport.com under "Special Assistance - Your Opinion Counts".
Your answers will help us to help you!

GENTILE PASSEGGERO,
Sala Amica le dà il benvenuto ed è lieta di assisterla gratuitamente durante il suo transito negli Aeroporti di Milano.

Le ricordiamo, in accordo al Regolamento Europeo 1107/2006, che è necessario richiedere l'assistenza alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza prevista. Ci consentirà, così, di assicurarle il miglior servizio possibile presso i nostri aeroporti. Grazie.

DEAR PASSENGER,
Special Assistance Sala Amica is a free service for passengers who need assistance whilst travelling at our airports.

We remind passengers that EEC regulation 1107/2006 states passengers requiring assistance must advise their airline or travel agent at least 48 hrs prior to their scheduled departure. This helps us guarantee the best possible service. Thank You.


Benvenuti negli aeroporti di Milano.
Ora premete il bottone rosso e lasciate fare a noi!
Welcome to Milan Airports.
Now just press this red button and let us do the rest!




Sala Amica Milano Malpensa 1

 Punti di chiamata
Special Assistance Call Point

 Farmacia
Chemist

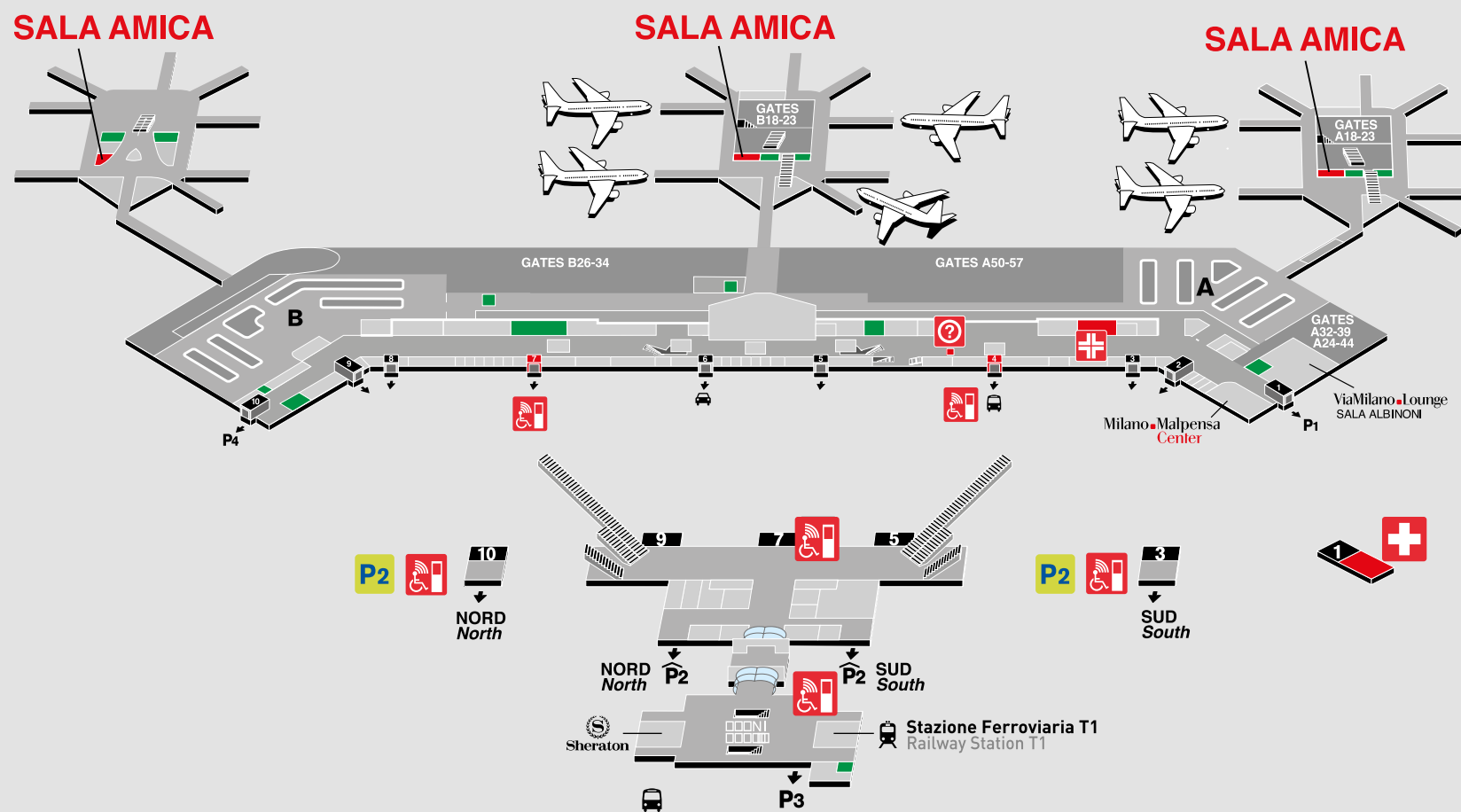
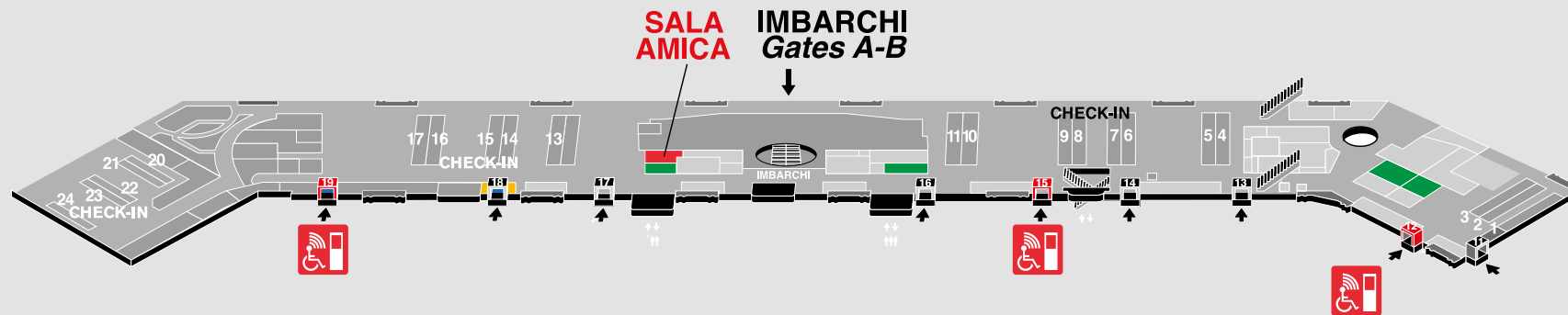
 Pronto soccorso
First Aid

 Informazioni
Information

 Toilettes
Toilets

SECONDO PIANO
SECOND FLOOR

PIANO TERRA
GROUND FLOOR



Per effettuare un reclamo o per suggerimenti,
è necessario compilare il modulo allegato
alla Carta dei Servizi o visitare il sito
www.seamilano.eu nella sezione
"Contatti - Reclami".

If you wish to make a suggestion or complaint
please use the printed form in the Service Charter
or send us a message via our website
www.seamilano.eu under "Contacts - Complaints".

Sala Amica

Milano Malpensa 2



Punti di chiamata
Special Assistance Call Point



Farmacia
Chemist



Pronto soccorso
First Aid



Informazioni
Information



Toilettes
Toilets

TERMINAL 2 CHIUSO

Dal 15 giugno tutti i voli da/per Milano Malpensa sono operati al Terminal 1

TERMINAL 2 CLOSED

From June 15th all flights from/to Milan-Malpensa are operated from Terminal 1

Per ulteriori informazioni consultare il sito

For further information refer to

www.milanomalpensa-airport.com




PIANO TERRA
GROUND FLOOR

Milano Malpensa

Call Center (+39) 02 23.23.23
attivo tutti i giorni dalle 06.00 alle 23.00

 @MiAirports
dalle 08.00 alle 22.00

 facebook.com/milanairports

www.milanomalpensa-airport.com



Scarica l'App disponibile
per Apple e Android



Milan
Airports



**INDOSSA
LA MASCHERINA**
WEAR
A SURGICAL
MASK



**MANTIENI
LA DISTANZA
DI SICUREZZA**
KEEP A SAFE
DISTANCE



LAVATI LE MANI
WASH
YOUR HANDS



**MANTIENI
PULITI I TUOI
OGGETTI
PERSONALI**
KEEP OBJECTS
CLEAN



**NON TOCCARTI
LA FACCIA**
DON'T TOUCH
YOUR FACE



**TOSSISCI
O STARNUTISCI
NEL FAZZOLETTO**
COUGH
OR SNEEZE
INTO A TISSUE



Milan
Airports