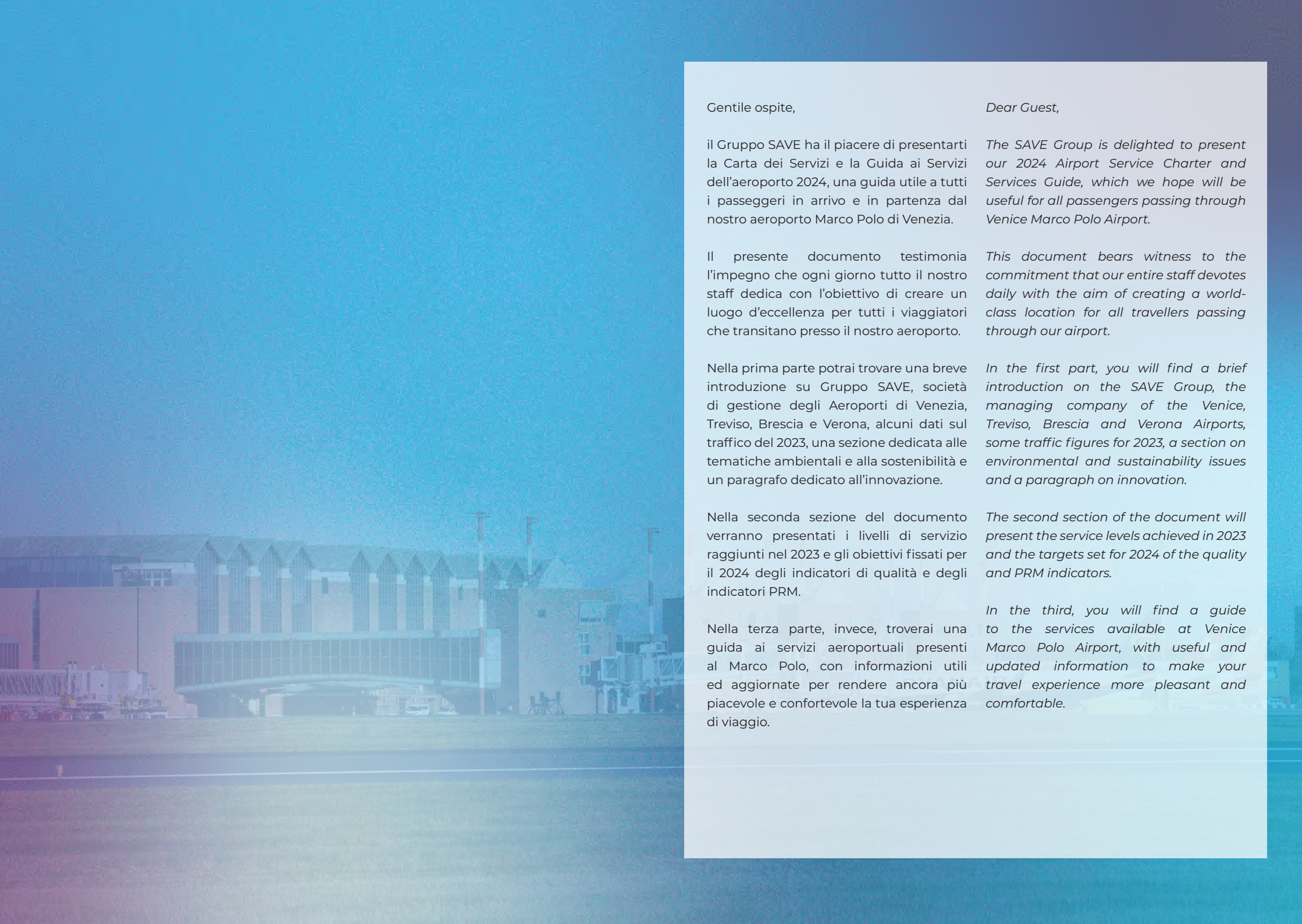




Venezia Airport

**CARTA e GUIDA
SERVIZI 2024**

**AIRPORT CHARTER
AND SERVICES
GUIDE 2024**



Gentile ospite,

il Gruppo SAVE ha il piacere di presentarvi la Carta dei Servizi e la Guida ai Servizi dell'aeroporto 2024, una guida utile a tutti i passeggeri in arrivo e in partenza dal nostro aeroporto Marco Polo di Venezia.

Il presente documento testimonia l'impegno che ogni giorno tutto il nostro staff dedica con l'obiettivo di creare un luogo d'eccellenza per tutti i viaggiatori che transitano presso il nostro aeroporto.

Nella prima parte potrai trovare una breve introduzione su Gruppo SAVE, società di gestione degli Aeroporti di Venezia, Treviso, Brescia e Verona, alcuni dati sul traffico del 2023, una sezione dedicata alle tematiche ambientali e alla sostenibilità e un paragrafo dedicato all'innovazione.

Nella seconda sezione del documento verranno presentati i livelli di servizio raggiunti nel 2023 e gli obiettivi fissati per il 2024 degli indicatori di qualità e degli indicatori PRM.

Nella terza parte, invece, troverai una guida ai servizi aeroportuali presenti al Marco Polo, con informazioni utili ed aggiornate per rendere ancora più piacevole e confortevole la tua esperienza di viaggio.

Dear Guest,

The SAVE Group is delighted to present our 2024 Airport Service Charter and Services Guide, which we hope will be useful for all passengers passing through Venice Marco Polo Airport.

This document bears witness to the commitment that our entire staff devotes daily with the aim of creating a world-class location for all travellers passing through our airport.

In the first part, you will find a brief introduction on the SAVE Group, the managing company of the Venice, Treviso, Brescia and Verona Airports, some traffic figures for 2023, a section on environmental and sustainability issues and a paragraph on innovation.

The second section of the document will present the service levels achieved in 2023 and the targets set for 2024 of the quality and PRM indicators.

In the third, you will find a guide to the services available at Venice Marco Polo Airport, with useful and updated information to make your travel experience more pleasant and comfortable.

Sommario

L'aeroporto Marco Polo

Chi siamo: GRUPPO SAVE S.p.A.	8
I dati di traffico 2023	8
Il nostro impegno per l'ambiente	10
Innovazione	20

Carta dei servizi 2024

Qualità	24
Indicatori passeggeri PRM	30

Guida ai servizi 2024

Come arrivare	36
Parcheggi	42
Mappe dell'aeroporto	44
Informazioni utili per passeggeri in partenza	50
Informazioni utili per passeggeri in arrivo	54
Bagagli	56
Altri servizi	58
Assistenza ai passeggeri	64
Compagnie aeree	78
Comunicazione con i passeggeri	82
Numeri utili	94

Summary

Venice Marco Polo Airport

About us: GRUPPO SAVE S.p.A.	9
2023 traffic data	9
Our commitment to the environment	11
Innovation	21

Service Charter 2024

Quality	25
PRM-passenger indicators	30

2024 Services Guide

How to reach the Airport	37
Car Parks	42
Airport Maps	45
Useful information for passengers departing	51
Useful information for passengers arriving	55
Baggage	57
Other services	59
Passenger assistance	65
Airlines	78
Communication with passengers	83
Useful numbers	95

The background image shows the Venice Marco Polo Airport tarmac. In the foreground, there are several aircraft parked at gates. A large white plane with a red and blue tail is prominent on the left. To its right, a smaller white plane with a blue and yellow tail is visible. Further right, a white plane with a blue and yellow tail is also visible. In the background, the airport terminal building with its distinctive red and white striped roof is visible. The sky is clear and blue.

**L'aeroporto
Marco Polo**

***Venice Marco
Polo Airport***

Chi siamo: GRUPPO SAVE S.p.A.

SAVE, costituita nel 1987, è la holding di un Gruppo che opera principalmente nella gestione degli aeroporti e dal 2005 al 2017 è stata quotata al mercato telematico azionario di Borsa Italiana.

La gestione aeroportuale si concentra principalmente nello sviluppo delle infrastrutture e della rete di voli del Sistema Venezia-Treviso.

Il modello gestionale del Sistema negli ultimi 10 anni si è basato su una strategia di utilizzo sinergico e complementare dei due scali di Venezia (aeroporto Marco

Polo) e di Treviso (aeroporto Antonio Canova). SAVE inoltre detiene il 48,32% dell'aeroporto belga di Charleroi.

Ad ottobre 2014, SAVE è entrata nel capitale di aeroporto Valerio Catullo di Verona S.p.A. che gestisce gli aeroporti di Verona e Brescia di cui oggi detiene il 45,231%. Un passaggio che ha condotto alla costituzione del nuovo Polo Aeroportuale del Nord Est (Venezia/Treviso/Verona-Brescia).

I dati di traffico 2023

Il Polo Aeroportuale Nordest, che comprende gli scali di Venezia, Treviso, Verona e Brescia, ha movimentato oltre 17,8 milioni di passeggeri nel corso del 2023, con un recupero del 96% del traffico del 2019 (anno di riferimento pre-pandemia). Nel mese di dicembre sono stati gestiti oltre 1,1 milioni di passeggeri (99% del traffico del corrispondente mese del 2019). Oltre alle tensioni internazionali, nel corso dell'anno il traffico è stato condizionato da scioperi, con conseguente cancellazione di voli e posti offerti.

L'aeroporto di Venezia ha movimentato oltre 11,3 milioni di passeggeri da inizio anno, con un recupero del 98% rispetto al 2019. Tra maggio e ottobre sono stati registrati oltre 1 milione di passeggeri/mese sullo scalo. Nel mese di dicembre i

passeggeri sono stati oltre 716mila, +3% rispetto al corrispondente mese del 2019.

Primo mercato nel corso del 2023 è stato il mercato domestico (con uno share del 20% per 2,3 milioni di pax), seguito da Gran Bretagna, Francia, Spagna e Germania.

Londra, Parigi, Barcellona, Madrid e Napoli sono state le principali città di destinazione scelte dai passeggeri.

I passeggeri sulle destinazioni lungo raggio operative sullo scalo (Stati Uniti, Canada, Emirati Arabi Uniti, charter dalla Corea del Sud) sono stati oltre 650mila nel corso dell'anno.

Nel 2024 saranno riattivate anche le operatività non-stop tra Venezia e Chicago (American Airlines) e tra Venezia e Doha (Qatar Airways), sospese a causa della pandemia.

About us: GRUPPO SAVE S.p.A.

Established in 1987, SAVE is the holding company of a Group which works mainly in managing airports and which, from 2005 to 2017 was listed on the Italian electronic stock exchange.

Airport management focuses mainly on developing

the infrastructure and flight network of the Venice-Treviso System.

Over the last decade, the management model of this System pursued a strategy based on a complementary use of passengers/traffic of the two airports of

Venice (Marco Polo) and Treviso (Antonio Canova). SAVE also holds 48.32% of the Belgian airport of Charleroi.

In October 2014, SAVE became a shareholder of Aeroporto Valerio Catullo di Verona S.p.A, which manages the airports of Verona and Brescia, and of which it currently holds a 45.231% stake. This step has led to the formation of the new North-East Italy Airport Hub (Venice/Treviso/Verona-Brescia).

2023 traffic data

The Northeast Airport Hub, which includes the airports of Venice, Treviso, Verona, and Brescia, handled more than 17.8 million passengers during 2023, recovering 96% of 2019 traffic (pre-pandemic reference year). More than 1.1 million passengers were handled in December (99% of traffic in the corresponding month of 2019). In addition to international tensions, traffic during the year was affected by strikes, resulting in cancellation of flights and seats offered.

Venice Airport has handled over 11.3 million passengers since the beginning of the year, a 98 percent recovery over 2019. Between May and October, more than 1 million passengers/month were recorded at the airport. In December, there were over 716 thousand passengers,

+3% compared to the corresponding month in 2019.

First market during 2023 was the domestic market (with a 20% share for 2.3 million pax), followed by Britain, France, Spain and Germany. London, Paris, Barcelona, Madrid and Naples were the main destination cities chosen by passengers.

Passengers on long-haul destinations operating at the airport (the United States, Canada, the United Arab Emirates, charters from South Korea) totaled more than 650,000 during the year.

Non-stop operations between Venice and Chicago (American Airlines) and Venice and Doha (Qatar Airways), which were suspended due to the pandemic, will also be reactivated in 2024.

Il nostro impegno per l'ambiente

Il nostro impegno per la riduzione delle emissioni di CO₂

SAVE S.p.A., consapevole di coprire una funzione centrale per lo sviluppo economico e sociale del territorio sul quale insiste l'aeroporto Marco Polo, conferma la volontà di immaginare uno sviluppo basato sulla sostenibilità ambientale coerente con gli impegni presi dalle organizzazioni internazionali sulla riduzione delle emissioni dei gas ad effetto serra.

La società ha quale priorità la gestione strategica secondo gli obiettivi SDGs (Sustainable Development Goals), impegnandosi a garantire un impatto positivo sulla comunità e sul territorio, agendo in maniera responsabile e compatibile con la salvaguardia dell'ambiente e del fragile ecosistema lagunare e lavorando a fianco degli stakeholder.

Questa convivenza è possibile onorando i seguenti principi:

- decarbonizzazione;
- centralità delle persone;
- perseguire un'economia circolare;
- monitoraggio ambientale.

Dalla seconda metà del 2022 l'aeroporto Marco Polo di Venezia può vantare l'ottenimento del livello 4+ "Transition" all'interno del programma di certificazione internazionale Airport Carbon Accreditation, grazie ai risultati raggiunti a seguito di vari progetti di efficientamento energetico ed attraverso alcune attività che hanno coinvolto i principali stakeholder aeroportuali.

Per accelerare il percorso verso gli obiettivi dell'Accordo di Parigi, la società si è prefissata di far diventare l'aeroporto di Venezia "Net Zero Carbon Emissions" entro il 2030, in anticipo di 20 anni rispetto a quanto stabilito per il settore aeroportuale a livello europeo (Net Zero 2050).

La Roadmap siglata per raggiungere tale importante obiettivo mostra come l'abbandono dell'utilizzo dei combustibili fossili e l'applicazione di tecnologie innovative "green" siano passi importanti da intraprendere.

Per maggiori informazioni

Our commitment to the environment

Our commitment to reducing CO₂ emissions₂

SAVE S.p.A. is aware that it plays a central role in the economic and social development of the area where Venice Marco Polo airport is located and, continuing the path started years ago, confirms its will to imagine a development based on environmental sustainability in line with the commitments made by international organisations on the reduction of greenhouse gas emissions.

The company's corporate priority is strategic management according to the SDGs (Sustainable Development Goals), committing itself to guaranteeing a positive influence on the community and the local area by acting responsibly and in a manner compatible with safeguarding the environment and the fragile lagoon ecosystem, and working alongside stakeholders.

This coexistence is made possible by honouring the following principles:

- decarbonisation;
- focus on people;

- pursuing a circular economy;
- environmental monitoring.

As of the second half of 2022, Venice Marco Polo Airport can take pride from obtaining Level 4+ 'Transition' within the international Airport Carbon Accreditation certification programme, due to the results achieved following various energy efficiency projects and through a number of projects involving key airport stakeholders.

In order to accelerate the path towards the objectives of the Paris Agreement, the company has set itself the goal of making Venice airport 'Net Zero Carbon Emissions' by 2030, some 20 years before what has been laid down for the airport sector at European level (Net Zero 2050).

The Roadmap signed to achieve this important goal shows that abandoning the use of fossil fuels and applying innovative eco-friendly technologies are important steps to be taken.

For more information

Il continuo percorso verso l'incremento dell'efficiamento energetico

Ad oggi una buona parte dell'energia elettrica necessaria al funzionamento dello scalo viene autoprodotta, la restante quota è acquistata dalla rete e proviene da fonti rinnovabili. L'energia prodotta in sito deriva dalla centrale di trigenerazione inaugurata nel 2016 e dai 4 impianti fotovoltaici distribuiti in tutto il sedime aeroportuale.

Impianti innovativi ed energia pulita raggiungono gli obiettivi di incremento del rendimento energetico, di riduzione dei consumi e di emissioni di anidride carbonica.

Il piano di sviluppo aeroportuale prevede la realizzazione di nuove volumetrie e l'estensione di una serie di servizi già ad oggi attivi come i sistemi di preconditionamento per gli aeromobili e le stazioni di ricarica per i mezzi elettrici che sono per loro natura energivori.

Per attuare una gestione efficiente dell'energia, si sono esplorate le tecnologie

del futuro e sono state potenziate e ottimizzate quelle attualmente già consolidate, identificando le implicazioni, i possibili piani d'azione, il potenziale di decarbonizzazione ed i costi di implementazione. L'obiettivo è quello di sviluppare un sistema energetico basato sull'utilizzo di energia rinnovabile al 100% e che sostituisca il precedente (compreso l'impianto di trigenerazione).

Fermo restando l'obiettivo della decarbonizzazione, si stanno valutando delle soluzioni alternative che:

- crescano in modo coerente con la crescita aeroportuale e con il progressivo sviluppo tecnologico;
- assolvano le richieste energetiche al 2037, anno orizzonte del futuro Masterplan;
- anticipino l'obiettivo del raggiungimento delle Net Zero Carbon Emissions (per quelle fonti che ricadono in scope 1 e 2) al 2030.

The continuous process of increasing energy efficiency

To date, a large part of the electricity needed to operate the airport is produced on site, with the remainder bought from the grid and from renewable sources. Most of the self-produced energy comes from the trigeneration plant inaugurated in 2016, and to a lesser extent from the 4 photovoltaic installations distributed throughout the airport grounds.

Innovative systems and clean energy achieve the goals of increasing energy efficiency, and reducing consumption and CO2 emissions.

The airport development plan foresees the construction of new facilities and the expansion of a series of services that are already in operation, such as pre-conditioning systems for aircraft and recharging stations for electric vehicles, which are energy-intensive by their nature.

To achieve our goal, we have therefore

explored the technologies of the future and enhanced and optimised those already established, identifying the implications, possible action plans, decarbonisation potential, and implementation costs. The aim is to develop an energy system based on the use of 100% renewable energy and to replace the previous one (including the trigeneration plant).

While maintaining the goal of decarbonisation, alternative solutions have been evaluated, which:

- they grow in a way that is consistent with airport growth and progressive technological development;
- they meet energy requirements up to 2037, the horizon year of the future Masterplan;
- they bring forward the goal of achieving Net Zero Emissions (for those sources under scopes 1 and 2) to 2030.



La sfida della raccolta differenziata

L'aeroporto Marco Polo, nell'intento di proseguire il cammino improntato alla tutela dell'ambiente, ha deciso di razionalizzare e rendere più efficace l'attuale sistema di raccolta differenziata dei rifiuti, lavorando sia sul piano gestionale che infrastrutturale.

A livello gestionale, è completamente a regime la raccolta puntuale dei rifiuti solidi urbani "porta a porta" effettuata dal gestore aeroportuale verso tutti i subconcessionari, in analogia a quanto già avviene per le utenze domestiche. Un impegno necessario che permetterà di raggiungere nei prossimi anni percentuali di differenziazione dei rifiuti urbani superiori al 65%. A livello infrastrutturale è stato completato nel 2023 il primo impianto di trasporto pneumatico dei rifiuti urbani a servizio della zona Extra-Schengen del Terminal passeggeri. Questo sistema, in Italia primo a livello aeroportuale, permette di ottimizzare e rendere più 'pulito' il trasporto dei rifiuti sia dal punto di vista igienico-sanitario che dal punto di vista di riduzione dell'uso di mezzi per la movimentazione e dell'impatto ambientale. Consente di migliorare in

modo significativo anche il processo di separazione del rifiuto prodotto da punti vendita ed uffici presenti all'interno del Terminal passeggeri.

Inoltre, è volontà dell'aeroporto Marco Polo di Venezia raggiungere la massima riduzione della plastica monouso utilizzata all'interno del sedime aeroportuale incentivando altre soluzioni più sostenibili. Sono attualmente presenti nelle aree aperte al pubblico quattro compattatori per il recupero della plastica. I passeggeri possono inserire le proprie bottiglie in plastica o le lattine, dando così il proprio contributo ad una corretta differenziazione ed un futuro riutilizzo di questa tipologia di materiali.

Sono presenti anche degli erogatori di acqua potabile a disposizione di passeggeri ed operatori aeroportuali, sia nel terminal (vedi mappe aeroportuali) che negli altri edifici dislocati all'interno del sedime aeroportuale. Ogni distributore eroga in media 2.000 litri d'acqua al mese che significa circa 4.000 bottigliette da mezzo litro d'acqua risparmiate.

La riduzione dell'inquinamento acustico e delle emissioni

Il monitoraggio del rumore è un'attività costante e sempre più capillare, realizzata principalmente attraverso una rete di centraline di rilevazione fonometrica, ubicate in diversi punti del territorio circostante l'aeroporto di Venezia.

La raccolta dei dati acustici correlati all'esercizio aeroportuale permette di

calibrare al meglio le diverse azioni di mitigazione del ground noise quali una sempre più efficiente gestione della movimentazione degli aeromobili a terra oltre che, più in generale, di tutte le operazioni propedeutiche al decollo e conseguenti all'atterraggio gestite mediante piattaforma A-CDM.

The challenge of differentiated waste collection

To go ahead in our journey of environmental protection, at Venice Marco Polo Airport has decided to rationalise our current separate waste collection system, making it more effective by working at both management and infrastructural levels.

At the management level, the door-to-door collection of solid urban waste carried out by the airport operator to all sub-concessionaires, similar to what is already in place for domestic users, is fully operational. This is a necessary commitment that will enable us to achieve municipal waste-separation rates of over 65% in the coming years. In terms of infrastructure, in 2023 the first pneumatic transport system for urban waste serving the non-Schengen area of the Passenger Terminal has been completed. The first system of this type used in an Italian airport, this system allows us to optimise and 'clean up' the transport of waste in terms of health and hygiene, of reducing the use of vehicles for

handling, and of overall environmental impact. It also significantly improves the process of separating the waste produced by shops and offices within the passenger terminal.

It is also our intention to minimise the amount of single-use plastic used in Venice Airport, incentivizing other more sustainable solutions. There are currently four compactors for plastic recovery in the areas open to the public. Passengers can put in their own plastic bottles or cans (no glass), not necessarily empty, and thus contribute to proper waste separation and future recycling.

In the terminal and in other buildings of the airport grounds there are also water dispensers for passengers and airport personnel will also be installed in the terminal and other buildings on the airport grounds.

Each dispenser supplies an average of 2,000 liters of water per month which means approximately 4,000 half-litre bottles of water saved.

The reduction of noise pollution and emissions

Noise monitoring is a constant and increasingly widespread activity, and is carried out mainly by a network of sound-measurement stations at various locations surrounding the airport.

The collection of noise data on airport operations makes it possible to better adjust the various environmental

mitigation actions such as an increasingly efficient management of the aircraft movement on the ground and, more generally, of all operations prior to take-off and after landing managed through the A-CDM platform.

Another important measure implemented after the redevelopment

Altra importante misura attuata dopo la riqualifica della pista principale del 2019, consiste nella possibilità di eseguire, in particolar modo in periodo notturno, dei decolli da un punto avanzato rispetto alla testata di pista. Il tutto a protezione delle adiacenti zone urbanizzate.

Attualmente è in corso il rinnovo del "fleet mix" operativo sullo scalo. Le prestazioni dei nuovi aeromobili impiegati come l'A320neo e il B737-8200max

Il trattamento delle acque

Nel 2023 è stato avviato il nuovo impianto di depurazione che ha lo scopo di trattare i reflui prodotti dal traffico passeggeri e dai relativi servizi aeroportuali. La sua potenzialità è stata determinata in funzione degli incrementi di traffico previsti nel prossimo decennio rendendolo in grado di trattare una portata media giornaliera di 1.155 m³/d, con picchi fino a 1.440 m³/d durante il periodo estivo, per un volume complessivo annuo di 420.000 m³ di acque trattate.

Le acque depurate avranno caratteristiche qualitative idonee per il riutilizzo a scopo industriale all'interno del comprensorio aeroportuale (Tab. 1 Allegato C - NTA P.T.A.

consentono di contenere le emissioni sia in atmosfera che acustiche. Un intervento di mitigazione è il terrapieno vegetato di prossima realizzazione a ridosso del vicino abitato di Tesserà, in cui specie arboree di pregio, oltre a caratterizzare il territorio, lo preserveranno il più possibile dalle emissioni sonore.

Regione Veneto).

Realizzando un opportuno volume di accumulo dell'acqua trattata ed una stazione di pompaggio per il rilancio della stessa nell'acquedotto duale dell'aeroporto, si potranno soddisfare completamente i fabbisogni idrici afferenti alle cassette di scarico dei servizi igienici del terminal oltre a quelli delle torri di raffreddamento dell'impianto di trigenerazione.

Tale iniziativa consente:

- un risparmio di circa il 30% di acqua potabile;
- una maggiore autonomia ed affidabilità dell'approvvigionamento idrico.

of the main runway in 2019 is the possibility of allowing take-offs from a more advanced point with respect to the runway head, particularly at night. All of which to protect the adjacent populated areas.

The renewal of the 'fleet mix' operating at the airport is currently under way. The performance of the new aircraft used, such as the A320neo and the B737-8200max, allows both atmospheric

and noise emissions to be reduced. One mitigation intervention is the forthcoming planted embankment close to the nearby village of Tesserà, through which valuable tree species will not only characterise the area, but also protect it as much as possible from noise emissions.

Water treatment

In 2023, the new purification plant was launched with the aim of treating effluents generated by passenger traffic and related airport services. Its potential has been determined based on the traffic increases expected in the next decade, making it capable of treating an average daily flow rate of 1,155 m³/day, with peaks of up to 1,440 m³/day during the summer period, for a total annual volume of 420,000 m³ of treated water.

The treated water will have quality characteristics suitable for industrial reuse within the airport complex (Table 1 Annex C - NTA P.T.A. Veneto Region).

By implementing an appropriate volume of treated water storage and a pumping station for reintroduction into the airport's dual aqueduct, it will be possible to completely satisfy the water needs relating to the waste cisterns of the terminal's toilets as well as those of the towers' cooling of the trigeneration plant.

This initiative allows:

- a saving of approximately 30% of drinking water;
- greater autonomy and reliability of the water supply.

ALTRI PROGETTI SULLA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

AEROPORTI 2030

L'attenzione ai temi della sostenibilità ha portato il Gruppo SAVE a fondare con altri operatori del settore "Aeroporti 2030", associazione di riferimento per gli scali del Polo aeroportuale del Nord Est (Venezia, Treviso, Verona, Brescia) e per quelli di Roma. L'associazione è nata in particolare per promuovere lo sviluppo sostenibile e digitale degli aeroporti italiani, proponendo al governo un documento programmatico con diverse misure, tra cui:

- raggiungere la completa decarbonizzazione degli scali nel 2030 e per le compagnie aeree nel 2050;
- implementare lo sviluppo di carburanti avio sostenibili;
- sviluppare energia 100% rinnovabile e mobilità elettrica per l'accessibilità

negli scali.

Aeroporti 2030 vuole essere un luogo di confronto, progettazione e stimolo all'attuazione, avvalendosi di un network di esperti delle principali realtà industriali del Paese - tra queste da subito Eni, Enel, Gruppo FS - per lavorare su sinergie complessive relative al settore aeroportuale e accompagnare nel percorso di transizione energetica e digitale.

Allo stesso tempo, l'Associazione realizza progetti con il coinvolgimento di università, istituzioni, operatori aeroportuali, operatori di trasporto e logistica e comunità territoriali.

OTHER SUSTAINABILITY PROJECTS

AEROPORTI 2030

Attention to the themes of economic sustainability has led the SAVE Group to set up the association called 'Aeroporti 2030' with other sector operators, a reference association for the airports of the North East airport hub (Venice, Treviso, Verona, Brescia) and for those of Rome. The association was set up to promote the sustainable and digital development of Italian airports, proposing a policy document to the government with various measures, including:

- achieve full decarbonisation of airports in 2030 and for airlines in 2050;
- implement the development of sustainable aviation fuels;
- developing 100% renewable energy and e-mobility for accessibility in airports.

Aeroporti 2030 aims to be a place for discussion, planning and stimulation of implementation, making use of a network of experts from the country's main industrial realities - including, from now on, Eni, Enel, the Italian State Railways Group - to work on overall synergies relating to the airport sector and accompany the energy and digital transition process.

At the same time, projects will be implemented with the involvement of universities, institutions, airport operators, transport and logistics operators and local communities.



Advanced Air Mobility

L'Advanced Air Mobility (AAM) si riferisce a una nuova forma di mobilità aerea sicura, sostenibile e integrata, tipicamente effettuata con droni, veicoli a decollo e atterraggio verticale a propulsione elettrica o ibrida, utilizzati per trasportare persone e merci su brevi distanze fino a circa 200 km.

A fare da apripista alle iniziative che il Sistema aeroportuale del Nord Est ha elaborato, in linea con il Piano Strategico Nazionale "Advanced Air Mobility - AAM (2021-2030)" pubblicato da ENAC, sarà il comune di Chioggia, dove verrà realizzato il primo vertiporto del Veneto.

La roadmap per la realizzazione del piano di Mobilità Aerea Avanzata del Gruppo SAVE si snoda su un arco temporale di tre anni e prevede la costituzione di tavoli di lavoro tra loro complementari, con la partecipazione di ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) e, sulla base delle diverse tematiche trattate, il coinvolgimento di soggetti pubblici e privati tra cui ENAV (Ente Nazionale Assistenza al Volo), Regione Veneto, sviluppatori e operatori del volo con droni.

In particolare, per lo sviluppo dell'attività di air taxi, il Gruppo SAVE partecipa alla società UrbanV, costituita a ottobre 2021 con Aeroporti di Roma, Aeroporto di Bologna e Aeroporti della Costa Azzurra: un progetto di mobilità sostenibile che prevede la progettazione, la costruzione e la gestione di vertiporti per l'impiego di droni a energia elettrica. L'aeroporto di Venezia, terzo hub intercontinentale

italiano, ospiterà due vertiporti: il primo nell'area landside finalizzato ai collegamenti con il Nord Est dell'Italia, il secondo nell'area airside. Le due strutture collegheranno l'aeroporto con le principali aree logistiche e di attrazione turistica del territorio lagunare, con una previsione di movimentare circa 340mila passeggeri l'anno.

Ma non sarà solo il territorio lagunare a beneficiare delle nuove tecnologie. Il piano di mobilità aerea avanzata infatti prevede un sistema di oltre una decina di vertiporti che, partendo da Venezia, collegheranno tutto il Nord Est arrivando a lambire i territori di Cortina, Brescia e Bologna. Un'innovazione che si integrerà, seguendo un modello di intermodalità, con l'attuale rete di trasporti, così da ridurre i tempi di spostamento tra Veneto, Lombardia ed Emilia-Romagna.

Advanced Air Mobility

Advanced Air Mobility (AAM) refers to a new form of safe, sustainable and integrated air mobility that is typically performed with drones, vertical take-off and landing vehicles powered by electric or hybrid technology, used to transport people and goods over short distances of up to about 200 km.

Leading the way in the initiatives that the North-Eastern Airport System has developed, and in line with the National Strategic Plan for 'Advanced Air Mobility - AAM (2021-2030)' published by the Italian Civil Aviation Authority (ENAC), will be the municipality of Chioggia, where the first vertiport in the Veneto Region will be built.

The roadmap for implementing the SAVE Group's Advanced Air Mobility plan lasts three years, and provides for complementary work groups, with the participation of ENAC, and, on the basis of the various topics covered, the involvement of public and private players including ENAV (Ente Nazionale Assistenza al Volo), the Veneto Regional Authority, and developers and operators of drone aviation.

In particular, for the development of air-taxi business, the SAVE Group has a stake in the company UrbanV,

established in October 2021, with Aeroporti di Roma, Aeroporto di Bologna and Aeroporti della Costa Azzurra: a sustainable-mobility project that uses electric-powered drones for the study, design, construction and management of vertiports.

Venice Airport, Italy's third intercontinental hub, will host two vertiports: the first in the landside area, to connect the North East of Italy; the second in the airside area. Venice Airport will thus be connected with the main logistics and tourist attractions in the lagoon area, and is expected to serve about 340,000 passengers a year.

It is not only the local lagoon area that will benefit from the new technologies. Indeed, the advanced air mobility plan will include a system of over a dozen vertiports which, starting from Venice, will connect the whole north-eastern part of Italy, even to as far as Cortina, Brescia and Bologna. This innovation will follow an intermodal model to integrate with the existing transport network, so as to reduce travel times between the regions of Veneto, Lombardy and Emilia-Romagna.

The background image shows the interior of a modern airport terminal. The ceiling is a complex, geometric, white structure. The floor is polished and reflects the overhead lights. People are walking through the terminal, some carrying luggage. There are various signs and directional indicators visible, including 'Self Check-in', 'Check-in', 'Arrivals', and 'Security'. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter.

Carta dei servizi 2024

Service Charter 2024

Qualità

La Carta dei Servizi dell'Aeroporto Marco Polo di Venezia presenta la lista degli indicatori di qualità rilevanti per i passeggeri e per la loro esperienza in aeroporto.

Questo schema, previsto dalla normativa e comune a tutti gli aeroporti italiani, permette di informare in modo chiaro tutti gli utenti aeroportuali sulla qualità dei servizi erogati.

Le rilevazioni della qualità sono sia di tipo quantitativo (ad esempio i tempi di attesa, ottenuti attraverso la misurazione diretta) sia di tipo qualitativo (come il grado di soddisfazione dei servizi ricavato dalla somministrazione di questionari dedicati).

Le tabelle seguenti, suddivise secondo i 34 indicatori qualità e 16 indicatori relativi ai servizi PRM individuati e concordati con Enac, individuano le attività monitorate nella Carta dei Servizi. Alcune delle attività monitorate nella Carta dei Servizi sono erogate del tutto o in parte da enti terzi.

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati 2023 2023 Results	Obiettivi 2024 2024 Objectives
SICUREZZA DEL VIAGGIO TRAVEL SAFETY	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Overall perception of the security-screening service for passengers and hand luggage	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	100,0%	96,8%
	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Overall perception of the level of personal and property security at the airport	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	100,0%	98,3%
REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO SERVICE REGULARITY AND PUNCTUALITY	Puntualità complessiva dei voli Overall punctuality of flights	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza % of on-time flights out of total departing flights	61,2%	61,2%
	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo Total misdirected departing baggage (not returned to the baggage-claim belt at the destination airport) pertaining to the airport	N. di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione /1000 passeggeri in partenza No. of baggage items not delivered at destination airport/1,000 departing passengers	0,228‰	0,210‰
	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile Delivery time of first bag from aircraft block-on	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi Time in minutes calculated from aircraft block-on to delivery of first bag in 90% of cases	00:18:00	00:19:00
	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile Delivery time of last bag from aircraft block-on	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Time in minutes calculated from aircraft block-on to delivery of last bag in 90% of cases	00:29:00	00:30:00
	Tempo di attesa bordo per lo sbarco del primo passeggero Waiting time on board for first passenger disembarkation	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi Waiting time in minutes from block-on in 90% of cases	00:06:00	00:05:00
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall perception of the regularity and punctuality of services received at the airport	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	99,8%	97,8%

Quality

The Service Charter of Venice Marco Polo Airport presents the list of quality indicators relevant to passengers and their experience in the airport.

This scheme, which is required by law and is used by all Italian airports, makes it possible to clearly inform all airport users about the quality of the services provided.

Quality measurements are both quantitative (e.g. waiting times, obtained through direct measurement) and qualitative (e.g. satisfaction with services, based on dedicated questionnaires).

The following tables identify the activities monitored in the Service Charter. They are divided according to the 34 quality indicators and 16 PRM service indicators identified and agreed upon with ENAC. Some of the services monitored in the Service Charter are provided in whole or in part by third parties.

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati 2023 2023 Results	Obiettivi 2024 2024 Objectives
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE CLEANLINESS AND HYGIENE	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Perception of the level of cleanliness and functionality of the toilets</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	88,2%	93,5%
	Percezione sul livello di pulizia dell'aerostazione <i>Perception of cleanliness of the air terminal</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,6%	97,0%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO COMFORT / CONVENIENCE IN THE AIRPORT	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of luggage trolley availability</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,7%	98,0%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of the efficiency of passenger-transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,6%	97,9%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of air-conditioning efficiency</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,7%	97,0%
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Perception of overall comfort level at the terminal</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,5%	96,0%
SERVIZI AGGIUNTIVI SUPPLEMENTARY SERVICES	Percezione sulla connettività wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception of wi-fi connectivity in the airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	94,5%	94,5%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of availability of mobile/laptop charging stations in public areas, if any</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	84,3%	96,5%
	Compatibilità dell'orario di apertura di bar e ristoranti con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of opening hours of cafés and restaurants with airport opening hours</i>	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree <i>% of arriving/departing passenger flights compatible with café opening hours in respective areas</i>	97,4%	96,0%
	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of the adequacy of smoking rooms, where present</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,6%	95,0%
	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti <i>Perception of availability of free drinking water dispensers, where present</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,8%	96,5%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi edicole <i>Perception of availability/quality/price of newsstand shops</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	94,2%	93,0%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of availability/quality/price of cafés and restaurants</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	86,1%	86,0%
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti <i>Perception of availability of stocked drinks/snacks machines, if any</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	48,7%	96,0%

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati 2023 2023 Results	Obiettivi 2024 2024 Objectives
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA INFORMATION FOR CUSTOMERS	Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>User-friendly and up-to-date website</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,7%	97,2%
	Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi <i>Perception of effectiveness of operational information points</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,6%	96,5%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of clarity, comprehensibility and effectiveness of internal signage</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,9%	96,2%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception of professionalism of staff (infopoint, security)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,4%	96,8%
	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of the effectiveness and accessibility of public information services (monitors, announcements, internal signage, etc.)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,6%	96,0%
SERVIZI SPORTELLLO/VARCO COUNTER / GATE SERVICES	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of the ticketing service</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0%	96,5%
	Tempo di attesa al check-in <i>Waiting time at check-in</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00:20:23	00:23:00
	Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of waiting time at check-in</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,8%	96,5%
	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at security checks</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00:12:25	00:12:00
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting time at passport control</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,7%	96,5%
INTEGRAZIONE MODALE MODAL INTEGRATION	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of clarity, clarity and usefulness of outdoor signage</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,9%	96,5%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception on the adequacy of city/airport connections</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,8%	95,5%

Indicatori passeggeri PRM

PRM-passenger indicators

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati 2023 2023 Results	Obiettivi 2024 2024 Objectives
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA EFFICIENCY OF ASSISTANCE SERVICES	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>For PRM departing with notification in advance: waiting time for assistance, with notification in advance, from one of the designated points at the Airport</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00:03:00	00:04:30
	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>For PRM departing without booking; waiting time, after notification in advance of their presence, for assistance from one of the designated points at the airport</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00:02:00	00:06:00
	Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For incoming PRM with notification in advance: on-board waiting time to disembark for PRM after last passenger disembarkation</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00:06:00	00:07:00
	Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For PRM arriving without notification in advance: waiting time for assistance at the gate/aircraft point from disembarkation of last passenger</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00:08:00	00:08:00
SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY) SAFETY FOR THE PERSON (SAFETY)	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione <i>Perception of the condition and functioning of supplied equipment</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0%	99,0%
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception of adequacy of staff training</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0%	99,0%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO INFORMATION AT THE AIRPORT	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: Number of items of key information accessible to visual, hearing and motor impairments as a proportion of the total number of items of key information</i>	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% essential information accessible out of total amount of essential information</i>	98,0%	98,0%
	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale <i>Completeness: amount of information and instructions, related to the services offered, available in accessible format compared to the total number</i>	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni <i>% service-related information/instructions in accessible format out of all information/instructions</i>	99,0%	99,0%
	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception of the effectiveness and accessibility of internal airport information, communication and signage</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0%	97,0%

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati 2023 2023 Results	Obiettivi 2024 2024 Objectives
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATION WITH PASSENGERS	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute <i>Number of responses provided within the set time-frame compared to all the information requests received</i>	% di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste <i>% of answers provided on time out of total number of requests</i>	100,0%	100,0%
	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>% complaints received on total PRM traffic</i>	0,028%	0,033%
COMFORT IN AEROPORTO FACILITIES IN THE TERMINAL	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Perception of effectiveness of PRM assistance</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0%	98,0%
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc. <i>Perception of the level of accessibility and usability of airport facilities: car park, call intercoms, dedicated rooms, toilets, etc</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0%	97,0%
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>Perception of dedicated spaces for Persons with Reduced Mobility PRM (e.g. Sala Amica)</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0%	97,0%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI INTERPERSONAL ASPECTS AND CONDUCT	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception of staff courtesy (infopoint, security, special-assistance staff)</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0%	99,0%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception of professionalism of staff dedicated to providing special care to PRM</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0%	99,0%



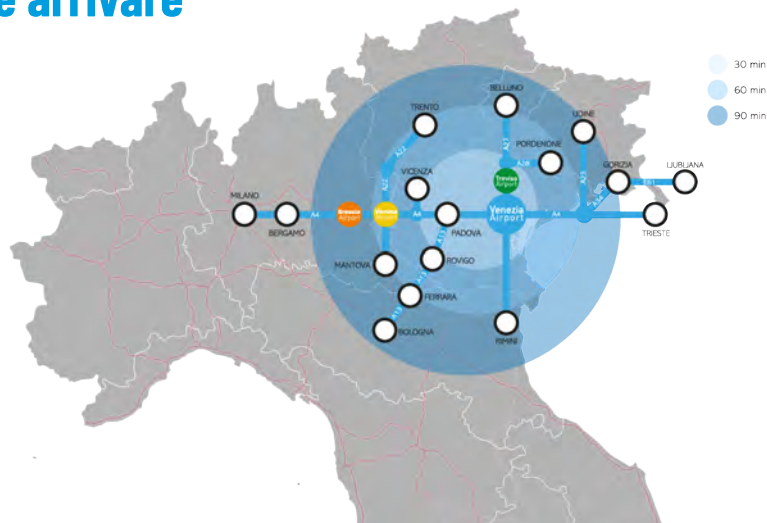
Guida ai servizi 2024

La Guida ai Servizi 2024 ha l'obiettivo di far conoscere ai nostri ospiti come è strutturato l'aeroporto Marco Polo di Venezia, quali sono i servizi che offriamo e a chi è possibile rivolgersi per qualsiasi richiesta ed esigenza.

2024 Services Guide

The 2024 Service Guide aims to inform our customers about how Venezia Airport is structured, what services we provide, and who is available to meet any queries or needs.

Come arrivare



L'aeroporto Marco Polo è situato a 14 km dal centro di Venezia ed è raggiungibile in taxi, NCC, in treno e in autobus, oppure in auto utilizzando la rete autostradale. Inoltre, a renderlo unico è la presenza di una darsena che collega via acqua l'aeroporto Marco Polo con la città di Venezia.

ZTC: Zona a traffico controllato

Con l'ordinanza nr. 16/2018 del 4/9/2018, efficace dal 01.10.2018, integrata con l'ordinanza nr. 4/2023 del 31/7/2023, efficace dal 01.09.2023, ENAC ha istituito una Zona a Traffico Controllato sul sedime dell'aeroporto Marco Polo di Venezia. In base a tale Ordinanza, tutti i veicoli che entreranno in aeroporto dovranno impegnare la viabilità per un tempo massimo di 7 minuti, più 1 minuto di tolleranza, entro il quale dovranno:

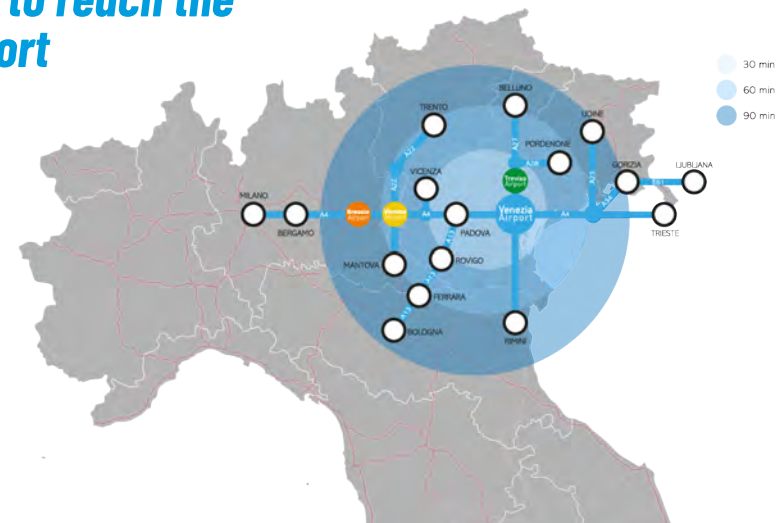
- entrare in uno dei parcheggi dell'aeroporto, che sono esclusi dalla validità della ZTC;
- uscire dalla ZTC senza entrare nei parcheggi.

Per maggiori informazioni

Treno

L'aeroporto Marco Polo di Venezia è collegato alle stazioni ferroviarie di Venezia Mestre e Venezia Santa Lucia tramite servizio autobus urbano ed extraurbano e taxi.

How to reach the Airport



Venice Marco Polo Airport is 14 km from the centre of Venice, and can be reached by taxi, train, bus, or car from the nearby motorway connection. It is unique for its dock/harbour that links Marco Polo Airport to the island city of Venice by water services.

ZTC: Controlled Traffic Zone

With Ordinance No. 16/2018 of 4/9/2018, effective from 01.10.2018, integrated with Ordinance No. 4/2023 of 31/7/2023, effective from 01.09.2023, ENAC established a Controlled Traffic Zone (ZTC) on the grounds of Venice Marco Polo Airport. According to this Ordinance, all vehicles entering the airport can only use the road system for up to 7 minutes at most (plus a 1 minute grace) within which they must:

- enter one of the Airport's car parks, which are not in the ZTC;
- leave the ZTC without entering a car-parks.

For more information

Train

Venezia Airport is linked to the railway stations of Venezia Mestre (mainland) and Venezia Santa Lucia (island) by bus (urban and out-of-town) and taxi services.

Taxi

Il [servizio taxi](#) presso l'aeroporto Marco Polo di Venezia è fornito dalla Cooperativa Artigiana Radiotaxi. Gli stalli riservati ai taxi si trovano di fronte all'uscita del terminal in viabilità al piano terra. Per maggiori dettagli sulla tariffa che verrà applicata, chiedi informazioni al personale preposto prima di salire sul mezzo.



Tel: +39 041 5964 - servizio 24/24
www.radiotaxivenezia.com

Autobus

Stazione Venezia Mestre

- linea MESTRE EXPRESS (ATVO);
 - autobus urbano linea n°15 (ACTV).
- Tempo percorrenza: 20-25 minuti circa.

Dove prendere l'autobus in stazione Venezia Mestre?

All'esterno della stazione dei treni, uscita "Centro".

Stazione Venezia Santa Lucia

- linea VENEZIA EXPRESS (ATVO);
 - autobus urbano linea 5 (ACTV).
- Tempo percorrenza: 25-30 minuti circa.

Dove prendere l'autobus in stazione Venezia Santa Lucia?

Uscendo dalla stazione sulla destra, 10 minuti a piedi percorrendo il Ponte della Costituzione, in Piazzale Roma.

Per maggiori informazioni



ACTV

Tel. + 39 041 24 24
www.actv.avmspa.it

ATVO

Tel. +39 0421 594672
www.atvo.it

FSBusitalia

Tel. +39 049 8206811
www.fsbitalia.it

CORTINA EXPRESS

Tel. +39 043 6867350
Whatsapp. +39 043 6867350
www.cortinaexpress.it

GO OPTI

www.goopti.com

Taxis

The [taxi service](#) at Venice Marco Polo Airport is provided by Cooperativa Artigiana Radiotaxi. The road taxi parking places are outside the terminal exit on the ground floor. For more details on fares applied, before boarding the vehicle, ask the staff in charge.



Tel: +39 041 5964 - service 24/24
www.radiotaxivenezia.com

Buses

From Venice Mestre railway station

- MESTRE EXPRESS (ATVO) service;
 - urban bus 'Linea' No. 15 (ACTV).
- Journey time: 20-25 minutes.

I'm at Venezia Mestre station: where does the bus leave from?

Outside the train station, at the 'Centro' exit".

From Venice island (Santa Lucia) railway station

- VENEZIA EXPRESS (ATVO) line;
 - urban bus 'Linea' No. 5 (ACTV).
- Journey time: 25-30 minutes.

I'm at Venice Santa Lucia railway station: where can I take the bus from?

Walk out of the railway station and turn right; walk 5-10 minutes and over the modern bridge to the Piazzale Roma bus terminus.

For more information



ACTV

Tel. + 39 041 24 24
www.actv.avmspa.it

ATVO

Tel. +39 0421 594672
www.atvo.it

FSBusitalia

Tel. +39 049 8206811
www.fsbitalia.it

CORTINA EXPRESS

Tel. +39 043 6867350
Whatsapp. +39 043 6867350
www.cortinaexpress.it

GO OPTI

www.goopti.com

Autonoleggio

Gli uffici delle società di [autonoleggio](#) si trovano al 3° piano del parcheggio Multipiano P1, collegato al terminal da un tunnel pedonale (moving walkway).

Per consegnare il mezzo a noleggio dopo aver seguito le indicazioni per il parcheggio Multipiano Park1, dovrai ritirare il normale ticket d'ingresso e salire al 3° livello seguendo le indicazioni già posizionate sulle rampe: per entrare nel parcheggio Autonoleggi dovrai reinserire lo stesso ticket alla sbarra del terzo piano.

Car sharing

L'aeroporto Marco Polo aderisce al servizio [Car Sharing](#) Venezia. All'interno del Park Sosta Breve di fronte all'aeroporto è attivo un punto di ritiro e consegna delle auto in car sharing con 5 piazzole di sosta.

NCC acquei

Per i trasferimenti da e per l'aeroporto Marco Polo di Venezia in motoscafo privato puoi utilizzare gli operatori riportati in questa pagina: [ncc-acqueo](#).

Per maggiori dettagli sulla tariffa che verrà applicata, chiedi informazioni al personale preposto prima di salire sul mezzo.

Vaporetto

Nella darsena dell'aeroporto è attivo il servizio di trasporto acqueo su [vaporetto](#) con collegamenti per Venezia e le principali isole (Murano, Burano, Lido).

Il servizio di trasporto acqueo è fornito dalla società Alilaguna.

Per maggiori informazioni



Tel: +39 041 5416555 - Sala Arrivi
Tel: +39 041 2619091 - Darsena

www.alilaguna.it



Tel: +39 041 5416555 - Arrivals Hall
Tel: +39 041 2619091 - Dock

www.alilaguna.it

Car rental

The offices of the [car rental companies](#) are on the 3rd floor of the P1 multi-storey car park, which is connected to the terminal by a pedestrian tunnel (moving walkway).

To drop off your rental vehicle, after following the signs for the Park1 multi-storey car park, you must collect a normal entry ticket and go up to the 3rd level following the signs already on the ramps. To enter the car-hire car park, you must use the same ticket, inserting it back into the barrier machine.

Car sharing

Venice Marco Polo Airport supports the Venice [Car sharing](#) scheme. Inside the 'Park Sosta Breve' (short-stay) outside the main terminal is a pick-up and drop-off point for car-sharing cars, with 5 parking spaces.

Water-taxi services

For transfers to and from Venezia Airport by private motorboat, you can use the operators listed on this page: [water-taxi services](#).

For more details on fares applied, before boarding the vehicle, ask the staff in charge.

Water-buses

At the airport dock, a [water-bus \(vaporetto\)](#) shuttle service operates to Venice and the main islands of Murano, Burano, Lido.

The waterbus service serving the Airport is provided by the company Alilaguna.

For more information

Parcheggi

I parcheggi dell'aeroporto di Venezia Marco Polo dispongono di oltre 6.000 posti auto.



Per qualsiasi richiesta di informazione su parcheggi disponibili, tariffe e metodi di pagamento:

www.parcheggi.veneziaairport.it
Marco Polo Park: +39 041 2603060

Car Parks

The car parks at Venice Marco Polo airport have more than 6,000 parking spaces.

For information on available parking spaces, rates and payment methods:

Stazione ferroviaria / Train station

Il 2024 sarà caratterizzato da interventi per la realizzazione della bretella ferroviaria che in futuro assicurerà una forma di trasporto efficiente e sostenibile da e per l'aeroporto di Venezia. I lavori potrebbero avere impatti sulla viabilità e sulla disponibilità di parcheggi.

2024 will be characterized by interventions for the construction of the railway link. The railway station will ensure an efficient and sustainable form of transport to and from Venezia Airport in the future. The works may have an impact on the road system and the availability of parking lots.

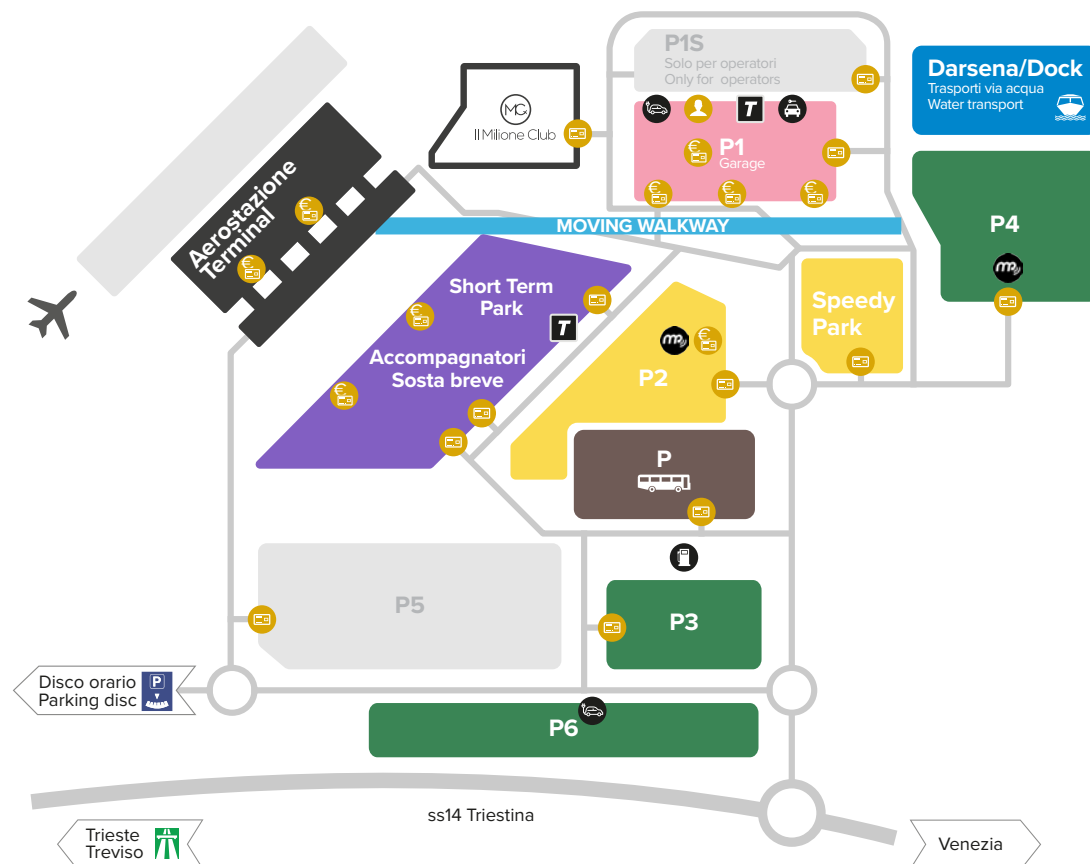


Disco orario

All'interno del sedime aeroportuale è presente un'area di sosta con 60 stalli a disco orario, con tempo massimo di permanenza di 60 minuti, dedicata all'utenza in attesa o per accompagnamento dei passeggeri, e indicata lungo la viabilità come "Disco orario".

Parking disc

Inside the airport there is a parking area with 60 parking spaces with a time disk, allowing a stay of up to 60 minutes. They are intended for waiting or for accompany passengers, and are indicated along the roads as "Parking disc".



Come puoi pagare / How you can pay:



Solo carte di credito
Credit cards only



Cassa automatica (carte di credito, bancomat e contanti)
Cashpoints in cash or with credit cards



Operatore
Pay desk with operator



Parcheggio Rent a Car ultimo piano
Rent a Car Park top floor



Carica macchine elettriche gratis
Free charging electric cars



Distributore
Gas station



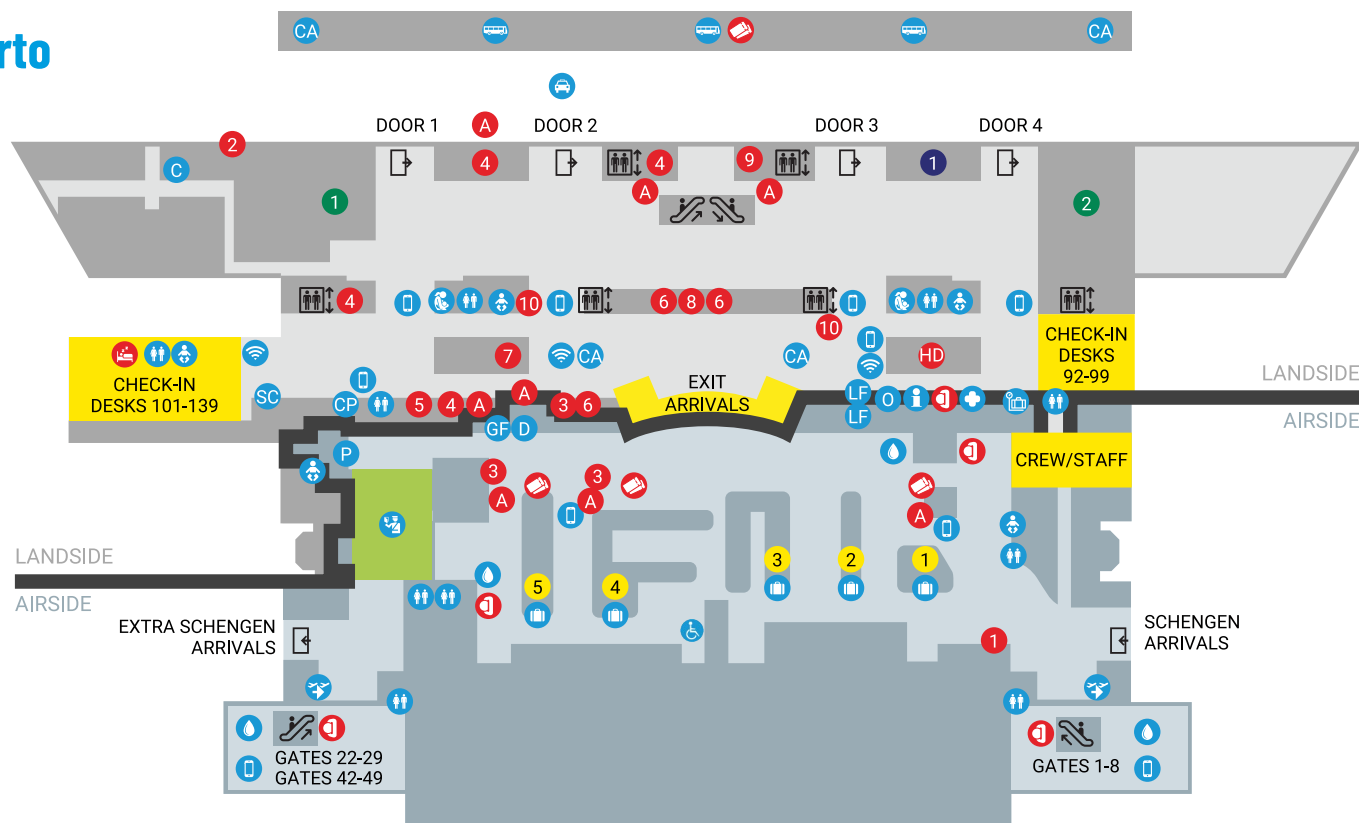
Ingresso, pagamento e uscita con un'app
Entry, payment and exit with just an App

Mappe dell'aeroporto

Piano Terra*

Airport Maps

Ground Floor*



PUNTI DI INTERESSE/SERVIZIO

- 1 Nastro riconsegna bagagli 1 2 3 4 5
- 2 Punto ricarica cellulari
- 3 Servizi igienici
- 4 Fasciatoio
- 5 Sala allattamento
- 6 Ufficio informazioni voli/ Ufficio Pass
- 7 Bagagli fuori misura
- 8 Voli in coincidenza
- 9 Stazione autobus
- 10 Taxi
- 11 Controllo passaporti
- 12 Pronto soccorso
- 13 Erogatori d'acqua
- 14 Area sosta PRM Arrivi
- 15 Casse automatiche parcheggi
- 16 Cassetta postale
- 17 Lost & Found
- 18 Oggetti smarriti
- 19 Self check-in

ACCESSI

- 1 Uscite
- 2 Ingressi
- 3 Ascensori
- 4 Scale mobili

EMERGENZA/FORZE DELL'ORDINE

- 1 Carabinieri
- 2 Agenzia Dogane e Monopoli
- 3 Guardia di Finanza
- 4 Polizia

RETAIL

- 1 Edicola Tabacchi Relay

FOOD & BEVERAGE

- 1 Caffetteria Moak
- 2 Rustichelli & Mangione

ALTRI SERVIZI

- 1 ATM
- 2 Hospitality Desk
- 3 Punto tamponi
- 4 Capsule Hotel
- 5 Distributori automatici
- 6 Biglietterie automatiche trasporto pubblico
- 7 Venice Connects
- 8 Deposito bagagli
- 9 Cambio valute
- 10 Agenzia di viaggio
- 11 MSC Crociere
- 12 Biglietterie mezzi pubblici
- 13 NCC via acqua
- 14 Informazioni turistiche
- 15 Value Group
- 16 Exactta Group - Sim Card

PUNTI DI INTERESSE/SERVIZIO

- 1 Nastro riconsegna bagagli 1 2 3 4 5
- 2 Punto ricarica cellulari
- 3 Servizi igienici
- 4 Fasciatoio
- 5 Sala allattamento
- 6 Ufficio informazioni voli/ Ufficio Pass
- 7 Bagagli fuori misura
- 8 Voli in coincidenza
- 9 Stazione autobus
- 10 Taxi
- 11 Controllo passaporti
- 12 Pronto soccorso
- 13 Erogatori d'acqua
- 14 Area sosta PRM Arrivi
- 15 Casse automatiche parcheggi
- 16 Cassetta postale
- 17 Lost & Found
- 18 Oggetti smarriti
- 19 Self check-in

ACCESS

- 1 Exit
- 2 Entrance
- 3 Lift/Elevator
- 4 Escalator

EMERGENCY/PUBLIC AUTHORITIES

- 1 Police
- 2 Gendarmerie
- 3 Financial Police
- 4 Customs

RETAIL

- 1 Relay (kiosk and tobacco shop)

FOOD & BEVERAGE

- 1 Coffee Bar Moak
- 2 Rustichelli & Mangione

OTHER SERVICES

- 1 ATM
- 2 Hospitality Desk
- 3 Swab Test
- 4 Capsule Hotel
- 5 Vending machine
- 6 Public transport tickets
- 7 Venice Connects
- 8 Left luggage
- 9 Currency exchange
- 10 Travel agency
- 11 MSC Crociere
- 12 Public transport ticket office
- 13 Speed boat
- 14 Tourist Info
- 15 Value Group
- 16 Exactta Group - Sim Cards

*mappa aggiornata a febbraio 2024

*map updated in February 2024

Primo piano*

ACCESSI

- Uscite
- Ingressi
- Ascensori
- Scale mobili

PUNTI DI INTERESSE

- Punto ricarica cellulari
- Servizi igienici
- Fasciatoio
- Sala allattamento
- Varchi di sicurezza
- Trasporti via acqua
- Noleggio auto
- Ufficio informazioni voli/ Biglietteria SAVE
- Controllo passaporti
- SA Sala per assistenze speciali
- CU Sala culto
- CP Cassetta postale
- SC Self check-in

EMERGENZA/FORZE DELL'ORDINE

- D Agenzia Dogane e Monopoli
- P Polizia

FOOD & BEVERAGE

- 1 Emporio del grano
- 2 C. Bar
- 3 Culto Murano Bar
- 4 Bottega Prosecco Bar
- 5 DeCanto Villa Sandi
- 6 Cultino Bar
- 7 Natoo Healthy Bar

ALTRI SERVIZI

- A ATM
- 4 Distributori automatici
- 1 Sala Il Milione Club
- 2 Tax Refund Planet / Tax Refund srl
- 3 Tax Refund Global Blue
- 4 Avvolgimento bagagli
- 5 Biglietteria Alisud
- 6 Biglietteria Are
- 7 Cambio valute
- 8 Rental Car Hertz
- 9 Rental Car B-Rent
- 10 Biglietteria Alilaguna
- 11 Rental Car Sixt
- 12 Viaggiare

RETAIL

- 0 Edicola e Tabacchi Relay
- 1 Campo Marco Polo
- 2 The Fashion Place
- 3 Anatomie
- 4 Rituals
- 5 Liu Jo
- 6 Boggi
- 7 Venchi
- 8 Parafarmacia
- 9 4giveness
- 10 +39Leathergoods
- 11 Capi Electronics
- 12 Gutteridge
- 13 Sunglass Hut
- 14 Giovanni Raspini
- 15 Aelia Duty Free
- 16 World of Venice
- 17 Bottega dei Sapori
- 18 Pandora
- 19 Montblanc
- 20 Hub Bookstore
- 21 Dolce&Gabbana
- 22 MyFamily
- 23 Campo Marzio
- 24 Aelia Duty Free Extraschengen

RETAIL

- 0 Relay (kiosk and tobacco shop)
- 1 Campo Marco Polo
- 2 The Fashion Place
- 3 Anatomie
- 4 Rituals
- 5 Liu Jo
- 6 Boggi
- 7 Venchi
- 8 Parafarmacia
- 9 4giveness
- 10 +39Leathergoods
- 11 Capi Electronics
- 12 Gutteridge
- 13 Sunglass Hut
- 14 Giovanni Raspini
- 15 Aelia Duty Free
- 16 World of Venice
- 17 Bottega dei Sapori
- 18 Pandora
- 19 Montblanc
- 20 Hub Bookstore
- 21 Dolce&Gabbana
- 22 MyFamily
- 23 Campo Marzio
- 24 Aelia Duty Free Extraschengen

First Floor*

ACCESS

- Exit
- Entrance
- Lift/Elevator
- Escalator

POINTS OF INTEREST

- Charging points
- Toilets
- Nursery
- Breastfeeding room
- Security
- Water transport
- Rent a car
- Flight information office/ SAVE ticket office
- Passport control
- SA Special assistance lounge
- CU Hall of Worship
- CP Postbox
- SC Self check-in

EMERGENCY/PUBLIC AUTHORITIES

- D Customs
- P Police

FOOD & BEVERAGE

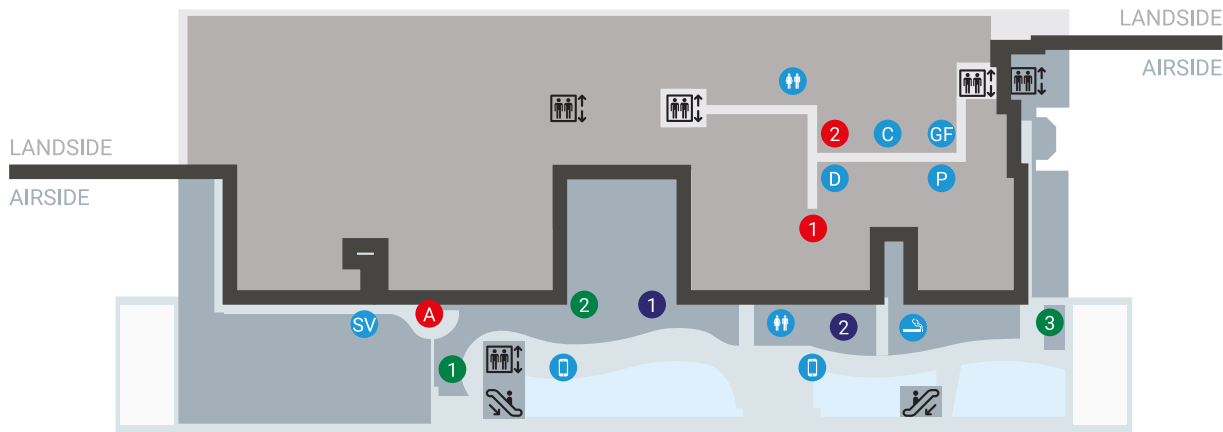
- 1 Emporio del grano
- 2 C. Bar
- 3 Culto Murano Bar
- 4 Bottega Prosecco Bar
- 5 DeCanto Villa Sandi
- 6 Cultino Bar
- 7 Natoo Healthy Bar

OTHER SERVICES

- A ATM
- 4 Vending machine
- 1 Il Milione Club lounge
- 2 Tax Refund Planet/ Tax Refund srl
- 3 Tax Refund Global Blue
- 4 Baggage wrapping
- 5 Alisud ticket office
- 6 Are ticket office
- 7 Currency exchange
- 8 Car Rental Hertz
- 9 Car Rental B-Rent
- 10 Alilaguna ticket office
- 11 Car Rental Sixt
- 12 Viaggiare

*mappa aggiornata a febbraio 2024

*map updated in February 2024



ACCESSI

- Ascensori
- Scale mobili

PUNTI DI INTERESSE/SERVIZI

- Punto ricarica cellulari
- Servizi igienici
- Sala fumatori
- Controllo passaporti
- Sala Vip Marco Polo

EMERGENZA/FORZE DELL'ORDINE

- Carabinieri
- Agenzia Dogane e Monopoli
- Guardia di Finanza
- Polizia

ALTRI SERVIZI

- ATM
- Uffici Triveneto Sicurezza
- Ufficio Pass

RETAIL

- Hub Megastore
- Hub Mediastore

FOOD & BEVERAGE

- Rustichelli & Mangione
- Briccocafe restaurant bar
- Homeburger beer & food lounge

ACCESS

- Lift/Elevator
- Escalator

POINTS OF INTEREST

- Charging point
- Toilets
- Smoking lounge
- Passport control
- Marco Polo Vip Lounge

EMERGENCY/PUBLIC AUTHORITIES

- Gendarmerie
- Customs
- Financial Police
- Police

OTHER SERVICES

- ATM
- Triveneto Sicurezza offices
- Pass office

RETAIL

- Hub Megastore
- Hub Mediastore

FOOD & BEVERAGE

- Rustichelli & Mangione
- Briccocafe restaurant bar
- Homeburger beer & food lounge



Puoi consultare la mappa anche sul sito di Venezia Airport.
Per una ricerca puntuale e dettagli relativi ai negozi e ai servizi di ristorazione consigliamo di consultare la sezione Shop&Food.

Vai alla mappa online

Vai alla sezione Shop&Food



You can also consult the map on the Venezia Airport website.
For precise search, and details of shops and catering services, we recommend consulting the Shop&Food section.

Go to the online map

Go to the Shop&Food section

*mappa aggiornata a febbraio 2024

*map updated in February 2024

Informazioni utili per passeggeri in partenza

Controlli di sicurezza

Si raccomanda di arrivare in aeroporto sempre con adeguato e congruo anticipo:

- 3h prima della partenza dell'aereo se la tua destinazione prevede il controllo passaporto;
- almeno 2 ore prima della partenza per tutti gli altri voli;

o secondo le indicazioni della compagnia aerea che opera il tuo volo.

Presso l'aeroporto Marco Polo di Venezia sono presenti diverse tipologie di varchi di sicurezza:

- 18 linee di controllo disponibili per tutti i voli, nazionali ed internazionali (tranne i voli diretti per gli USA);
- 3 linee di controllo riservate ai soli voli

diretti verso gli USA, di cui una fast track;

- 2 linee fast track;
- 1 varco di sicurezza per i PRM (passeggeri a ridotta mobilità) e un accompagnatore;
- 1 family lane.

Per maggiori informazioni su come prepararsi al controllo e sugli **oggetti proibiti** e informazioni sul fast track

Controlli di sicurezza
e oggetti proibiti

Fast Track

Chiusura notturna

Ai sensi dell'ordinanza 6/2015 di ENAC Direzione Aeroportuale Nord Est le porte dell'aeroporto Marco Polo di Venezia rimangono chiuse in orario notturno dalle ore 24.00 alle ore 04.00, fatti salvi i casi specifici di prolungata o ridotta attività aeroportuale.

È vietato stazionare in aerostazione

durante gli orari di chiusura per tutti coloro che non sono provvisti di titolo di viaggio per un volo in partenza nel giorno successivo o altra idonea autorizzazione aeroportuale.

La violazione sarà sanzionata ai sensi dell'art. 4 della predetta ordinanza.

Documenti extra UE

Se sei diretto verso un Paese extra UE, prima della partenza ricordati di controllare validità e scadenza del tuo passaporto.

Per una verifica puntuale sui documenti necessari, ti consigliamo di consultare il sito www.viaggiareassicuri.it curato

dall'Unità di Crisi del Ministero degli Esteri. Se sei diretto verso un Paese UE è sufficiente portare con te la carta di identità. Maggiori informazioni sul sito dell'ENAC www.enac.gov.it.

Per maggiori informazioni

Useful information for passengers departing

Security checks

It is always recommended that you arrive at the airport well in advance, 3 hours before your plane's departure, in order not to run the risk of missing your flight.

- 3 hours before the departure of the plane if your destination requires passport control;
- at least 2 hours before departure for all other flights;

or as per the instructions of the airline operating your flight.

Venezia Airport has different types of security checkpoints:

- 18 checkpoint lines available for all flights, domestic and international (except for direct flights to the USA);

- 3 lines reserved for US-bound flights only, one of which is fast-track;
- 2 fast-track lines;
- 1 security gate for PRM (Passengers with Reduced Mobility) and one accompanying person;
- 1 family lane.

For more information on preparing for the inspection, **prohibited items**, and on fast track

Security checks
and prohibited items

Fast Track

Night closure

As per Ordinance 6/2015 of ENAC Direzione Aeroportuale Nord Est, the gates of Venice Marco Polo Airport are closed from midnight to 4 a.m. except in specific cases of prolonged or reduced airport activity.

It is forbidden to be in the terminal

during closing times for anyone without either a ticket for a flight departing the following day, or an appropriate airport authorisation.

Violations will be fined as per Article 4 of the above mentioned Ordinance.

Non-EU documents

If you are travelling to a non-EU country, remember to check the validity and expiry date of your travel document/passport before departure.

For a detailed check on the necessary documents, we advise you to consult the site www.viaggiareassicuri.it edited by the Crisis Unit of the Ministry of Foreign

Affairs.

If you are travelling to an EU country and you are a EU national, it is enough to have your identity card with you.

More information is available on the ENAC website www.enac.gov.it.

For more information

Entry Exit System

Ad ottobre 2024 sarà implementato un nuovo sistema, chiamato EES (Entry Exit System), per la registrazione dei dati relativi all'ingresso/uscita e al respingimento dei cittadini di Paesi terzi che attraversano le frontiere esterne degli Stati membri dell'Unione Europea.

Rimborso dell'Iva

All'interno dell'aeroporto Marco Polo di Venezia i residenti e i domiciliati fuori dall'UE possono richiedere il rimborso dell'IVA per acquisti effettuati in Italia e dentro lo stesso aeroporto. Gli operatori di tax refund all'interno dell'aeroporto Marco

Polo di Venezia sono i seguenti:

- Global Blue;
- Planet Payment;
- Tax Refund.

[Per maggiori informazioni](#)

Sala fumatori

Dopo i controlli di sicurezza è presente al secondo piano una sala fumatori provvista di postazioni di ricarica.

Sala Vip Marco Polo Club

La sala VIP Marco Polo Club si trova al secondo piano dopo i controlli di sicurezza ed è aperta tutti i giorni dalle ore 05:00 alle

ore 22:00 (23:00 durante il periodo estivo).

[Per maggiori informazioni](#)

Sala Culto

Presso l'aeroporto Marco Polo di Venezia è presente una sala culto condivisa, aperta a tutti e situata al primo piano, dopo i controlli di sicurezza.

Entry Exit System

On October 2024, a new system, called EES (Entry Exit System), will be implemented to record data on the entry/exit and entry refusal of third-country nationals crossing the external borders of EU Member States.

VAT refunds

Inside Venice Marco Polo airport, those resident and domiciled outside the EU can claim a VAT refund for purchases made in Italy and inside the Airport itself. The tax-refunds operators in Venice Marco Polo airport are:

- Global Blue;
- Planet Payment;
- Tax Refunds.

[For more information](#)

Smoking room

After the security checks, on the second floor you will find a smoking room with mobile-device recharging stations.

Marco Polo Club VIP Lounge

The Marco Polo Club VIP lounge is on the second floor, after the Security checkpoint. It is open daily from 05 am to 10 p.m. (11

p.m. during the summer period).

[For more information](#)

Hall of Worship

Venice Marco Polo Airport has a shared worship room, which is open to all and found on the first floor, after security.

Informazioni utili per passeggeri in arrivo

Documenti extra UE

Al tuo arrivo all'aeroporto di Venezia, se provieni da un paese fuori dall'Unione Europea (extra UE) sarai sottoposto al controllo documentale effettuato dalla polizia di frontiera. In caso di irregolarità nei documenti non sarà possibile lasciare l'aeroporto. La procedura prevede che i passeggeri sprovvisti di documenti validi

vengano rimpatriati.

Puoi trovare informazioni dettagliate sul sito del Ministero degli Esteri www.esteri.it

Per maggiori informazioni

Entry Exit System

Ad ottobre 2024 sarà implementato un nuovo sistema, chiamato EES (Entry Exit System), per la registrazione dei dati relativi all'ingresso/uscita e al respingimento dei cittadini di Paesi terzi che attraversano le frontiere esterne degli Stati membri dell'Unione Europea.

Cosa puoi importare

Prima di intraprendere un viaggio ricordati di consultare la carta doganale del viaggiatore a cura dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli per sapere quali sono le restrizioni relative a:

- importazione di opere d'arte;
- importazione di animali e piante e di prodotti di origine animale e vegetale;

- importazione di avorio, pellicce, coralli;
- trasporto di denaro in contante.

Per informazioni sul trasporto di denaro contante o di valori assimilati si prega di consultare il sito internet dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli www.adm.gov.it.

Punto informativo turistico

È presente un punto informativo turistico IAT al piano terra in zona arrivi, aperto al pubblico negli orari 08:30 – 19:00.



Gli orari potrebbero subire variazioni, ti invitiamo a controllare su: www.veneziaunica.it

Useful information for passengers arriving

Non-EU documents

On your arrival at Venice airport, if you are arriving from outside the European Union (non-EU passenger), you must have your travel document checked by the border police. If they find irregularities in your documents, you will not be allowed to leave the airport. The procedure is

that passengers arriving without valid documents are repatriated.

You can find detailed information on the Foreign Ministry website www.esteri.it.

For more information

Entry Exit System

On October 2024, a new system, called EES (Entry Exit System), will be implemented to record data on the entry/exit and entry refusal of third-country nationals crossing the external borders of EU Member States.

What you can import

Before starting a journey, to find out what restrictions apply, remember to check on the traveller's customs charter issued by the Italian Customs and Monopolies Agency (Agenzia delle Dogane):

- importing works of art;
- importing animals and plants, and products of animal and plant origin;

- importing ivory, furs, coral;
- carrying cash.

For information on carrying cash or cash equivalents, please consult the website of the Customs and Monopolies Agency www.adm.gov.it.

Tourist information point

There is an IAT tourist information point on the ground floor in the Arrivals area, open to the public from 08:30 a.m. to 7 p.m.



Timetables may be subject to change, please check at: www.veneziaunica.it

Bagagli

Norme sui bagagli

Contatta l'agenzia di viaggio o la compagnia aerea per le indicazioni sulle dimensioni e il peso dei bagagli a mano e da stiva e informati in caso di trasporto di attrezzatura sportiva e di animali.

Nel caso in cui il bagaglio superi i limiti stabiliti dalla compagnia, ti potrebbe essere richiesto di pagare una tassa aggiuntiva.

Ricordati di apporre sempre sul tuo bagaglio un'etichetta che riporti i seguenti dati: nome, cognome, indirizzo, numero di telefono/email.

Prima di chiudere il tuo bagaglio con lucchetti, cinghie di sicurezza o nylon avvolgibile, informati se la normativa prevede il controllo del bagaglio con apertura dello stesso.

Se i bagagli da stiva eccedono le misure consentite sono definiti bagagli fuori

misura e in tal caso possono essere fatti imbarcare facendoli passare al varco security specifico "Fuori Misura" che si trova al piano terra. Si raccomanda di contattare in anticipo la compagnia aerea per ricevere informazioni sulle tariffe aggiuntive che la compagnia potrebbe farti applicare.

I bagagli che superano i limiti imposti dalle compagnie vengono gestiti in modo diverso dagli altri non solo quando vengono fatti imbarcare ma anche quando vengono fatti sbarcare all'aeroporto Marco Polo: non verranno riconsegnati presso i nastri di riconsegna, ma in una delle baie ad essi dedicate dietro i nastri di riconsegna bagagli.

Per maggiori informazioni

Bagagli smarriti

Ricordati di ritirare sempre il bagaglio prima di uscire dalla sala arrivi dell'aeroporto Marco Polo di Venezia e di verificare tramite l'etichetta che il bagaglio sia di tua proprietà.

In caso di perdita e/o danneggiamento del bagaglio, segui questa procedura:

- non uscire dalla sala consegna bagagli;
- verifica sui monitor dei nastri di consegna quale società Lost&Found gestisce il tuo volo;
- recati presso gli sportelli della tua società fronte nastro di riconsegna 2;
- prenota il tuo turno dal totem;
- presenta allo sportello la carta di imbarco e la ricevuta dei bagagli mancanti/danneggiati (in caso di smarrimento parziale devi verificare quali bagagli non sono stati riconsegnati).

Per monitorare lo stato dei tuoi bagagli smarriti

Baggage

Baggage regulations

For information on the size and weight of hand and hold baggage, and on taking sports equipment and animals, contact your travel agency or airline.

If your baggage exceeds the limits set by the airline, you may have to pay extra.

Remember to always put a label on your baggage stating the following data: name, surname, address, telephone number/email.

Before closing your luggage with padlocks, security straps or roll-up nylon, find out whether the regulations require you to check your luggage by opening it.

If checked-in baggage exceeds the permitted dimensions, it is considered oversized baggage, and may be checked

in by passing it through the specific 'Oversized' security gate on the ground floor. We recommend you contact your airline company in advance for information on extra fees that it may charge you.

Baggage that exceeds the limits imposed by the airlines is handled differently from other baggage not only when it is checked in, but also when it is unloaded at Marco Polo airport: it will not be delivered at the baggage reclaim belts, but in one of the dedicated bays behind the baggage claim carousels.

For more information

Lost Baggage

Remember to always collect your baggage before leaving the Arrivals hall of Venezia Airport, and to check the baggage tag to make sure it belongs to you.

In the event of loss and/or damage to your baggage, please follow this procedure:

- do not leave the baggage-claim hall;
- check on the baggage pick-up carousel monitors which Lost&Found company is managing your flight;
- go to the counter of your company opposite baggage-reclaim carousel No. 2;
- book your turn at the totem;
- show your boarding pass and receipt of missing/damaged baggage at the counter (if partial loss, you must check which baggage has not been returned).

To monitor the status of your lost luggage file

Gli uffici Lost&Found delle società di handling dell'aeroporto si trovano in sala Arrivi.



GH Venezia - Tel. +39 041 0980098
Presidiato dall'operatore in concomitanza di voli.

AVIATION SERVICES - Tel. +39 041 9691201
Presidiato dall'operatore in concomitanza di voli.

Per maggiori informazioni

Altri contatti utili – assistenza bagagli:

Assistenza bagagli British Airways
+39 06 89386034

Assistenza bagagli AirFrance e KLM
+39 02 38591272

Assistenza bagagli Emirates
00 361 7777254

Assistenza Bagagli Vueling
199 308 080

Deposito bagagli

Il deposito bagagli si trova al piano terra, all'esterno del terminal nelle vicinanze dell'accesso 1. Il deposito è aperto dalle ore 06:00 alle 20:00.

Puoi richiedere un servizio chiamando la cooperativa **Trasbagagli** al n. +39 041 4581667 o scrivendo via email a info@trasbagagli.it.

Altri servizi

Pronto soccorso

Il pronto soccorso, aperto 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, si trova al piano terra e ha il compito di fornire assistenza medica sia ai passeggeri che al personale

aeroportuale. In caso di necessità puoi contattare il Pronto Soccorso al seguente numero: +39 041 2605385.

Uffici informazioni

Sono presenti due banchi informazioni all'interno dell'aeroporto Marco Polo di Venezia, uno al primo piano in zona partenze e uno al piano terra in zona arrivi. Qui potrai ottenere informazioni

relative allo status del tuo volo e sugli altri servizi offerti all'interno dell'aerostazione. Numero ufficio informazioni: +390412609260.

Biglietterie

Al primo piano sono presenti le biglietterie Alisud, Are e Save.

The Lost & Found offices of the airport handling companies are found in the Arrivals hall.



GH Venezia - Tel. +39 041 0980098
Attended by the operator at the same time as flights.

AVIATION SERVICES - Tel. +39 041 9691201
Attended by the operator at the same time as flights.

For more information

Other useful contacts - baggage assistance:

British Airways baggage assistance
+39 06 89386034

AirFrance and KLM baggage assistance
+39 02 38591272

Emirates baggage assistance
00 361 7777254

Vueling baggage assistance
199 308 080

Left luggage

The left luggage room is on the ground floor, outside the terminal, near entrance 1. The depot is open from 06 a.m. to 8 p.m.

You can request a service by calling the cooperative **Trasbagagli** on +39 041 4581667 or by emailing info@trasbagagli.it.

Other services

First Aid

The emergency/First Aid room, which is open 24 hours a day, 365 days a year, is on the ground floor and provides medical

assistance to both passengers and airport staff. If in need, you can contact the First Aid Room by calling +39 041 2605385.

Information offices

There are two information desks inside Venice Marco Polo airport: one on the first floor in the Departures area, and one on the ground floor in the Arrivals area.

Here you can receive information on the status of your flight and other services in the airport terminal. Information office number: +39 041 2609260.

Ticket offices

On the first floor are the ticket offices of Alisud, Are and Save.

Oggetti smarriti

Se hai dimenticato un oggetto a bordo dell'aeromobile puoi recarti agli sportelli Lost&Found relativi alla tua compagnia aerea presso la Sala Arrivi di fronte al nastro 2 di riconsegna bagagli. Negli orari di chiusura degli sportelli Lost&Found puoi rivolgerti all'Ufficio Informazioni Voli al piano terra.

Se hai dimenticato un oggetto nel terminal devi procedere con la segnalazione all'Ufficio Oggetti Smarriti ubicato in sala arrivi al piano terra e presidiato direttamente dal gestore aeroportuale.

L'ufficio è aperto al pubblico per la restituzione degli oggetti dalle ore 09:00

alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00.

È necessario avviare la pratica di smarrimento nel sito internet dell'aeroporto presso il seguente link <https://lostpropertyhub.veneziaairport.it/>

In alcuni casi l'oggetto smarrito viene gestito dagli uffici Lost&Found delle compagnie aeree, in questa eventualità provvederemo a fornirti i loro contatti. Chiunque trovi un oggetto smarrito in aeroporto dovrà consegnarlo all'Ufficio Informazioni e Oggetti Smarriti.

Per maggiori informazioni

Club Il Milione

L'Aeroporto di Venezia offre la possibilità di acquistare la card frequent flyers "Il Milione Club" per usufruire di vantaggi e servizi esclusivi.

Per maggiori informazioni

Wifi

L'aeroporto di Venezia offre la possibilità di connettersi gratuitamente alla rete internet Wi-Fi (Venezia Airport Free Wifi).

Postazioni di ricarica per dispositivi elettronici

Sono disponibili diversi punti di ricarica in tutte le aree di attesa dell'aeroporto Marco Polo di Venezia.

Erogatori di acqua

Sono disponibili degli erogatori di acqua potabile gratuita sia agli arrivi che alle partenze.

Scopri dove sono gli erogatori

Lost & found

If you have left an item of property on the aircraft, you can go to the Lost&Found desk for your airline in the Arrivals Hall, opposite baggage reclaim carousel 2. During the Lost&Found counters' closing times, you can go to the Flights Information Desk on the ground floor.

If you have lost an item inside the Terminal, you must report it to the Lost&Found Office, in the Arrivals hall on the ground floor. The service is directly supervised by the Airport Operator.

The Office is open to the public for the return of items from 9 a.m. to mid-day,

and from 3 p.m. to 6 p.m.

It is necessary to initiate the case-file of the loss on the airport website. Go to: <https://lostpropertyhub.veneziaairport.it/>

In some cases, the lost item is dealt with by the Lost&Found offices of the airlines. In this case, we will provide you with their contact details. Anyone who finds a lost item at the airport should hand it in to an Information Office or the Lost & Found Office.

For more information

Il Milione Club

Venezia Airport offers the possibility of purchasing the frequent flyers card 'Il Milione Club' to enjoy exclusive benefits and services.

For more information

Wifi

Venice Airport provides free Wi-Fi internet access.

Charging stations for electronic devices

Several recharging points are available in all waiting areas at Venice Marco Polo Airport.

Water dispensers

Free drinking water dispensers are available at both Arrivals and Departures.

Find where the dispensers are found

Sportelli bancomat

All'interno dell'aeroporto Marco Polo di Venezia puoi trovare diversi sportelli bancomat:

- 1 postamat e 7 sportelli bancomat prima dei controlli di sicurezza;
- 5 sportelli bancomat dopo i controlli di sicurezza;
- 2 sportelli bancomat presso la darsena.

Sala per assistenze speciali

Al primo piano, prima dei controlli di sicurezza è presente una sala amica dove le persone con disabilità o a mobilità ridotta possono sostare in attesa del loro volo.

Percorsi e mappe tattili per ciechi e ipovedenti

L'aeroporto Marco Polo di Venezia ha realizzato, in collaborazione con le associazioni di riferimento, vari percorsi e mappe tattili che ti possono aiutare ad orientarti sia all'interno dell'aerostazione che lungo la viabilità fronte terminal.

Spedizione merci

L'aeroporto Marco Polo è dotato di una zona cargo dove è possibile effettuare la spedizione di merci. Di seguito una mappa che illustra come raggiungere i loro uffici.

ATMs

In Venice Marco Polo airport, you can find many ATMs:

- 1 'Postamat' and 7 ATMs before Security;
- 5 ATMs after Security;
- 2 ATMs at the water dock.

Special assistance lounge

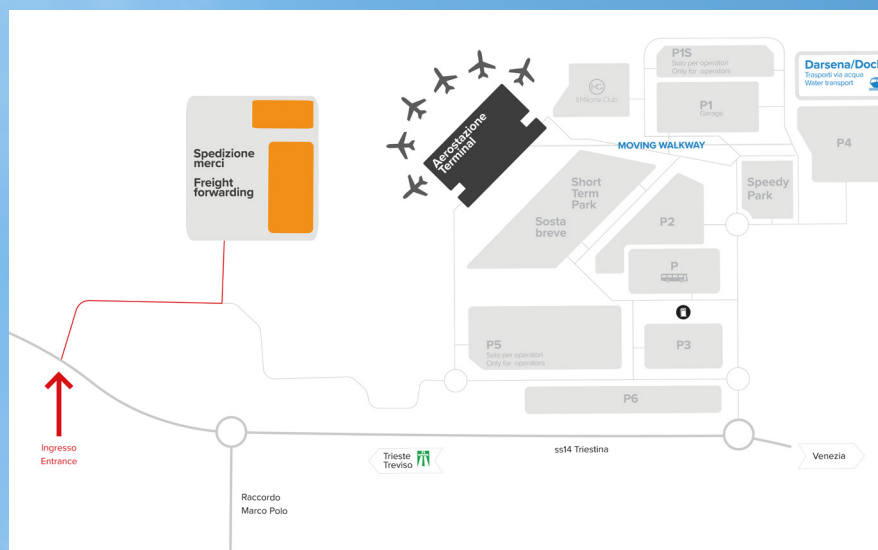
On the first floor, before the security checks, there is a special assistance lounge where people with disabilities or reduced mobility can wait for their flight.

Touch-maps and routes for the blind and visually impaired

In cooperation with the relevant associations, Venice Airport has created various touch-maps and routes to help the visually impaired find their way around the airport, and along the road outside the Terminal.

Cargo forwarding

Marco Polo Airport has a cargo area, from where it is possible to send cargo. Below is a map showing how to reach their offices.



Per maggiori informazioni sulle agenzie cargo

For more information on the cargo agencies

Assistenza ai passeggeri

Assistenza e servizi per i passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)

Informazioni generali

Dal 26 luglio 2008 il Gruppo SAVE, in ottemperanza al regolamento CE - No.1107/2006, assicura un servizio di assistenza ai passeggeri con disabilità e ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM) dell'aeroporto Marco Polo di Venezia. Il Regolamento CE, infatti, attribuisce alle società di gestione aeroportuali la responsabilità dei servizi di assistenza negli aeroporti europei e ne uniforma il livello di servizio.

A tal fine il Gruppo SAVE ha dotato l'aeroporto Marco Polo di Venezia:

- di un pontile mobile in darsena;
- di mezzi di trasporto speciali;

A chi si rivolge il servizio

L'aeroporto presta assistenza alle seguenti tipologie di PRM, identificate dai relativi codici internazionali IATA:

- passeggeri ipovedenti o ciechi (cod. BLND);
- passeggeri con disabilità motoria distinti in tre tipologie:
 - persone che non possono percorrere lunghe distanze e non possono salire e scendere le scale; autonome a bordo dell'aeromobile (cod. WCHS)

Parcheggio dedicato e gratuito

I passeggeri in possesso del contrassegno di cui al DPR 151/2012 hanno diritto alla sosta gratuita negli spazi riservati presso tutti i parcheggi dell'aeroporto Marco Polo. A tal fine occorre esibire all'ufficio informazioni, situato sia al piano terra

- di parcheggi dedicati gratuiti per chi in possesso del contrassegno di cui al DPR 151/2012;
- di vari punti di chiamata dislocati all'interno del sedime aeroportuale;
- di un varco di sicurezza dedicato;
- di una sala Assistenza speciale ubicata all'interno dell'area Partenze prima dei controlli di sicurezza;
- di una sala ad essi dedicata ed ubicata nella zona imbarchi dopo i controlli di sicurezza;
- di una zona dedicata in area di ritiro bagagli;
- di sedute dedicate alle persone a ridotta mobilità in prossimità dei gate.

- persone che non possono percorrere lunghe distanze; possono salire e scendere le scale, possono muoversi in autonomia (cod. WCHR);
- persone completamente immobili e non autosufficienti; necessitano di assistenza totale (cod. WCHC).
- passeggeri con disabilità uditiva (cod. DEAF);
- passeggeri con disabilità intellettuali o comportamentali (cod. DPNA).

che al primo piano del terminal, o alla cassa del parcheggio multipiano il contrassegno rigorosamente in originale, assieme al tagliando del parcheggio e a un documento d'identità.

Eventuali accompagnatori potranno

Passenger assistance

Assistance and services for disabled passengers and Passengers with Reduced Mobility (PRM)

General information

Since 26 July 2008, in compliance with EC Regulation No.1107/2006, the SAVE Group has been providing assistance services at Venice airport to disabled passengers and Passengers with Reduced Mobility (PRMs). Indeed, the EC Regulation holds airport operators responsible for handling services at European airports, and standardizes their level of service.

Thus, Gruppo SAVE S.p.A. has equipped Venice airport with:

- a mobile jetty in the dock;
- special means of transport;

Who the service is intended for

The airport provides assistance to the following types of PRMs, identified by the related international IATA codes:

- visually-impaired or blind passengers (code BLND);
- passengers with mobility disabilities, divided into three types:
 - those who cannot walk long distances or up and down stairs but who are self sufficient on board aircraft (code WCHS)

Dedicated, free parking

Passengers who hold a badge referred to in Presidential Decree 151/2012 are entitled to free parking in the reserved spaces in all car parks at Venice Airport.

To park free of charge, you must go to the information office on the ground or first floor of the terminal, or the cash desk in the multi-storey car park, and show the

- free dedicated parking spaces for holders of badges referred to in Presidential Decree 151/2012;
- various 'call points' around the airport;
- a dedicated security gate;
- of a special-Assistance room found in the Departures area, before security checks;
- a dedicated room in the boarding area after the security checks;
- a dedicated area in the baggage-claim area;
- dedicated seating near the gates for passengers with reduced mobility.

- those who cannot walk long distances but who can walk up and down stairs, and walk independently (code WCHR);
- those who are completely immobile and not self-sufficient; needing total assistance (code WCHC).
- passengers with hearing disabilities (code DEAF);
- passengers with cognitive or behavioural disabilities (code DPNA).

original permit together with the parking ticket and a valid identity document.

Accompanying persons may benefit from free parking if, in addition to the above-mentioned documents, they produce a copy of the flight ticket or the badge holder's boarding pass.

usufruire della sosta gratuita esibendo, oltre ai documenti sopra indicati, anche una copia del biglietto aereo o della carta d'imbarco del titolare del contrassegno.

Punti di chiamata dedicati PRM

I totem per la chiamata di un addetto PRM si riconoscono per la segnaletica riportante il logo della sedia a rotelle.

PRM-dedicated call points

To see the totems for calling a PRM attendant, look for signs bearing a wheelchair logo.



PUNTI DI CHIAMATA ASSISTENZA PRM / PRM CALL SPOT



ELENCO PUNTI DI CHIAMATA ASSISTENZA PRM

- *AEROSTAZIONE TERMINAL - PIANO TERRA, INGRESSO 1
- AEROSTAZIONE TERMINAL - PRIMO PIANO, INGRESSO 7
- PARCHEGGIO P1 - SECONDO PIANO
- PARCHEGGIO P1 - RENTAL CAR
- **PARCHEGGIO SOSTA BREVE
- PARCHEGGIO BUS
- DARSENA - MOLO N.2
- DARSENA - MOLO N.13

*colonnina disponibile entro maggio 2024
** colonnina momentaneamente non disponibile

PRM CALL SPOT LIST

- *TERMINAL - GROUND FLOOR, DOOR 1
- TERMINAL - FIRST FLOOR, DOOR 7
- P1 PARK - SECOND FLOOR
- P1 PARK - RENTAL CAR
- **SHORT TERM PARK
- BUS PARK
- DOCK - PIER N.2
- DOCK - PIER N.13

*call spot available by May 2024
**call spot temporarily unavailable



Necessita assistenza?
Suoni qui.



Need assistance?
Push this button.



Besoin d'assistance?
Appuyez ici.



Benötigen Sie Assistenz?
Drücken Sie diesen Knopf.



Clicca qui per accedere alla mappa aggiornata

Clicca qui per accedere alla mappa aggiornata

Come richiedere l'assistenza

L'assistenza per i passeggeri PRM è totalmente gratuita.
I servizi di assistenza per passeggeri con disabilità o con ridotta mobilità (PRM) devono essere richiesti alla Compagnia Aerea o al Tour Operator al momento della prenotazione del volo o con almeno 48 ore di anticipo rispetto all'orario di partenza. Solo così è possibile assicurare la pronta disponibilità di risorse e attrezzature utili

How to request assistance

Assistance for PRM passengers is totally free of charge.
Assistance services for disabled passengers or Passengers with Reduced Mobility (PRMs) must be requested from the Airline or Tour Operator when booking flights, or at least 48 hours in advance of the departure time. This is the only way to ensure the ready availability of resources and equipment suitable for receiving

all'assistenza in aeroporto. In assenza di prenotazione, per ragioni di sicurezza aeronautica, la compagnia aerea potrebbe non assicurare l'imbarco sul volo prescelto. La compagnia aerea provvederà ad informare tutti gli scalati toccati dall'itinerario e potrebbe richiedere ulteriori informazioni relativamente alle modalità dell'assistenza richiesta, all'eventuale trasporto/utilizzo

Assistenza speciale per i passeggeri in partenza

Puoi ricevere assistenza al tuo arrivo in aeroporto presso uno dei punti di chiamata, il check-in, la Sala assistenze speciali, e gli Uffici Informazioni del terminal. Per ricevere l'assistenza richiesta e svolgere le pratiche di accettazione (check-in), rispetta i tempi di presentazione direttamente al banco check-in o ai punti di chiamata designati.

Presentati a uno dei punti di chiamata con il seguente anticipo rispetto all'orario di partenza del volo:

- due ore per i voli nazionali;
- due ore e mezza per i voli internazionali;
- tre ore e mezza per i voli intercontinentali.

Assistenza speciale per i passeggeri in arrivo

Il servizio di assistenza ai PRM viene svolto a partire dal momento dello sbarco dall'aeromobile fino all'accompagnamento a uno dei punti di rilascio che corrispondono ai punti di chiamata.

Vai alla mappa dei punti di chiamata PRM

Bagagli e cani da assistenza

Il Regolamento CE 1107/2006 riconosce alle persone con disabilità e mobilità ridotta

di apparecchiature mediche e/o ausili per la mobilità, all'eventuale necessità di viaggiare con cani da assistenza riconosciuti.

In casi particolari (ad esempio dopo una operazione chirurgica) la compagnia potrebbe richiedere una autorizzazione al volo rilasciata dal medico curante.

Presentati ai banchi di accettazione (check-in) con il seguente anticipo rispetto all'orario di partenza del volo:

- un'ora per i voli nazionali;
- due ore per i voli internazionali;
- tre ore per i voli intercontinentali.

L'aeroporto Marco Polo mette a disposizione dei passeggeri PRM una saletta d'attesa, al primo piano del terminal, prima dei controlli di sicurezza (Sala per Assistenze Speciali). Il personale PRM si occuperà di accompagnare il passeggero nelle aree ad essi dedicate qualora desideri attendere il proprio volo in una zona tranquilla.

L'aeroporto Marco Polo mette a disposizione dei passeggeri PRM una zona ad essi dedicata in area di riconsegna bagagli, in modo da poter attendere il ritiro del proprio bagaglio in completa tranquillità.

la possibilità di portare gratuitamente apparecchi medici e fino a due dispositivi

assistance at the airport. Without a reservation, for aviation security reasons, the airline may not ensure boarding on the flight of your choice.

The airline will inform passengers of all stopovers on the itinerary and may request further information regarding

Special assistance for departing passengers

You can receive assistance upon your arrival at the airport at the PRM call spot, the check-in, the Special assistance lounge and the terminal Information Offices.

To receive assistance and carry out the check-in procedures, please comply with the time booked to arrive either directly at the check-in counter, or at a designated call point.

Report to one of the call points with the following advance time before your flight's departure time:

- two hours for domestic flights;
- two and a half hours for international flights;

Special assistance for arriving passengers

The assistance service for PRMs is provided from aircraft disembarkation to being accompanied to one of the exit points which correspond to the PRM call spots.

assistance required, the possible transport/use of medical equipment and/or mobility aids, and the possible need to travel with licensed assistance dogs.

In particular cases (e.g. after surgery) the airline may require a passenger to show a doctor's certificate in order to fly.

- three and a half hours for intercontinental flights.

Report to the check-in counters as early as possible with respect to the flight departure time:

- one hour for domestic flights;
- two hours for international flights;
- three hours for intercontinental flights.

Venezia Airport provides PRM passengers with a waiting room, located on the first floor of the terminal, before the security checks (the Special Assistance Lounge). The PRM staff will take care of accompanying the passenger to the areas dedicated to them if they wish to wait for their flight in a quiet area.

Marco Polo Airport provides PRM passengers with a dedicated area in the baggage-claim area so they can wait for their baggage to be collected in complete tranquillity.

Go to the PRM call spot map

Baggage, and assistance dogs

EC Regulation 1107/2006 grants disabled persons and persons with reduced mobility the right to take medical equipment with them and up to two items of mobility equipment per person,

including electric wheelchairs, free of charge, subject to prior notice of forty-eight hours and limited to the space available on board the aircraft, and in compliance with the relevant legislation

di mobilità per persona, comprese sedie a rotelle elettriche, previo preavviso di quarantotto ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile nonché nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose. Inoltre, i «cani da assistenza riconosciuti» sono fatti viaggiare a bordo, in cabina, senza oneri aggiuntivi previa notifica al vettore, e sempre nel rispetto dei limiti

Reclami PRM

In caso di mancata applicazione delle tutele previste, puoi indirizzare il reclamo in prima istanza alla compagnia aerea e al gestore aeroportuale:

✉ quality@veneziaairport.it

Successivamente, in mancanza di risposte

Mezzi speciali

I mezzi che l'aeroporto di Venezia mette a disposizione per l'espletamento di questo servizio sono:

- sedie a rotelle di varie misure per lo spostamento con accompagnatore o staff preposto all'interno dell'aeroporto;
- sedie a rotelle ad altezza variabile per l'imbarco a bordo degli aeromobili;
- sedie a rotelle per il prestito temporaneo solo in caso di ritardata

definiti dalle norme nazionali applicabili al trasporto di cani.

Per facilitare le operazioni di recupero bagaglio da stiva e renderlo facilmente identificabile si consiglia di applicare un segno identificativo come ad esempio un nastro colorato

L'assistenza gratuita al recupero del bagaglio è assicurata per un quantitativo ragionevole di bagaglio per persona.

adeguate sulle presunte violazioni, puoi presentare formale reclamo all'ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile), ente designato dallo Stato italiano, organismo responsabile del rispetto dei diritti del passeggero con disabilità o a mobilità ridotta.

riconsegna o danneggiamento della sedia del passeggero avvenuti durante il trasporto aereo;

- ambulift (sollevatore) e minivan per l'imbarco e lo sbarco dagli aeromobili;
- minivan per il trasporto da e per i punti di chiamata dell'aeroporto.

Per maggiori informazioni

on hazardous goods.

Also, 'recognised assistance dogs' are allowed to travel free of charge in the passenger cabin, subject to prior notification to the carrier and within the limits defined by the national rules applicable to the carriage of dogs.

PRM Complaints

If you are a PRM and feel the protections provided have not been applied, you can submit a complaint: first to your Airline and to the Airport operator:

✉ quality@veneziaairport.it

Subsequently, if no suitable response is

To facilitate the retrieval of checked baggage and make it easily identifiable, it is advisable to apply an identifying mark, such as a colored ribbon. Free assistance in retrieving baggage is provided for a reasonable amount of luggage per person.

forthcoming, you may lodge a formal complaint with ENAC (civil aviation authority), designated by the Italian State as responsible for respecting the rights of disabled passengers or passengers with reduced mobility.

Special means

The vehicles that Venice Airport makes available for this service are:

- wheelchairs of various sizes for moving with an escort or staff within the airport;
- variable-height wheelchairs for boarding aircraft;
- wheelchairs on temporary loan only for cases of delayed return of, or damage

to, the passenger's wheelchair occurring during the flight service;

- ambulift (lift) and mini-van for embarking and disembarking the aircraft;
- minivan as transport to and from the airport call-points.

For more information



Autismo

L'aeroporto di Venezia aderisce al progetto "Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto" ideato da ENAC con la collaborazione delle associazioni di settore e della società di gestione aeroportuale.

L'obiettivo del progetto è quello di agevolare il più possibile il passaggio in aeroporto ai passeggeri con autismo e ai loro accompagnatori e questo è possibile dando loro la possibilità di visitare l'aeroporto prima di un viaggio aereo, in modo da poter familiarizzare con le strutture e con i servizi erogati.

Per prenotare la "visita di familiarizzazione" e per essere contattati dal personale preposto dell'aeroporto di Venezia è sufficiente:

- scaricare il modulo di prenotazione dal sito www.veneziaairport.it;
- stampare, compilare e firmare il modulo di prenotazione, allegando la

documentazione richiesta;

- inviare il modulo e la documentazione in formato pdf o jpg all'indirizzo email autismo@veneziaairport.it, come indicato nel modulo.

La richiesta di "visita di familiarizzazione" deve essere inviata con un preavviso minimo di 3 giorni rispetto al giorno in cui si vuole effettuare tale visita. La visita verrà confermata via email e sarà organizzata dal lunedì al venerdì, con orario da definirsi in funzione dell'operatività aeroportuale nella fascia oraria 9:00 - 17:00. La persona con autismo non verrà mai separata dai familiari o accompagnatori, che verranno sempre seguiti dal nostro personale per tutto il tempo che trascorreranno in aerostazione.

Per maggiori informazioni

Disabilità invisibili

L'aeroporto di Venezia riconosce il simbolo del girasole del programma "Hidden Disabilities Sunflower®" come un modo per facilitare l'identificazione e l'esperienza di viaggio dei suoi passeggeri con disabilità invisibili. I passeggeri con disabilità invisibili e i loro accompagnatori quando arrivano in aeroporto possono fare richiesta di indossare un laccetto con il simbolo dei girasoli.

Già diffuso da alcuni anni all'estero, questo laccetto è utile perché consente al nostro

staff di riconoscere chi ha delle necessità particolari così da essere pronto a prestare aiuto.

Il laccetto girasole è a disposizione sia per i passeggeri che hanno richiesto l'assistenza speciale sia per chi vuole viaggiare in completa autonomia e può essere richiesto:

- in sala Assistenza Speciale (primo piano landside);
- presso l'ufficio Informazioni Arrivi (piano terra presso la zona arrivi);
- all'addetto assegnato all'assistenza.

Per maggiori informazioni

Autism

Venice Airport adheres to the project "Autism, making my way through the Airport", conceived by ENAC with the collaboration of the sector associations and the airport management company.

The project's aim is to make it as easy as possible for passengers with autism and their carers to get through the airport, and is achieved by giving them the opportunity to visit the airport before a flight so they can familiarise themselves with the facilities and services provided.

To book the 'familiarisation visit' and to be contacted by the staff in charge at the Venice airport, simply:

- download the booking form from www.veneziaairport.it;
- print, fill in and sign the booking form, attaching the required documentation;

- send the form and documentation in pdf or jpg format to the email address autismo@veneziaairport.it, as indicated on the form.

The request for a 'familiarisation visit' must be sent at least 3 days before the day on which you wish to carry out the visit. The visit will be confirmed by email and will be organized from Monday to Friday, with a timing to be defined according to the airport operations, in the time band 9:00 - 17:00. The autistic person will never be separated from family or companions, who will always be accompanied by our staff for the duration of their time in the Airport.

For more information

Invisible disabilities

Venezia Airport recognizes the sunflower symbol of the "Hidden Disabilities Sunflower®" program as a way to facilitate the identification and travel experience of passengers with hidden disabilities. When they arrive at the airport, passengers with invisible disabilities and their companions can request a lanyard with the sunflower symbol to wear.

Already popular abroad for some years, this lanyard is useful for allowing our staff to notice people with special needs so they can be available to assist them as necessary.

The sunflower lanyard is available both for passengers who have requested special assistance, and for those who want to travel independently with no assistance, and can be requested:

- in the Special Assistance Room (first floor landside);
- at the Information Office at Arrivals (ground floor, Arrivals area);
- from the assigned assistance personnel.

For more information

Animali

Ricordati di informare l'agenzia di viaggio o la tua compagnia aerea al momento dell'acquisto del biglietto se decidi di portare in viaggio con te il tuo animale. Ogni compagnia stabilisce regole e

limiti diversi sulle modalità di trasporto degli animali, pertanto ti suggeriamo di consultare il sito ufficiale della tua compagnia aerea prima di partire.

Famiglia e bambini

Family Lane

I bambini fino a 6 anni compresi, i loro accompagnatori e le donne in stato di gravidanza possono accedere ai controlli di sicurezza tramite una Priority Lane dedicata.

Donne in stato di gravidanza

Le donne in stato di gravidanza non sono esentate dal controllo radiogeno attraverso il metal detector se non in possesso di certificato medico che lo prescrive.

Liquidi e alimenti per neonati

Per gli alimenti di neonati e bambini sono consentite delle deroghe rispetto ai limiti dei liquidi che si possono passare al controllo di sicurezza. È consentito superare il limite di 100ml (3,4 once) per singolo contenitore di liquidi e trasportarne un quantitativo necessario alla durata del viaggio e alle necessità del minore. Tali prodotti dovranno comunque

essere presentati separatamente dal bagaglio a mano prima dei controlli di sicurezza.

Sono consentite deroghe anche per il trasporto di medicinali liquidi. Anche questi dovranno essere presentati separatamente dal bagaglio a mano prima dei controlli di sicurezza.

Passeggino

All'aeroporto Marco Polo di Venezia è possibile portare il passeggino oltre i controlli di sicurezza e fino al gate. In questo caso il passeggino deve essere etichettato al banco check-in e rimane a tua completa disposizione fino al momento dell'imbarco.

A seconda dell'aeroporto di arrivo, ti verrà consegnato all'uscita dall'aeromobile o nella sala riconsegna bagagli. In alternativa, il passeggino può essere direttamente imbarcato in aereo

informando il personale al check-in, dove sarà etichettato come bagaglio da stiva, da consegnare al varco fuori misura al piano terra del terminal. Da quel momento in poi, il passeggino non sarà più a tua disposizione, fino alla riconsegna dei bagagli all'aeroporto di arrivo. Nel caso in cui l'aeroporto Marco Polo di Venezia sia il tuo aeroporto di arrivo, il passeggino ti verrà consegnato o all'uscita dall'aeromobile o presso una delle due baie dedicate ai bagagli fuori misura.

Pets

If you want take your pet on your flight, remember to inform your travel agent or airline when buying your ticket. Every airline has different rules and limits on

how animals can be transported so before travelling, we recommend you consult your airline's official website.

Family and children

Family Lane

Children up to and including 6 years of age, their carers and expecting mothers can access the security check-point along a dedicated Priority Lane.

Expecting mothers

Expecting mothers are not exempt from X-ray screening through the metal detector unless they have a medical certificate that exempts them.

Baby food and liquids

For foods for infants and young children, exemptions are permitted from the limits of liquids that can be taken through security. It is allowed to exceed the limit of 100 ml (3.4 ounces) for single liquid container and to carry the necessary amount for the duration of the trip and the needs of the minor. These products must in any case be presented separately

from your hand baggage before going through Security.

Exemptions are also permitted for transporting liquid medicinal products. Also these products must always be shown separate from your hand baggage before going through Security.

Strollers

At Venice Airport, you can take your stroller through security and to as far as the gate. In this case, the stroller must be labelled at the check-in counter and remains at your disposal until boarding. Depending on your arrival airport, it will be returned to you when you exit the aircraft, or in the baggage claim hall. Alternatively, your stroller can be loaded directly onto the aircraft by informing the staff at check-in, where it will be

labelled 'checked-in baggage' and must be handed over at the 'oversize baggage' gate on the ground floor of the terminal. From then on, your stroller will no longer be at your disposal until your baggage is returned at your arrival airport. If Venice Marco Polo Airport is your arrival airport, the buggy will be delivered to you either at the aircraft exit, or at one of the two oversized baggage bays.

Bambini e minori che viaggiano da soli

I viaggi dei minori non accompagnati sono soggetti a restrizioni e regole stabilite dalle singole compagnie aeree. I minori non accompagnati devono essere segnalati alla compagnia aerea al momento della prenotazione del volo in modo da poter predisporre il viaggio del bambino nelle condizioni migliori di sicurezza e comfort. Per i documenti necessari per il viaggio dei minori e in particolare dei minori non accompagnati visita il sito della Polizia di Stato.

Nursery e sala allattamento

All'aeroporto Marco Polo di Venezia ci sono sale allattamento Baby Pit Stop predisposte in vari punti all'interno del terminal, fasciatoi presenti nelle stesse ed all'interno di alcuni servizi igienici.

Il bambino che parte dal nostro aeroporto dovrà essere accompagnato dall'adulto indicato nella documentazione al banco check-in dedicato al volo, dove verrà preso in consegna dal personale assegnato dalla compagnia aerea.

Nel caso di arrivo all'aeroporto di Venezia, ci si dovrà rivolgere all'ufficio Lost&Found dell'handler di riferimento della compagnia aerea situato a lato degli arrivi al piano terra.

Children and minors travelling alone

Travel by unaccompanied minors is subject to restrictions and rules set by individual airlines. Unaccompanied minors must be reported to the airline when booking the flight so that the child's journey can be arranged in the best possible conditions of safety and comfort. For the documents required for minors and especially unaccompanied minors to travel, see the official Police website: Polizia di Stato.

A child departing from our Airport must be accompanied to the dedicated flight check-in counter by the adult named in the documentation. From there, he or she will be picked up by the staff assigned by the airline.

If arriving at Venice airport, it is necessary to contact the Lost&Found office of the airline's reference handler situated next to the Arrivals bay on the ground floor.

Nursery and nursing room

Venice Marco Polo Airport has Baby-Pit-Stop breastfeeding rooms in various locations in the Terminal, with baby-changing tables, the latter also available in some women's toilets.



Compagnie aeree

Di seguito viene riportata la lista delle compagnie aeree che operano da e per l'aeroporto Marco Polo di Venezia.

Le informazioni sui contatti e sui loro servizi sono consultabili nel sito di ciascuna compagnia.

Airlines

Below is a list of airlines operating through Venice Marco Polo Airport.

Contact information and services can be found on the respective websites.



N.B.

Sospeso: vettore al momento non operante per la contingente situazione che coinvolge Russia e Ucraina.

Suspended: carrier currently not operating due to the current situation involving Russia and Ukraine.

Codice Code	Vettore Carrier	Operatività Status
A3	AEGEAN CRONUS AIRLINES	OPERATIVO OPERATING
EI	AER LINGUS	OPERATIVO OPERATING
SU	AEROFLOT	SOSPESO SUSPENDED
3O	AIR ARABIA MAROC	OPERATIVO OPERATING
BT	AIR BALTIC	OPERATIVO OPERATING
AC	AIR CANADA	OPERATIVO OPERATING
SM	AIR CAIRO	OPERATIVO OPERATING
EN	AIR DOLOMITI	OPERATIVO OPERATING
UX	AIR EUROPA LINEAS AEREAS	OPERATIVO OPERATING
AF	AIR FRANCE	OPERATIVO OPERATING
JU	AIR SERBIA	OPERATIVO OPERATING

Codice Code	Vettore Carrier	Operatività Status
TS	AIR TRANSAT	OPERATIVO OPERATING
2B	ALBAWINGS	OPERATIVO
AA	AMERICAN AIRLINES	OPERATIVO OPERATING
OZ	ASIANA AIRLINES	OPERATIVO OPERATING
3V	ASL AIRLINES BELGIUM	OPERATIVO OPERATING
5O	ASL AIRLINES FRANCE	OPERATIVO OPERATING
OS	AUSTRIAN AIRLINES	OPERATIVO OPERATING
NT	BINTER CANARIAS	OPERATIVO OPERATING
BA	BRITISH AIRWAYS	OPERATIVO OPERATING
SN	BRUSSELS AIRLINES	OPERATIVO OPERATING
DL	DELTA AIR LINES	OPERATIVO OPERATING
U2	EASYJET	OPERATIVO OPERATING
LY	ELAL	OPERATIVO OPERATING
EK	EMIRATES	OPERATIVO OPERATING
QY	EUROPEAN AIR TRANSPORT	OPERATIVO OPERATING
EW	EUROWINGS	OPERATIVO OPERATING
FX	FEDERAL EXPRESS CORPORATION	OPERATIVO OPERATING
AY	FINNAIR	OPERATIVO OPERATING
H4	HISKY EUROPE	OPERATIVO OPERATING
IB	IBERIA	OPERATIVO OPERATING

Codice Code	Vettore Carrier	Operatività Status
AZ	ITA AIRWAYS	OPERATIVO OPERATING
LS	JET2.COM LIMITED	OPERATIVO
KL	KLM	OPERATIVO OPERATING
LO	LOT	OPERATIVO OPERATING
LH	LUFTHANSA	OPERATIVO OPERATING
LG	LUXAIR	OPERATIVO OPERATING
DY	NORWEGIAN	OPERATIVO OPERATING
PC	PEGASUS AIRLINES	OPERATIVO OPERATING
OG	PLAY	OPERATIVO OPERATING
QR	QATAR AIRWAYS	OPERATIVO OPERATING
AT	ROYAL AIR MAROC	OPERATIVO OPERATING
FR	RYANAIR	OPERATIVO OPERATING
SK	SCANDINAVIAN	OPERATIVO OPERATING
S6	STAR AIR S.A.	OPERATIVO OPERATING
XG	SUNEXPRESS DEUTSCHLAND	OPERATIVO OPERATING
LX	SWISS INTERNATIONAL AIR LINES	OPERATIVO OPERATING
TP	TAP AIR PORTUGAL	OPERATIVO OPERATING
TO	TRANSAVIA FRANCE	OPERATIVO OPERATING
TU	TUNISAIR	OPERATIVO OPERATING

Codice Code	Vettore Carrier	Operatività Status
TK	TURKISH AIRLINES	OPERATIVO OPERATING
PS	UKRAINE INTERNATIONAL AIRLINES	SOSPESO SUSPENDED
UA	UNITED AIRLINES	OPERATIVO OPERATING
5X	UNITED PARCEL SERVICE	OPERATIVO OPERATING
U6	URAL AIRLINES	SOSPESO SUSPENDED
V7	VOLOTEA AIRLINES	OPERATIVO OPERATING
VY	VUELING AIRLINES S.A.	OPERATIVO OPERATING
W6	WIZZ AIR	OPERATIVO OPERATING

Comunicazione con i passeggeri

Reclami

Se vuoi comunicarci un reclamo per un disservizio che ritieni di aver subito presso l'aeroporto Marco Polo di Venezia e non sei in grado di identificare quale sia il soggetto responsabile, sulla base della presente Carta dei Servizi potrai rivolgerti a Save S.p.a, in quanto gestore aeroportuale:

- tramite sito attraverso il modulo apposito che troverai presso il link:
<https://www.veneziaairport.it/info-e-assistenza/reclami-e-suggerimenti.html>;
- tramite e-mail all'indirizzo quality@veneziaairport.it;
- tramite lettera;
- con il modulo di reclamo accluso, che specifichi le circostanze del caso, da inviarsi a:

**Aeroporto di Venezia "Marco Polo" SAVE S.p.a.,
Viale Galileo Galilei n. 30/1, 30173 Tessera Venezia**

o da consegnarsi presso l'ufficio informazioni SAVE.

È previsto un riscontro scritto entro 30 giorni dall'invio del reclamo.

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

Ti suggeriamo di non indicare all'interno del reclamo/suggerimento/segnalazione alcuna informazione dalle quali possano desumersi dati sensibili (ossia relativi allo stato di salute, convinzioni religiose, politiche, filosofiche) se non nel caso in cui esse siano strettamente necessarie per supportare la tua richiesta.

Nel caso in cui dovessero essere riportati informazioni/dati sensibili, ti suggeriamo di effettuare il reclamo/suggerimento/segnalazione esclusivamente tramite il modulo "Reclami" e sottoscrivendo espressamente il consenso al trattamento dei dati personali.

In caso di ipotesi di reato (furto, danneggiamento, lesioni personali, ecc.), ti suggeriamo di rivolgerti immediatamente presso gli Uffici di Polizia dell'aeroporto.

In caso di infortunio presso l'aeroporto che comporti cure mediche, il Pronto Soccorso Aeroportuale provvederà a raccogliere la tua dichiarazione.

La sezione "Reclami e Suggerimenti" sul sito di Venezia Airport può essere anche utilizzata nel caso tu desideri suggerirci eventuali migliorie per i nostri servizi o lasciarci un commento positivo sulla tua esperienza di viaggio.

Communication with passengers

Complaints

If you wish to submit a complaint to us regarding something that happened to you at Venice Airport but you are unable to identify the person responsible, on the basis of this Service Charter, you can contact SAVE S.p.A. as airport operator:

- *via the website, using the form you will find at:*
<https://www.veneziaairport.it/en/info-and-assistance/complaints-and-suggestions.html>;
- *by writing an e-mail to* [*quality@veneziaairport.it*](mailto:quality@veneziaairport.it);
- *by letter;*
- *with the enclosed complaint form, detailing the circumstances, to be sent to:*

**Aeroporto di Venezia "Marco Polo" SAVE S.p.A.,
Viale Galileo Galilei n. 30/1, 30173 Tessera Venezia**

or delivered to SAVE's information office.

Written feedback will be provided within 30 days of the complaint being sent.

If the complaint regards the services provided by us as airport operator, we will deal with the matter directly; otherwise, we will forward it to the responsible third-party.

In your complaint/suggestion, we recommend you do not provide any information that gives sensitive data (e.g. health status, religious, political, philosophical beliefs) unless such information is strictly necessary to back up your statement.

If sensitive information/data is included, we recommend that you make the complaint/suggestion exclusively using the 'Complaints' (Reclami) form, signing the express consent to the processing of personal data.

In the case of a suspected crime (theft, damage, personal injury, etc.), we recommend you contact the Airport's Police Offices immediately.

If it is an accident that needs medical treatment, the Airport's First Aid Room will collect the declaration according to the instructions given by the person concerned.

The 'Complaints and Suggestions' section on the Venice Airport website can also be used if you wish to suggest improvements to our services or leave us a positive comment on your travel experience.

Quando e come presentare il reclamo alla compagnia aerea

In caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato del volo, puoi presentare reclamo direttamente alla compagnia aerea che ha emesso il biglietto e/o, in caso di viaggi tutto compreso, al Tour Operator con il quale è stato stipulato il contratto di trasporto.

La normativa di riferimento a livello europeo è il [Regolamento \(CE\) n. 261/2004](#), del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004, 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.

Il reclamo può essere presentato entro due

anni dalla data del volo o dalla data in cui il volo avrebbe dovuto essere effettuato.

Nella presentazione del reclamo alla compagnia aerea, è necessario attenersi alle indicazioni fornite dalla compagnia aerea stessa.

In assenza di specifiche procedure di reclamo previste dalle singole compagnie aeree, è disponibile il modulo di reclamo predisposto dall'Unione europea:

Modulo di reclamo UE per negato imbarco, sistemazione in classe inferiore, cancellazione o ritardo prolungato del volo

Quando e come presentare reclamo all'ENAC

Puoi inviare un reclamo all'ENAC - per l'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento (CE) 261/2004 - quando:

- la compagnia aerea non fornisce risposta trascorse sei settimane dalla data di ricezione del reclamo

oppure

- ritieni che la risposta ricevuta dalla compagnia aerea non sia soddisfacente rispetto a quanto previsto dal Regolamento (CE) 261/2004

L'ENAC è l'organismo competente (NEB) a vigilare sull'osservanza del Regolamento (CE) 261/2004 quando i disservizi si verificano:

- in partenza da un aeroporto italiano: se il disservizio si verifica per un volo prenotato con una compagnia aerea di qualsiasi nazionalità (sia UE che extra UE);
- in arrivo su un aeroporto Italiano: se il disservizio si verifica a seguito di eventi relativi a un volo in partenza

da un Paese terzo (extra UE), con destinazione un aeroporto italiano, qualora il vettore aereo operante il volo sia una compagnia aerea comunitaria.

Ai fini dell'applicazione del Regolamento (CE) 261/2004, le norme previste per gli Stati UE si estendono anche a Norvegia, Islanda e Svizzera.

Nel caso di disservizi relativi a voli in partenza da Stati UE con destinazione aeroporti situati sul territorio dell'UE, con compagnia aerea sia comunitaria sia extra comunitaria, il reclamo può essere presentato direttamente all'[Organismo Nazionale Responsabile](#) (NEBs) dello Stato UE da cui il volo è partito.

Nel caso di disservizi relativi a voli in partenza da Stati extra UE con destinazione aeroporti situati sul territorio dell'UE, solo se la compagnia aerea è comunitaria, il reclamo può essere presentato direttamente all'[Organismo Nazionale Responsabile](#) (NEBs) dello Stato

When and how to lodge a complaint with the airline

In case of denied boarding, cancellation or long delay of flights, you may lodge a complaint to the airline that issued the ticket and / or, the Tour Operator which stipulated the air transport contract in the case of all-inclusive travel.

The [Regulation \(EC\) 261/2004](#) of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishes common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.

You may lodge a complaint within two years from the date of the flight or the date on which the flight should have

been carried out.

When you lodge the complaint must follow and comply with the instructions provided by the airline concerned.

In lack of specific complaint procedures provided by the individual airlines, you may use the EU complaint form prepared by the European Union:

EU complaint form in case of denied boarding, downgrading, cancellation or long delay of their flight under Reg. (EC) 261/2004

When and how to lodge a complaint with ENAC

You may lodge a complaint with ENAC – in order to ascertain a violation of Regulation (EC) 261/2004 - when:

- *the airline does not provide an answer after six weeks from the date of receipt of the passenger's complaint*

or

- *passengers deem that the reply received by the airline is not satisfactory with respect to the provisions of Regulation (EC) 261/2004.*

ENAC is the [National Enforcement Body](#) (NEB) to monitor compliance with the Regulation (EC) 261/2004 when the disruptions occur:

- *departing from an Italian airport: for a flight/journey booked with an airline of any nationality (both EU and extra EU);*
- *arriving at an Italian airport: when the flight departs from an extra EU country, it is operated by an EU air carrier and the Italian airport is the first arrival in the EU.*

The provisions of Regulation (EC) 261/2004 foreseen for EU countries also apply to Norway, Iceland and Switzerland.

In the event of disruptions related to flights departing from EU countries and arriving at airports located in the EU, if the airline is a UE company or an extra UE company, the complaint can be lodged directly with the territorially competent National Enforcement Body (NEB) of the departing airport.

In the event of disruptions related to flights departing from non-EU countries and arriving at airports located in the EU, only if the airline is a UE company, the complaint can be lodged directly with the territorially competent National Enforcement Body (NEB) of the arriving airport.

It should be noted that flights departing from non-EU countries to airports located in the EU, operated by a non-EU airline, do

UE in cui il volo è atterrato.

Si precisa che i voli in partenza da Stati extra UE con destinazione aeroporti situati sul territorio dell'UE, operati da una

Come presentare reclamo all'ENAC

Puoi presentare reclamo all'ENAC utilizzando esclusivamente il modulo on line dedicato.

Nel caso in cui il disservizio coinvolga più passeggeri, appartenenti a uno stesso nucleo familiare o a un gruppo, è sufficiente inviare un unico reclamo.

Modulo di reclamo ENAC

I reclami presentati all'ENAC vengono trattati presso le [Sedi ENAC](#) dell'aeroporto nazionale dove si è verificato il disservizio. Si segnala che per i disservizi occorsi in Stati extra UE, se la compagnia è comunitaria, il reclamo sarà gestito dalla [Sede ENAC](#) dell'aeroporto italiano in cui il volo è atterrato.

Il reclamo può essere presentato all'ENAC gratuitamente, direttamente e personalmente, senza necessità di farsi rappresentare da Associazioni, Avvocati, Claim Agencies (Agenzie di Reclamo). Qualora il passeggero scelga comunque di farsi rappresentare, è necessario produrre, in originale, il mandato in forma scritta e l'informativa sottoscritta dal passeggero nella quale è chiarito il ruolo di vigilanza dell'ENAC ai sensi del Regolamento (CE) n. 261/2004.

Dichiarazione relativa al reclamo presentato all'ENAC in base al Regolamento (CE) 261/2004

Nel caso in cui il reclamo sia presentato, per conto del passeggero interessato, da una

compagnia aerea extra comunitaria, non rientrano nell'ambito di applicazione del Regolamento (CE) 261/2004.

Claim Agency, considerata la loro natura giuridica, la procura del passeggero in favore dell'Agenzia deve essere legalizzata da un notaio.

Qualora il notaio non abbia nazionalità italiana, il relativo titolo, deve essere attestato dall'Ufficio diplomatico italiano di rappresentanza nel Paese di residenza del passeggero, al di fuori dei casi in cui l'Italia abbia stipulato accordi o protocolli di intesa specifici con il Paese interessato. La procura, munita di legalizzazione o apostille, deve essere bilingue e deve contenere il riferimento espresso alla rappresentanza del passeggero ai fini della trattazione del reclamo da presentare all'ENAC.

Per maggiori informazioni sulle modalità di presentazione di reclamo alla Compagnia Aerea o a Enac consulta il link

Modalità di reclamo per negato imbarco, cancellazione, ritardo

Per maggiori informazioni sui tuoi diritti come Passeggero, consulta il Regolamento (CE) 261/2004 e il sito ENAC.

Diritti del Passeggero

not fall within the scope of the application of Regulation (EC) 261/2004.

How to lodge a complaint with ENAC

You may lodge a complaint with ENAC using only the dedicated online form.

In the event that the disruption involves more passengers, belonging to the same family or to a group, it will be sufficient to lodge only one complaint.

On line complaint with ENAC

Complaints lodged to ENAC are handled at the [ENAC offices of the national airport](#) where the disruption occurred.

It should be noted that for disruptions occurred in extra EU countries, if the airline belongs to EU, the complaint will be handled by the [ENAC offices of the national airport](#) where the flight has landed.

The complaint can be submitted to ENAC free of charge, directly and personally, without the need to be represented by Associations, Lawyers, Claim Agencies.

If you decide to be represented, it is necessary to produce, in original, the documentation required by the national legislation along with an information, signed by the passenger, which clearly highlights the role of ENAC pursuant to Regulation (EC) 261/2004.

Declaration on the complaint submitted to ENAC under Regulation (EC) 261/2004

In the event that the complaint claim is lodged, on behalf of the passenger concerned, by a Claim Agency, given its legal nature, the power of attorney of the passenger, in favor of the Agency, must be legalized by a public notary.

If the notary has no Italian nationality, the notary's title must be certified by the Italian diplomatic representative office in the country where the passenger resides, with the exception of the cases in which Italy has stipulated specific agreements with that country. The power of attorney, with legalization or apostille, must be bilingual and must contain the express reference to the representation of the passenger for the purpose of handling the complaint to be lodged to ENAC.

For more information on how to lodge a complaint to the airline or to Enac please consult the link:

Complaint procedures for denied boarding, cancellation, delay

For more information on your rights as a Passenger, consult the ENAC website, and the Regulation (EC) 261/2004.

Passengers Rights

Alternative Dispute Resolution

I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta potranno, pertanto, esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti,

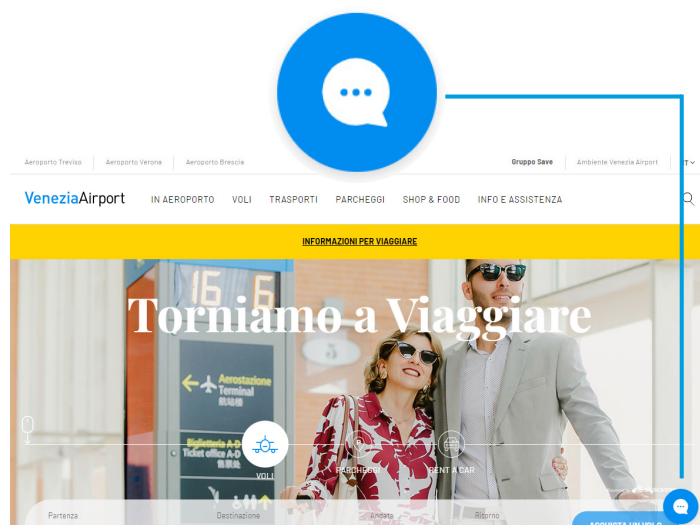
ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'Enac ai soli fini sanzionatori.

Maggiori informazioni possono essere reperite nella relativa pagina ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti al seguente indirizzo:

www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/

Servizio Chatbot per la richiesta di informazioni

Un canale diretto che puoi utilizzare per contattarci e comunicare con noi è il Chatbot, una chat automatica pensata con l'obiettivo di rispondere in tempo reale alle domande frequenti degli utenti e accessibile sia tramite Facebook Messenger che tramite l'home page del sito Veneziaairport.it cliccando su questo simbolo:



Modulo reclami

Nelle seguenti pagine viene riportato il modulo reclami e relativa informativa per la privacy e il trattamento dei dati.

Alternative Dispute Resolution

Passengers who have suffered inefficiencies due to violations of Regulation (EC) no. 261/2004 for cases of denied boarding, flight cancellation or long delay, and of Regulation (EC) no. 1107/2006 on the protection of disabled passengers or passengers with reduced mobility may, therefore, make an attempt at conciliation through the ConciliaWeb platform on the website of the Transport

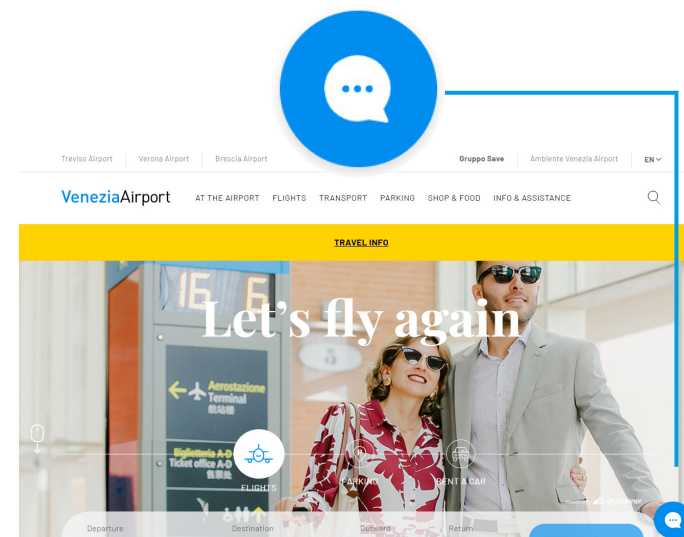
Regulation Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to Enac for the sole purpose of sanctioning.

More information can be found on the relevant ConciliaWeb page on the website of the Transport Regulation Authority at:

www.autorita-trasporti.it/en/conciliaweb/

Chatbot service for Information requests

A direct channel our passengers can use to contact us and communicate is the Chatbot, a real-time automatic chat designed to answer users' frequently-asked questions. It is available both via Facebook Messenger and the home page of the Veneziaairport.it website by clicking on the symbol:



Complaints form

On the following pages, you will find the complaints form and the privacy and data processing policy notice.

RECLAMO/SUGGERIMENTO



Nome e Cognome

Indirizzo

E-Mail

Telefono

[illegible]

**Ho letto l'informativa privacy presente in estratto nella pagina seguente
e completa sul sito all'indirizzo
<https://www.veneziaairport.it/privacy.html>**

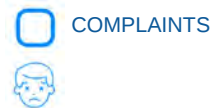
Data

© 2013 Pearson Education, Inc. or its affiliate(s). All rights reserved.

Firma

© 2013 Pearson Education, Inc. or its affiliate(s). All rights reserved.

COMPLAINTS / SUGGESTIONS



Name and Surname

Address

E-Mail

© 2013 Pearson Education, Inc. or its affiliate(s). All rights reserved.

Telephone number

© 2014 Pearson Education, Inc. or its affiliate(s). All rights reserved.

[illegible]

I have read the privacy notice on the following page
and the complete version at the link
<https://www.veneziaairport.it/privacy.html>

Date

© 2013 Pearson Education, Inc. or its affiliate(s). All rights reserved.

Sign

© 2011 Pearson Education, Inc. All rights reserved.

INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), la società SAVE S.p.A. con sede legale in viale G. Galilei 30/1, Tessera Venezia, in qualità di Titolare del trattamento, (di seguito "SAVE" o "Titolare") fornisce la seguente informativa per i dati dalla medesima trattati relativi ai seguenti Interessati: passeggeri e utenti dell'Aeroporto Marco Polo di Venezia. I dati di cui alla presente informativa, vengono trattati con modalità cartacee e informatiche, dagli incaricati interni di SAVE, a cui è demandata la gestione delle singole attività, e dagli incaricati appartenenti alle società del Gruppo SAVE che forniscono servizi infragruppo, nonché dai soggetti esterni come riportati nella tabella che segue con riguardo a ciascuna categoria di trattamento. Salvo quanto espressamente riportato nei singoli trattamenti di cui alla tabella che segue, con i dati acquisiti in base alla presente informativa SAVE non svolge processi decisionali automatizzati né profilazione. L'eventuale trasferimento di dati verso Paesi Terzi viene effettuato in conformità all'art. 44 e ss GDPR. Salvo quanto espressamente riportato nella tabella che segue con riguardo ai singoli trattamenti, il conferimento dei dati è obbligatorio per l'esecuzione del rapporto contrattuale e/o per obbligo di legge. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di proseguire le finalità indicate. Ove venga rilasciato specifico consenso al trattamento dei dati personali, l'interessato potrà procedere alla revoca del consenso medesimo, ferma restando la legittima utilizzabilità dei dati per gli adempimenti conseguenti al servizio reso in vigenza del consenso. L'interessato ha il diritto di richiedere l'accesso ai propri dati personali, la rettifica, la cancellazione, la limitazione degli stessi, di opporsi al trattamento, nonché la portabilità dei dati, ove tutto ciò sia possibile. L'interessato ha diritto di proporre reclamo a una Autorità di Controllo sul trattamento dei dati, scegliendo tra quella dello Stato UE dove egli risiede abitualmente, o nello Stato UE in cui lavora, o dove è avvenuta la presunta violazione. Per richiedere l'elenco degli uffici incaricati del trattamento e dei Responsabili, dei Paesi esteri presso cui vengono trasferiti i Vostri dati, i meccanismi e tutele di trasferimento dei dati ex art. 44 ss GDPR, per esercitare la revoca del consenso di cui all'art. 7 GDPR nonché gli altri Vostri diritti previsti dal Reg. UE 2016/679 potete scrivere a:

SAVE S.p.A. Comitato Privacy – Viale Galileo Galilei 30/1, 30173 Venezia Tessera (Italia),

Email: privacy@grupposave.com

Contatto del Responsabile per la Protezione dei dati (DPO) del Gruppo SAVE

Email: dpo@grupposave.com

Carta dei servizi e gestione reclami, sinistri e infortuni:

1) DESCRIZIONE DEI DATI TRATTATI: Dati identificativi e di contatto, dati particolari (sanitari), o altri dati forniti dagli interessati al momento dell'evento, tramite i modelli di segnalazione reclami o suggerimenti.

2) FINALITA' DEL TRATTAMENTO, BASE GIURIDICA E CONSENSO: Esigenza di rispondere alle richieste di reclamo/segnalazione e tu-tela dei diritti dell'interessato e del Titolare, anche ai sensi della normativa aeroportuale vigente. Base giuridica: adempimento contrattuale e obblighi di legge.

3) PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI: I dati sono conservati per il tempo necessario all'esecuzione della finalità e, al termine di essa, per l'ulteriore periodo prescrizione di legge relativo alla conservazione di contratti e dati amministrativi e/o per la difesa in giudizio (10 anni dall'ultimo utilizzo e/o evento interruttivo della prescrizione). Trascorso tale periodo i dati in forma anonima vengono conservati per finalità statistica senza limitazioni temporali.

4) SOGGETTI A CUI POSSONO ESSERE COMUNICATI I DATI: Società di handling; vettori aerei; subconcessionari aeroportuali; Enti pubblici e Forze dell'Ordine; consulenti; legali esterni; broker e assicurazioni; società di manutenzione dei sistemi.

PRIVACY NOTICE

As per Art. 13 of EU Regulation 2016/679 (GDPR), the company SAVE S.p.A. with registered office in Viale G. Galilei 30/1, Tessera Venice, as Data Controller, (hereinafter "SAVE" or "Controller") provides the following information for the data processed by the same: passengers and customers of the Marco Polo Venezia Airport. The data referred to in this Privacy Notice are processed on paper and electronically by SAVE's internal staff, who are responsible for managing the individual tasks, and by staff of the SAVE Group's companies who provide intra-group services, as well as by external parties as shown in the table below with regard to each category of processing. With the exception of what is expressly stated in the individual processing operations referred to in the table below, SAVE does not carry out automated decision-making processes or profiling with the data acquired on the basis of this information notice. Any data transfer to Third Countries is performed as per Art. 44 and ff. of GDPR.

Except as expressly stated in the table below with regard to individual processing, the provision of data is required for the execution of the contractual relationship and/or legal obligation. Failure to provide the data will make it impossible to continue with the purposes indicated.

If specific consent is given to the processing of personal data, the person concerned may withdraw the consent itself without prejudice to the legitimate use of the data for the purposes of fulfilling the obligations resulting from the service provided during the period of consent.

The Data Subject has the right to request access their personal data, the rectification, erasure, limitation of such data, to object to the processing of their personal data, as well as the portability of their data, where this is possible.

The Data Subject may lodge a complaint with a Data Protection Supervisor Authority, choosing between that of the EU State where they have their habitual residence, or in the EU State where they work or where the alleged violation has occurred. To request the list of the offices and officers in charge of the processing, of the foreign Countries to which your data is transferred, the mechanisms and safeguards for the transfer of data pursuant to Art. 44 ff GDPR, to exercise the revocation of consent pursuant to Art. 7 GDPR as well as your other rights under EU Reg. 2016/679, you can write to:

SAVE S.p.A. Privacy Committee – Viale Galileo Galilei 30/1, 30173 Venezia Tessera (Italia),

Email: privacy@grupposave.com

Contact details of the SAVE Group's Data Protection Officer (DPO),

Email: dpo@grupposave.com

Service charter and management of complaints, claims and accidents:

1) DESCRIPTION OF THE DATA PROCESSED: Identifying and contact data, special (health) data, or other data provided by the interested parties at the time of the event, by means of complaint reporting forms or suggestions.

2) PURPOSE OF THE PROCESSING, LEGAL BASIS AND CONSENT: Need to respond to complaint/notifications and protection of the rights of the person concerned and the Data Controller, also in accordance with current airport regulations. Legal basis: contractual legal obligations.

3) PERIOD OF DATA RETENTION: The data are kept for the time necessary for the purpose at the end of which for the further statutory prescription period for the retention of contracts and administrative data and/or for legal defence (10 years from the last use and/or event interrupting the prescription). After this period, the data will be kept in anonymous form for statistical purposes without time limitations.

4) SUBJECTS TO WHOM THE DATA MAY BE COMMUNICATED: Handling companies; public bodies and Police; external companies for the management of the sale or destruction of un-claimed items; systems maintenance companies.

Numeri utili

Enti di stato

Ente	Numero
CARABINIERI	+39 041 2605770
CORPO FORESTALE DELLO STATO - C.I.T.E.S.	+39 041 5416397
DOGANA	+39 041 8773600
GUARDIA DI FINANZA	+39 041 5415146
POLIZIA DI FRONTIERA	+39 041 2692411
POLIZIA PENITENZIARIA VENEZIA	+39 041 2605966

Sicurezza

TRIVENETO SICUREZZA	+39 041 2603711 +39 041 2603712
---------------------	------------------------------------

Informazioni

Servizio	Numero
UFFICIO INFORMAZIONI VOLI	+39 041 2609260
AZIENDA PROMOZIONE TURISTICA DI VENEZIA	+39 041 5298711

Useful numbers

State bodies

Organisation	Number
CARABINIERI	+39 041 2605770
STATE FORESTRY SERVICE - C.I.T.E.S.	+39 041 5416397
CUSTOMS	+39 041 8773600
FINANCE POLICE	+39 041 5415146
BORDER POLICE	+39 041 2692411
PRISON POLICE (VENICE)	+39 041 2605966

Security

TRIVENETO SICUREZZA	+39 041 2603711 +39 041 2603712
---------------------	------------------------------------

Information

Service	Number
FLIGHTS INFORMATION DESK	+39 041 2609260
VENICE TOURIST BOARD	+39 041 5298711

VeneziaAirport

Pubblicato ad aprile 2024
Published in April 2024

