

Air Dolomiti

carta servizi 2020

indice

SEZIONE 1

1.1 Introduzione 3
1.2 La Compagnia aerea 4
1.3 Storia 6
1.4 Flotta e seatmap 9
1.5 Divise 14
1.6 Sito Smart www.airdolomiti.it 17
1.7 Contatti 19
1.8 Certificazioni ISO/IEC 9001, 27001, IOSA – Standard del Gruppo LH 22
1.9 Piano tariffario 30
1.10 Bagaglio a mano e da stiva 33
1.11 Servizi aggiuntivi on line 48
1.12 Servizio Sales Center 52
1.13 Servizio di Bordo: IFE, Catering e rivista di bordo 54
1.14 Servizi speciali 58
1.15 Servizi a terzi Charter Tour Operator/Vip 73
1.16 Altri servizi 75

SEZIONE 2

2.1 Indicatori di qualità 80

SEZIONE 3

3.1 Procedure di reclamo 95

1.1 | Introduzione

Gentili passeggeri,

con lo scopo di migliorare costantemente i nostri servizi e rispondere al meglio alle vostre esigenze, abbiamo definito la Carta dei Servizi, pubblicata nel rispetto delle disposizioni della circolare GEN-06 ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile).

All'interno del documento, creato per tenere informati i nostri passeggeri su tutto quello che l'azienda può offrire prima, durante e dopo il volo, troverete illustrati i nuovi servizi, informazioni utili sulla sicurezza, una sezione dedicata ai passeggeri che necessitano di assistenze speciali, informazioni societarie e molto altro.

Il documento potrà essere scaricato direttamente dal nostro sito **www.airdolomiti.it** (in italiano ed inglese).

1.2 | La Compagnia aerea

Air Dolomiti è la Compagnia aerea italiana del Gruppo Lufthansa che collega i principali aeroporti italiani alla Germania, in particolare a Monaco di Baviera e Francoforte. Fin dagli esordi, nel 1991, qualità, puntualità, affidabilità, forte orientamento al cliente sono state le sue caratteristiche principali. Dal 2000 la Compagnia vanta la certificazione UNI EN ISO 9001:2008 per la qualità globale e dal 2005 la certificazione IOSA (International Operations Standard Audit), la più importante attestazione di qualità e sicurezza nel campo operativo per una Compagnia.

Nel 2009 è il launch customer per il mercato italiano degli Embraer 195, jet moderni e all'avanguardia da 120 posti. Attualmente la flotta è composta da quindici aeromobili.
L'espansione del network Air Dolomiti ha registrato, negli anni, una crescita costante.
Nel corso del 2018 sono state effettuate operazioni su oltre 50 aeroporti con frequenze plurigiornaliere.

Di primaria importanza è l'attività **Own Business** (gestita sotto la propria responsabilità commerciale) dall'Italia verso la Germania; è possibile raggiugere l'hub di Monaco di Baviera da Verona, Venezia, Firenze, Bologna, Bari, Torino, Pisa, Milano Malpensa e l'hub di Francoforte da Verona, Firenze e Torino.

A questa attività la Compagnia affianca i collegamenti **Feeder** per conto della Casa Madre con altri voli dall'Italia o da altri Paesi Europei verso gli hub di Monaco e Francoforte.

Sul sito **www.airdolomiti.it** sono disponibili aggiornamenti riguardanti offerte e nuove destinazioni invernali ed estive.

Air Dolomiti si propone oggi con un modello business di Smart Casual Company, una compagnia vicina alle esigenze di tutti, flessibile ed in grado di aumentare la capacità di vendita proponendo un servizio sempre elevato, tariffe ad hoc in un'atmosfera elegante e rilassata sfruttando al meglio il network esistente ed il legame con il territorio.

1.3 | La Storia

Air Dolomiti inizia ad operare nel 1991 grazie all'audacia di un imprenditore italiano, Alcide Leali, capace di intuire il potenziale strategico di un mercato rimasto fino a quel momento ignorato, quello del trasporto aereo interregionale scommettendo su una formula imprenditoriale del tutto innovativa basata su due valori fondamentali: la delocalizzazione degli aeroporti di partenza e la qualità del servizio.
La compagnia inizia le operazioni nel 1991 con l'arrivo di un Boeing De Havilland Dash8 serie 300 da 50 posti con l'obiettivo di sviluppare collegamenti diretti in Europa dagli aeroporti di città di medie dimensioni abitative, non servite ancora dai grandi vettori, ponendo particolare attenzione a frequenze, orari e qualità del servizio.
La mission di Air Dolomiti è chiara fin dall'inizio: divenire la prima compagnia regionale italiana di respiro europeo, sviluppando collegamenti diretti agli scali più strategici dagli aeroporti delle maggiori città del nord Italia.

Il mercato di riferimento è stato inizialmente il Nord - Est italiano, un'area di fondamentale importanza dal punto di vista dello sviluppo economico. Da questo bacino Air Dolomiti ha sviluppato la sua attività verso l'Europa, estendendola poi al Nord - Ovest italiano e in seguito ai principali scali della dorsale adriatica e tirrenica.
Nel 1993 Air Dolomiti riceve i primi 5 ATR 42-320 da 46 posti e stringe un accordo commerciale con Lufthansa grazie al quale opera i collegamenti verso gli hub della compagnia tedesca; l'evoluzione di questo accordo porta la Compagnia nel 1994 al ruolo di "Partner of Lufthansa".
La relazione tra le due compagnie si è sviluppata nel tempo grazie alla capillarità acquisita da Air Dolomiti sul territorio italiano e alla eccezionale offerta del colosso tedesco.
Nel frattempo la flotta si arricchisce di altri 2 ATR 42-500 di cui Air Dolomiti è il Launch customer per l'Europa; nel 1998 si aggiungono gli aeromobili ATR 72-500 a 64 posti.

Nel settembre del 1999 Lufthansa entra nel capitale di Air Dolomiti con l'acquisizione del 26% e stipula un patto parasociale con la Compagnia. In seguito all'adempimento dell'accordo previsto tra l'allora socio di maggioranza e Lufthansa, nel 2003 Air Dolomiti diviene parte al 100% del Gruppo tedesco mantenendo l'indipendenza del brand e la propria autonomia industriale. Dal 2004 la compagnia introduce il jet quadrireattore BAE 146-300 a 99 posti che dal 2009 al 2013 lascerà gradualmente il posto ai nuovi Embraer E195 a 120 posti.

Negli ultimi anni la compagnia ha affiancato alle tratte feeder per la casa madre tedesca, un deciso potenziamento dell'attività Own business e Charter in un'ottica di rinnovamento e di ricerca di nuovi mercati. Il Presidente Joerg Eberhart è alla guida della Compagnia da settembre 2014 dopo vari incarichi manageriali ricoperti all'interno del gruppo Lufthansa.

1.4 | Flotta e seatmap

In 28 anni di attività Air Dolomiti ha costantemente rinnovato e potenziato la propria flotta. Nel 2009 riceve cinque nuovi Embraer 195 di cui è il launch customer per il mercato italiano e con i quali raggiunge la storica evoluzione dei 100 posti.

L'E195 è un gioiello della tecnologia, un aeromobile da 120 posti, all'avanguardia, estremamente flessibile e dinamico e dal design innovativo.
Progettato da zero utilizzando la tecnologia della realtà virtuale, è stato ottimizzato specificamente per il segmento 70-120 posti. Nel corso del 2013 hanno fatto il loro ingresso in flotta altri 5 nuovi Embraer 195 portando a 10 il numero totale degli Embraer della Compagnia.

Nel 2006 viene introdotta la possibilità ai business traveller di viaggiare più comodamente con un sedile vuoto al loro fianco. Il nuovo concetto di servizio aumenta il comfort per i passeggeri garantendo loro maggiore spazio, più attenzioni a bordo e maggiore privacy.

L'attenzione posta all'efficienza e alla sicurezza è stata fondamentale sin dall'inizio. A riguardo Air Dolomiti si è dotata di un'ampia organizzazione tecnico/operativa: una propria struttura di manutenzione e un centro di addestramento per il personale navigante.

Negli anni 2017-2019 altri 4 Embraer 195, provenienti da Lufthansa CityLine, si sono aggiunti alla flotta.
In Gennaio 2020 è entrato un nuovo aeromobile ed è previsto l'arrivo di altri Embraer 195 nel corso dell'anno.

Dati Flotta:

- Flotta attuale: Embraer ERJ190-200LR (E195), 15 aeromobili
- Età media: 9,5 anni
- Inquinamento Acustico:
  - Livello di rumore laterale a piena potenza: 92,5 EPNdB
  - Livello di rumore all' avvicinamento: 92,5 EPNdB
  - Livello di rumore al sorvolo: 84,1 EPNdB
- Pitch sedili: Variabile
  - File da 1 a 4 32''
  - File da 5 a 12: 31''
  - File da 14 a 32: 29''



EMBRAER 195 - Seat map

- Larghezza corridoio: 46 cm
- Posti a sedere per persone con mobilità ridotta:
  fila 2 e 30. Non possono essere posizionati passeggeri
  con mobilità ridotta sulle uscite di emergenza
- Sedia a rotelle a Bordo: non presente
- Child Restraint Devices: non presenti a bordo
- Frills a Bordo: Wireless IFE
  (il passeggero utilizza i suoi dispositivi portatili
  per connettersi e utilizzare il sistema)



EMBRAER 195 - Seat map



Posti a sedere:120
Equipaggio: 2 + 3
Altezza: 10,55 m
Lunghezza: 38,65 m
Apertura alare: 28,72

Carico utile: 13.650 kg
Velocità di crociera: 850 km/h
Autonomia con pieno carico: 3.500 km
Massima quota di volo: 12.500 m

1.5 | Divise

Attenta alle esigenze della particolare tipologia di lavoro, ma anche in costante contatto con la tendenza del momento, Air Dolomiti ha sempre scelto dei brand raffinati che potessero soddisfare le necessità degli assistenti di volo.
Dal 1993, anno della creazione della **prima divisa**, al 2013 (attualmente in uso) nomi di alta sartoria si sono succeduti nel confezionamento delle divise della Compagnia aerea.
1997: Fendi disegna la divisa Air Dolomiti: inizia una proficua collaborazione che vedrà il famoso marchio della moda vestire un ATR 42 della Compagnia;
1998: Rocco Barocco firma le nuove divise Air Dolomiti;
1999: Martinelli; prestigiosa sartoria veneziana, crea per la Compagnia una collezione su misura; le divise sono caratterizzate da un design giovane e raffinato cui si unisce grande vestibilità e praticità per un comfort massimo nell'utilizzo del quotidiano. I colori scelti sono quelli che contraddistinguono "Settimocielo by Air Dolomiti": turchese in diverse tonalità – più chiara per la divisa estiva, più intenso per la divisa invernale - cui si abbinano il bianco perla di camicie e magliette, ed alcuni particolari in giallo intenso.





I tessuti, tutti in fibre naturali, sono prodotti dalle migliori aziende del settore;

2008: Cinzia Rocca; le divise si distinguono per la particolare scelta di tessuti realizzati con materiali naturali e all'avanguardia in modo da garantire comfort e praticità nei movimenti mentre la lavorazione delle fibre in fase di finissaggio conferisce le caratteristiche di antipeeling o antimacchia a seconda del capo di abbigliamento. La collezione è estremamente flessibile e l'attenzione ai dettagli valorizza i diversi modelli rendendoli unici. Le tinte brillanti sono ispirate ai colori corporate di Air Dolomiti mentre lo stile gessato e la ricerca di fibre nobili come la pura lana vergine firmata Loro Piana donano eleganza e raffinatezza;

2013: Metiki; firmata da Laura Strambi, la nuova collezione si distingue proprio per la sua eleganza, la sua raffinatezza e anche per l'accurata scelta dei tessuti; la giacca dal taglio sartoriale, la gonna e i pantaloni a sigaretta per le donne e la giacca e il pantalone per gli uomini, vengono realizzati in pura lana stretch.



I foulard di seta, la borsa e cintura in pelle confermano quel tocco chic che contraddistingue la Compagnia nei cieli europei. Le assistenti di volo posso scegliere di indossare la gonna o il pantalone: questo rende la collezione del personale femminile flessibile, raffinata e adatta alle diverse esigenze stagionali. Inoltre l'impermeabile con il cappuccio permette di proteggersi dalla pioggia e in inverno di ripararsi dal freddo grazie all'aggiunta del piumino. Un'eleganza che si riflette anche nelle divise del cabin crew maschile, dove lo standard sartoriale raggiunge davvero alti livelli.



1.6 | Sito Smart www.airdolomiti.it

Il portale rappresenta per Air Dolomiti uno strumento di interazione tra la Compagnia e i propri utenti, capace di comunicare in maniera originale ed efficace pur mantenendo il cliente sempre al centro dell'attenzione. Il sito internet ha una grafica intuitiva e permette una navigazione veloce e semplice permettendo un accesso immediato alle offerte della Compagnia. Grazie all'innovazione del Booking Engine la prenotazione del volo è facilitata: in un'unica visualizzazione il passeggero può conoscere la proposta operativo voli, il best price e la migliore offerta per i giorni precedenti e successivi. Il sistema tecnologico è inoltre allineato per permettere la diffusione di immagini e video e orientato all'interazione con i social network. In questo modo le offerte sono ben visibili e allo stesso tempo viene mantenuto l'orientamento al marketing territoriale con informazioni ai visitatori sulle destinazioni scelte.



Un ruolo importante è svolto dal Sales Center di Air Dolomiti (045 2886140), che grazie ad un'assistenza personalizzata garantisce un canale diretto con il passeggero.
A disposizione sulla home page del sito internet la sezione "Aiuto" permette una consulenza in tempo reale con un operatore. In home page del sito **www.airdolomiti.it** la speciale sezione denominata "Parti" contiene ogni tipo di informazione riguardo l'assistenza speciale, minori non accompagnati, donne in gravidanza e i dettagli per contattare la Compagnia in caso di richieste speciali.

1.7 | Contatti

Sede Legale e Amministrativa:

AIR DOLOMITI S.p.A. Linee Aeree Regionali Europee
Via Paolo Bembo, 70
37062 Frazione di Dossobuono - Villafranca di Verona - Italia
Ph: +39 0458605211
Fax: +39 0458605229
PEC: adm@pec.airdolomiti.it
Società in normale attività con Socio Unico
e soggetta a direzione e coordinamento di Deutsche Lufthansa AG - Colonia (Germania)

Come Raggiungerci:

La sede Air Dolomiti si trova a due passi dall'aeroporto Valerio Catullo di Verona.

In treno: linea Milano – Venezia, linea Bologna – Brennero, stazione di Verona Porta Nuova. La stazione è collegata con l'aeroporto di Verona grazie a un servizio Aerobus organizzato dall'ATV di Verona http://www.atv.verona.it/Autobus_per_aeroporto_Catullo

In auto: la nostra sede si raggiunge in auto dall' A22, autostrada Brennero – Modena, uscita Verona Nord in circa 5 minuti; dall' A4, autostrada Milano – Venezia, uscita Sommacampagna in circa 10 minuti.

In aerobus: dalla stazione di Verona Porta Nuova: servizio navetta per Aeroporto Valerio Catullo da Stazione di Verona Porta Nuova tutti i giorni ogni 20 minuti. http://www.atv.verona.it/Autobus_per_aeroporto_Catullo
Verona Stazione FS - Verona Aeroporto dalle 6.35 alle 23.35
Verona Aeroporto - Verona stazione FS dalle 5.40 alle 23.10

Informazioni Sales Center:

AIR DOLOMITI S.p.A. Linee Aeree Regionali Europee
Via Paolo Bembo, 70
37062 Dossobuono di Villafranca (VR) – Italia
+39 0452886140
e-mail: salescenter@airdolomiti.it

Relazioni con la Clientela - Customer Relations:

AIR DOLOMITI S.p.A. Linee Aeree Regionali Europee
Via Paolo Bembo, 70
37062 Dossobuono di Villafranca (VR) - Italia
e-mail: customer-relations@airdolomiti.it

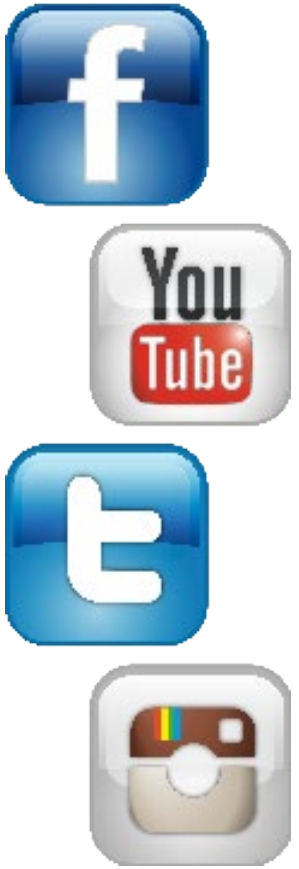
Ufficio Stampa

Responsabile: Claudia Palamini
Via Paolo Bembo, 70
37062 Dossobuono di Villafranca (VR) - Italia
E-mail: pressoffice@airdolomiti.it

Social Media

Per restare sempre aggiornato sulle novità Air Dolomiti:

Facebook	https://business.facebook.com/AirDolomiti/
Instagram	https://www.instagram.com/airdolomitispa/?hl=it
Twitter	https://twitter.com/Air_Dolomiti
Youtube	https://www.youtube.com/user/AirDolomitiSpa



1.8 | Certificazioni ISO/IEC 9001, 27001, IOSA – Standard del Gruppo LH

ISO/IEC 9001

Air Dolomiti ha sviluppato un Sistema di Qualità aziendale che in pochi anni l'ha imposta come Compagnia benchmark nell'ambito dei vettori europei. La dedizione e la costanza nel soddisfare le aspettative di un passeggero esigente hanno avvalorato la naturale tendenza di Air Dolomiti alla "qualità globale" e al miglioramento continuo delle performance prima, durante e dopo il volo.

Nel 2000 Air Dolomiti consegue la più ampia Certificazione di Qualità mai ottenuta da un vettore di trasporto aereo, rilasciata dal più autorevole istituto sul mercato, il "Det Norske Veritas" DNV. Trascorsi tre anni dalla prima applicazione del sistema di qualità aziendale, Air Dolomiti ha rinnovato il proprio Certificato adeguando i suoi standard alla normativa Vision 2000. La certificazione DNV ISO/IEC 9001 viene rinnovata ogni tre anni.

Sicurezza delle informazioni ISO/IEC 27001

Nel 2017 Air Dolomiti ha ottenuto la certificazione ISO/IEC 27001. Lo standard ISO/IEC 27001 (Tecnologia delle Informazioni - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni - Requisiti) è una norma internazionale che definisce i requisiti per impostare un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (SGSI o ISMS, dall'inglese Information Security Management System), e include aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica e organizzativa. L'obiettivo è quindi quello di proteggere i dati e le informazioni, al fine di assicurarne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità. L'esigenza di certificarsi ISO/IEC 27001 deriva dal fatto che per Air Dolomiti e per il gruppo Lufthansa, è prioritaria la tutela delle informazioni Aziendali, intendendosi per tali tutte le informazioni raccolte, a disposizione o create dalle società del Gruppo, che non siano pubbliche o di pubblico dominio.

Certificazioni EASA

Air Dolomiti detiene quattro certificazioni Europee previste dall'EASA (European Aviation Safety Agency) per le proprie operazioni nei vari settori, atte ad assicurare il più elevato livello di sicurezza, in linea con lo standard comune previsto a livello europeo:

Certificazione AMO della organizzazione di Manutenzione. Certifica il massimo standard di sicurezza in tutta la manutenzione dei propri aeromobili eseguita da parte di personale certificato, addestrato e qualificato;

Certificazione CAMO della organizzazione di Continuous Airworthiness. Certifica il massimo standard di sicurezza nella gestione tecnica degli aeromobili: monitoraggio della sicurezza, della manutenzione e programmazione delle operazioni tecniche degli aeromobili da parte di personale addestrato e qualificato;

Certificazione AOC della organizzazione di gestione Operazioni volo. Certifica il massimo standard di sicurezza nella gestione operazioni volo degli aeromobili: pianificazione voli, gestione equipaggi, continuo monitoraggio standard operativi eseguito da parte di personale addestrato e qualificato;

Certificazione ATO della organizzazione di gestione Training. Certifica il massimo standard di sicurezza nell'addestramento dei piloti e degli assistenti di volo, da parte di istruttori ed esaminatori certificati.

Certificazione IOSA

Nel 2005 Air Dolomiti ha conseguito la certificazione iniziale IOSA (IATA Operational Safety Audit) che rappresenta al momento la più importante attestazione di qualità nel campo operativo di una Compagnia: Air Dolomiti, promossa a pieni voti, è riuscita a dimostrare di possedere una struttura capace di assicurare il massimo standard mondiale nella sicurezza, dal centro manutenzione ai reparti prettamente operativi fino al controllo qualità. Una grande soddisfazione per una Compagnia giovane e di nicchia con un certificato da grande major.

La certificazione IOSA è stata positivamente riconfermata dalla IATA a luglio 2017 ed ha coinvolto con una verifica approfondita tutte le aree attive nella sicurezza del volo: Maintenance, Training, Flight Operations, Ground Operations, Continuous Airworthiness, Quality e Security.

Premi e Riconoscimenti

La qualità totale del servizio offerto da Air Dolomiti è riconosciuta dal mercato e dal settore, come dimostrano l'assegnazione di premi internazionali ed i riscontri assai positivi da parte dei passeggeri e degli altri operatori del settore.
Tra i principali riconoscimenti conseguiti ricordiamo "ATR Award for Excellence", "1998/99-ERA Airline of the Year Award", "Customer Satisfaction Award 1999" , "Regional Airline of the Year 2002".

A "Settimocielo by Air Dolomiti", il marchio dell'accoglienza e dell'ospitalità a bordo della Compagnia, sono stati attribuiti diversi premi per l'innovazione e la qualità del servizio, tra cui "Gold Mercury Award 1996", "Gold Mercury Award e Overall Award" assegnati da IFCA e IFSA per "Le Quattro Stagioni", il programma che ha visto protagonista a bordo l'evolversi del vitale calendario della natura, e "Business Traveller Award" (premio assegnato dalla rivista tedesca Business Traveller per l'alta qualità del servizio e l'accoglienza a bordo firmata 'Settimocielo').

Indagine soddisfazione passeggeri

Air Dolomiti è da sempre molto attenta alla Customer Satisfaction durante tutto il ciclo del servizio offerto (prima, durante, post volo); il monitoraggio della soddisfazione avviene tramite una survey on line che viene inviata ai passeggeri delle tratte own business, il giorno successivo al volo.
Il questionario è in tre lingue (italiano, inglese, tedesco) ed è suddiviso in più sezioni che permettono di avere un quadro completo del servizio erogato:

- nella sezione aeroporti viene monitorato il servizio erogato sia al check-in che al gate, le procedure di imbarco, le informazioni e l'assistenza ricevuta in caso di irregolarità;

- nella sezione personale di cabina vengono analizzate la cortesia e gentilezza del personale, le modalità in cui è stato effettuato il servizio di bordo e le informazioni ricevute a bordo;

- nella sezione servizi a bordo si valutano le bevande, il servizio catering e il servizio di intrattenimento;
- nella sezione comfort a bordo viene monitorato lo stato e pulizia della cabina, della poltrona e della toilette.

Il passeggero può esprimere la sua soddisfazione con un punteggio da 1 a 6

(1=Pessimo, 2=Scarso, 3=Sufficiente, 4=Discreto, 5=Buono, 6=Eccellente)

per ogni domanda ed aggiungere un suggerimento finale con testo libero.

1.9 | Piano tariffario

Da Gennaio 2020 Air Dolomiti ha adeguato il proprio piano tariffario a quello di Lufthansa. I passeggeri che viaggiano sul network di Air Dolomiti hanno l'opportunità di scegliere la tariffa più consona alle proprie esigenze tra le seguenti proposte:





- **Economy Light**

La tariffa base, leggera, anche nel prezzo.
La tariffa Economy Light è ideale per chi viaggia solo con bagaglio a mano e sa esattamente quando vuole partire visto che non consente modifiche o rimborsi.
Possono comunque essere aggiunti a pagamento un bagaglio da stiva e la prenotazione anticipata del posto sul volo, sia durante la prenotazione che in un secondo momento.

- **Economy Classic**

La tariffa più classica che comprende un bagaglio in stiva e la prenotazione anticipata del posto a sedere. La Classic è consigliata a chi non desidera rinunciare ai servizi e alle comodità e desidera una certa flessibilità: questa tariffa consente infatti modifiche, dietro pagamento di un supplemento.

- **Economy Flexy**

La tariffa di Economy class maggiormente flessibile, perché i programmi di viaggio possono sempre cambiare.
La Flex è pensata per i passeggeri che hanno bisogno di maggiore flessibilità nella pianificazione dei propri viaggi.
I biglietti a questa tariffa consentono infatti cambi di prenotazione e, dietro pagamento di una penale, sono rimborsabili.
Inoltre il bagaglio da stiva è incluso.

- **Business Saver**

Per viaggiare rilassati e con i migliori comfort della Business Class: un posto libero accanto a sé, priority boarding e prenotazione posto a sedere inclusi. Inoltre bagaglio da stiva e 2 bagagli a mano compresi in franchigia.

- **Business Flex**

La Business Flex offre la maggior flessibilità possibile in viaggio e tutti i comfort della Business Class. La tariffa consente di cambiare la prenotazione o annullarla in qualsiasi momento senza costi aggiuntivi. Inoltre sono inclusi priority boarding e prenotazione posto a sedere, oltre alla franchigia prevista dalla Business Class e il servizio di bordo di alta qualità.

Nel sito web di Compagnia
https://www.airdolomiti.it
sono disponibili informazioni più dettagliate.

1.10 | Bagaglio a mano e da stiva

Bagaglio a mano

Il peso massimo per il bagaglio a mano consentito è di 8 kg per le tariffe in Economy Class.
Per le tariffe in Business class sono consentiti 2 pezzi da 8 kg ciascuno.
Le misure non devono eccedere 55x40x20cm.
Se si eccede la franchigia bagaglio per quantità, dimensioni e/o peso, si applicano le tariffe per l'eccedenza bagaglio.
Documenti personali, farmaci, oggetti di valore, cellulare e portatile vanno trasportati nel bagaglio da cabina.
Dispositivi elettronici portatili contenenti litio o agli ioni di litio, inclusi dispositivi medici come i POC (portable oxygen concentrators - concentratore d'ossigeno portatile), macchine fotografiche, telefoni cellulari, portatili e tablet sono consentiti per uso personale. Ogni persona può trasportare fino a 15 dispositivi elettronici portatili.
In caso di dubbi relativi al trasporto di dispositivi contenenti batterie al litio, si invita il passeggero a contattare il Sales Center per accertarsi che il trasporto di questi dispositivi sia consentito.

È vietato portare in cabina passeggeri e nel bagaglio a mano i seguenti articoli: pistole, armi da fuoco, dispositivi per stordire, oggetti dotati di una punta acuminata o di un'estremità affilata, utensili da lavoro, corpi contundenti, sostanze e dispositivi esplosivi e incendiari.

Oggetti consentiti nel bagaglio a mano:
- sigarette elettroniche
- batterie di ricambio agli ioni di litio (oggetti usati come fonte di alimentazione, ad esempio batterie portatili, sono considerati batterie di ricambio: ogni passeggero può portare con sè al max 20 batterie).
Powerbank e apparecchi simili utilizzati come fonti energetiche che sono considerati batterie di ricambio e quindi non possono essere trasportate nel bagaglio da stiva.

Qualora non ci fosse spazio per stivare tutti i bagagli a mano in sicurezza a bordo, al gate potrebbe essere richiesto di riporre alcuni o tutti i bagagli a mano nella stiva.

I liquidi possono essere trasportati nel bagaglio a mano ma solo in minime quantità: i contenitori non devono eccedere i 100 ml per una quantità massima totale di 1 litro a testa. Tali contenitori devono essere posti in una borsa di plastica trasparente e sigillabile.

Tuttavia, si possono sempre portare:
- alimenti per l'infanzia da consumare durante il volo
- medicine da assumere durante il volo, purché muniti di prescrizione o certificato del medico curante
- alimenti per regimi dietetici speciali da consumare durante il volo

Per alcuni bagagli particolari, come passeggini, sedie a rotelle e stampelle, è possibile richiedere, a discrezione del passeggero, la procedura di "Delivery At Aircraft" (DAA).

Questi articoli verranno ritirati sottobordo per essere stivati - in quanto non vi è abbastanza spazio in cabina - e verranno riconsegnati al passeggero al momento dello sbarco diret-

tamente sottobordo o alla passerella d'imbarco (finger).

Il passeggero può scegliere se applicare la procedura di "Delivery At Aircraft" (DAA) oppure se registrare gli articoli come bagagli da stiva.

Nel caso in cui si richieda la procedura DAA con voli in prosecuzione specificare al personale al check-in o all'imbarco se si desidera ritirare l'articolo nello scalo di transito.

Al link **www.airdolomiti.it/bagagli/bagaglio-a-mano** sono disponibili informazioni più dettagliate in merito ai bagagli a mano.

Bagaglio da stiva

La franchigia effettiva può differire a seconda della tariffa acquistata.

Di seguito un'indicazione delle nostre norme generali sui bagagli per tariffa e per i soci Miles & More Hon Circle, Senator e Gold Star Alliance.

TARIFFA	Adulti (12 anni e oltre)	Bambini (2-11 anni)	Neonati (0-2 anni)	Miles and More Frequent Traveller (Silver Status)	Miles and More Hon Circle Senator or Gold Star Alliance
ECONOMY LIGHT	1 bagaglio a mano di max 8kg	Stessa franchigia bagaglio degli adulti + 1 passeggino totalmente pieghevole	1 passeggino totalmente pieghevole	Come da tariffa acquistata	Nessun bagaglio da stiva; 1 bagaglio a mano di max 8 kg. Nessun collo aggiuntivo previsto presentando la tessera

TARIFFA	Adulti (12 anni e oltre)	Bambini (2-11 anni)	Neonati (0-2 anni)	Miles and More Frequent Traveller (Silver Status)	Miles and More Hon Circle Senator or Gold Star Alliance
ECONOMY CLASSIC	1 bagaglio a mano di max 8kg + 1 bagaglio da stiva, max 23kg	Stessa franchigia bagaglio degli adulti più 1 passeggino totalmente pieghevole	1 bagaglio da stiva massimo 10kg più 1 passeggino totalmente pieghevole	Come da tariffa acquistata	1 collo in più rispetto alla franchigia della tariffa acquistata + una sacca da Golf
ECONOMY FLEX	1 bagaglio a mano di max 8kg + 1 bagaglio da stiva, max 23kg	Stessa franchigia bagaglio degli adulti più 1 passeggino totalmente pieghevole	1 bagaglio da stiva massimo 10kg più 1 passeggino totalmente pieghevole	Come da tariffa acquistata	1 collo in più rispetto alla franchigia della tariffa acquistata + una sacca da Golf

TARIFFA	Adulti (12 anni e oltre)	Bambini (2-11 anni)	Neonati (0-2 anni)	Miles and More Frequent Traveller (Silver Status)	Miles and More Hon Circle Senator or Gold Star Alliance
BUSINESS SAVER	2 bagagli a mano di max 8 kg ciascuno + 2 bagagli da stiva, di max 32 kg ciascuno	Stessa franchigia bagaglio degli adulti più 1 passeggino totalmente pieghevole	1 bagaglio da stiva massimo 10kg più 1 passeggino totalmente pieghevole	Come da tariffa acquistata	1 collo in più rispetto alla franchigia della tariffa acquistata + una sacca da Golf
BUSINESS FLEX	2 bagagli a mano di max 8 kg ciascuno + 2 bagagli da stiva, di max 32 kg ciascuno	Stessa franchigia bagaglio degli adulti più 1 passeggino totalmente pieghevole	1 bagaglio da stiva massimo 10kg più 1 passeggino totalmente pieghevole	Come da tariffa acquistata	1 collo in più rispetto alla franchigia della tariffa acquistata + una sacca da Golf

Dimensioni

* Ogni valigia può misurare al massimo 158 cm (larghezza + profondità + altezza).

** Un collo di bagaglio a mano può misurare al massimo 115 cm (larghezza + profondità + altezza).

Se il viaggio comprende uno scalo con volo in coincidenza, solitamente il bagaglio da stiva viene inviato alla destinazione finale. L'etichetta che si riceve alla consegna del bagaglio riporta la destinazione finale.

Durante lo scalo, è necessario ritirare il bagaglio ed eseguirne di nuovo il check-in per il volo in coincidenza solo se:

- si ha acquistato voli non in connessione quindi 2 o più biglietti di diverse compagnie aeree con condizioni diverse
- Il volo arriva in un aeroporto e il volo in coincidenza parte da un altro aeroporto.
- Lo scalo dura più di 12 ore o il volo successivo parte il giorno successivo all'arrivo del primo volo.

Le franchigie bagaglio e le condizioni possono variare in base alla compagnia aerea.
Se il viaggio comprende un volo con una compagnia aerea diversa da Air Dolomiti, la franchigia bagaglio potrebbe essere diversa.

Al link
https://www.airdolomiti.it/bagagli/bagaglio-da-stiva
sono disponibili informazioni più dettagliate in merito ai bagagli in stiva.

Articoli vietati

Per ragioni di sicurezza (security) è vietato trasportare nel bagaglio a mano e da stiva gli oggetti elencati nel Regolamento (UE) n.2015/1998.

A questo link è possibile trovare l'elenco degli oggetti vietati
https://www.airdolomiti.it/bagagli/bagaglio-da-stiva

Per ragioni di sicurezza a bordo non sono consentiti:

- valigetta portadocumenti con sistema d'allarme incorporato
- esplosivi, fuochi d'artificio, fiaccole
- contenitori con gas, ad esempio gas irritanti, spray per autodifesa, fornelletti da campeggio
- contenitori con liquidi infiammabili, ad esempio benzina per accendini, colori, vernici, detergenti
- materiali facilmente infiammabili, ad esempio fiammiferi
- sostanze che a contatto con l'acqua sviluppano gas infiammabili
- sostanze ossidanti, ad esempio polvere da sbianca, superossido

- sostanze velenose (tossiche) e contagiose, ad esempio mercurio, colture di batteri e virus
- sostanze e oggetti radioattivi
- sostanze corrosive, ad esempio acidi, soluzioni alcaline/basi, batterie ad acido
- materiali fortemente magnetici
- apparecchi e strumenti funzionanti a benzina che hanno già contenuto quantità minime di benzina (ad esempio ai fini del collaudo)
- pistole elettroshock, p.es. Taser
- armi e munizioni che non siano da caccia o sportive.

Per ulteriori informazioni, si prega di verificare direttamente con la compagnia.

In caso di dubbi relativi al trasporto di dispositivi contenenti batterie al litio, invitiamo i passeggeri a contattare il Sales Center per accertarsi che il trasporto di questi dispositivi sia consentito.

Norme relative agli accendini e alle sigarette elettroniche
È possibile portare un accendino sulla propria persona se è per uso personale ed è caricato con gas liquido (completamente assorbito). Anche il trasporto di fiammiferi di sicurezza è consentito soltanto sulla propria persona. Si raccomanda ai passeggeri di trasportare le sigarette elettroniche in cabina e non nel bagaglio registrato.
È proibito portare qualunque accendino nel bagaglio spedito, accendini a benzina e antivento, accendini caricati con combustibile non assorbito, accendini a gas butano e accendisigari, benzina per accendini o ricariche
Divieto di trasporto "dispositivi elettronici auto-bilanciamento " (Es Hoverboards)
Questi dispositivi sono classificati come merci pericolose e specificati da UN3171 "strumenti alimentati a batteria".
Pertanto essi non possono essere trasportati come dispositivi elettronici portatili (PED).
I passeggeri e gli equipaggi non sono autorizzati a portare questi dispositivi come bagaglio a mano o bagaglio regi-

strato. Eccezione: passeggeri in possesso di un certificato medico / invalidità, affermando evidente necessità.
Informazioni relative al trasporto di MacBook Apple
Apple ha richiamato alcuni modelli di laptop MacBook Pro a causa di un difetto delle batterie. Si tratta dei dispositivi da 15 pollici venduti tra il 2015 e il 2017. Questi possono essere portati a bordo di un aeromobile soltanto previa sostituzione delle batterie difettose, che viene offerta gratuitamente dal produttore.
Consultare il sito del produttore per maggiori informazioni.

Dispositivi medici

Possono essere trasportati al di fuori del sacchetto, e non sono soggetti a limitazione di volume, le medicine ed i liquidi prescritti a fini dietetici, come gli alimenti per bambini; tali articoli dovranno comunque essere presentati al controllo di sicurezza.

È permesso il trasporto di POC (portable oxygen concentrators - concentratore d'ossigeno portatile) a bordo, previa compilazione del modulo di assistenza sanitaria disponibile al link **https://www.airdolomiti.it/preparati-al-viaggio/assistenze-speciali**

Sono trasportabili i seguenti dispositivi portatili concentratori di ossigeno (POC):

- AirSep FreeStyle
- AirSep LifeStyle
- AirSep Focus
- AirSep FreeStyle 5
- Delphi RS-00400
- DeVilbiss Healthcare iGo
- Inogen One
- Inogen One G2
- Inogen One G3
- Inova Labs LifeChoice
- Inova Labs LifeChoice Activox

- International Biophysics LifeChoice
- Invacare XPO2
- Invacare Solo2
- Oxlife Independence Oxygen Concentrator
- Oxus RS-00400
- Precision Medical EasyPulse
- Respironics EverGo
- Respironics SimplyGo
- SeQual Eclipse
- SeQual SAROS Portable Oxygen Concentrator

a condizione che non contengano materiali pericolosi in accordo a quanto stabilito dall'ente USA "*Pipeline and Hazardous Materials Safety Administration*" e che siano approvati dall'ente USA "*Food and Drug Administration*".

Il trasporto di dispositivi non elencati in questa lista è subordinato allo svolgimento di verifiche previa raccolta della scheda tecnica dell'apparecchio.

1.11 | Servizi aggiuntivi on line

Air Dolomiti ha sviluppato inoltre una serie di servizi aggiuntivi che permettono al passeggero una completa e autonoma gestione della prenotazione tramite il sito **www.airdolomiti.it** .
Un supporto che si aggiunge al già presente canale del Sales Center. I passeggeri potranno aggiungere un bagaglio extra, prenotare in anticipo il posto a sedere e modificare la prenotazione in totale autonomia. L'acquisto potrà avvenire direttamente durante la fase di prenotazione del biglietto aereo (o in un secondo momento richiamando la prenotazione tramite il servizio di "Gestione Prenotazione": dopo aver inserito i dati di contatto, una schermata elencherà i servizi disponibili. Una volta selezionato il servizio verrà visualizzato il relativo costo e sarà possibile procedere con la finalizzazione della prenotazione). I servizi aggiuntivi sono disponibili solo per i voli Air Dolomiti e non sono mai rimborsabili.
Di seguito vengono riportati gli attuali servizi aggiuntivi disponibili on-line:

Bagaglio aggiuntivo a bordo

Destinato per coloro che desiderano portare con sé più bagaglio rispetto alla franchigia consentita.
L'aggiunta di bagagli extra è possibile per i passeggeri dai 2 anni in su. Non è prevista per i bambini da 0 a 2 anni non compiuti.
I bagagli aggiuntivi possono essere prenotati:

- durante la prenotazione online selezionando la tipologia di bagaglio da aggiungere (fino ad un massimo di 2 bagagli per passeggero, per tratta) o tramite il Sales Center Air Dolomiti (risparmiando se si effettua l'aggiunta fino a 24 ore prima della partenza);

- in un secondo momento, a prenotazione già effettuata, tramite il servizio di "Gestione Prenotazione" **https://www.airdolomiti.it/gestione-prenotazione-volo**.

È possibile prenotare online il bagaglio aggiuntivo su tutti i voli operati da Air Dolomiti.

Prenotazione del posto in anticipo

La scelta di un posto standard è gratuita per tutti i passeggeri tramite la procedura di check-in online (attivo 23h prima della partenza del volo). Se si desidera prenotare in anticipo il proprio posto ed assicurarsi la migliore vista dal finestrino oppure si ricerca maggior comfort e più spazio per le proprie gambe, è possibile riservare e attivare questo servizio tramite la procedura on-line in fase di acquisto o gestione del biglietto aereo. Il posto a sedere potrà essere acquistato:

- durante la fase di prenotazione online selezionando il posto dalla seat map che apparirà in schermata. Sarà possibile acquistare online la preassegnazione del posto su tutti i voli operati da Air Dolomiti, fino a 52 ore prima della partenza;

- in un secondo momento, a prenotazione già effettuata, tramite il servizio di "Gestione Prenotazione" **https://www.airdolomiti.it/gestione-prenotazione-volo**.

Per i passeggeri di Business Class (con tariffa EMOTION) la selezione del posto a sedere è inclusa gratuitamente all'interno della tariffa.

Gestione delle prenotazioni

Questo è il servizio che permette di richiamare la propria prenotazione tramite la sezione "Gestisci prenotazione" **https://www.airdolomiti.it/gestione-prenotazione-volo**.

Da lì, inserendo il proprio nome e cognome e il codice di prenotazione sarà possibile visualizzare la conferma dell'acquisto e aggiungere eventuali servizi aggiuntivi come il posto a sedere o il bagaglio.

1.12 | Servizio Sales Center

Il servizio Sales Center Air Dolomiti offre quotidiana assistenza pre e post-volo a passeggeri, agenzie e aeroporti tramite telefono, chat ed e-mail.
Il servizio è disponibile telefonicamente allo +39 0452886140 (+49 08997580497 dalla Germania)
e per e-mail **salescenter@airdolomiti.it** 7 gg su 7, con orario 8:30-20:00 (dal lunedì al venerdì) e 9:00-17:00 nei weekend (festività escluse).
La tariffa applicata per le chiamate verso il numero +39 0452886140 è la seguente:
- da rete fissa tariffa unica per tutta Italia 0.10 Euro/min (+IVA);
- da rete mobile, tariffe differenziate a seconda dell'operatore.

L'orario per il servizio chat è 9:00-17:00 dal lunedì al venerdì (festività escluse) scrivendo direttamente nella sezione chat del sito **www.airdolomiti.it** .
Tramite questi canali sarà possibile ricevere informazioni utili sul proprio viaggio, su orari e tariffe della Compagnia oltre che effettuare prenotazioni aeree e richiedere qualsiasi azione su prenotazioni già esistenti (es: aggiunta servizi speciali, bagaglio, cambi data e/o volo, gestione irregolarità volo, rimborso etc.).

Air Dolomiti offre la possibilità di poter usufruire di tariffe agevolate per le prenotazioni di gruppi con un minimo di 10 passeggeri che volano assieme. Per richiedere una quotazione è necessario compilare un form al seguente link **https://www.airdolomiti.it/prenotazione-gruppi**

Prenotare un gruppo con Air Dolomiti ha molti vantaggi:

- un team dedicato è a disposizione per assicurare una gestione semplice e personalizzata della prenotazione
- viene offerta una quotazione valida per 7 giorni (per partenze oltre i tre mesi)
- una volta confermata la quotazione, viene richiesto un depo sito del 10% del valore totale della pratica
- la conferma definitiva del gruppo è fissata a 91 giorni dalla partenza
- il pagamento, fissato a 7 gg dalla partenza, è possibile sia con carta di credito sia con bonifico bancario
- la conferma definitiva dei nomi è concessa fino a 7 giorni prima della partenza
- è possibile scegliere il proprio posto a bordo
- servizio di bordo incluso con snack e bevande

1.13 | Servizio di Bordo: IFE, Catering e rivista di bordo

Catering - il servizio di bordo Air Dolomiti

L'ospitalità a bordo è firmata Settimocielo: da sempre punto di forza della Compagnia e pluripremiato a livello internazionale, il marchio ad alta quota trasforma l'esperienza del volo in un momento d'incontro piacevole e unico in cui Air Dolomiti si propone come ambasciatrice dello stile e del gusto italiano in Europa.
Il servizio di bordo Air Dolomiti prevede:





• In classe Business, posto libero di cortesia, salvietta rinfrescante, pasto su vassoio individuale con stoviglie in ceramica, posate in acciaio e bicchieri di vetro, pasti diversi durante la giornata (prima colazione continentale, cold lunch o dinner, snack pomeridiano), pasti accompagnati da pane caldo e da un dessert, assortimento completo di soft drinks e bevande calde, scelta tra vino bianco, rosso o spumante/prosecco selezionati tra i migliori produttori italiani;

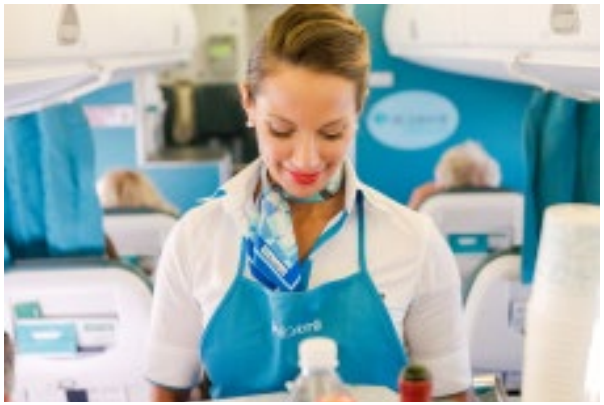
• In classe Economy, salvietta rinfrescante, snack confezionato che varia a seconda della durata del volo e dell'orario della giornata, assortimento completo di soft drinks e bevande calde, scelta tra vino bianco, rosso o spumante/prosecco selezionati tra i migliori produttori italiani servito in bicchieri di vetro per poterne apprezzare le caratteristiche.

Pasti speciali

I pasti speciali vengono serviti esclusivamente in Business Class e senza alcun costo aggiuntivo. È possibile riservarli almeno 24 ore prima della partenza, contattando il Sales Center Air Dolomiti

IFE Sistema di intrattenimento a bordo

Sui voli Air Dolomiti, tutti i passeggeri possono usufruire gratuitamente del sistema di intrattenimento di bordo e accedere a una piattaforma ricca di contenuti. La scelta è vasta e include principalmente i maggiori quotidiani italiani e stranieri, riviste, video, mini game, musica, oltre che info aggiornate su offerte speciali della Compagnia e/o dei partner e sugli eventi a bordo. Inoltre nella sezione moving map è possibile identificare la posizione del volo sulla mappa. Il tutto in tre lingue: italiano, inglese e tedesco.





Usufruire del servizio è semplice: basta impostare il proprio dispositivo (smartphone, tablet, laptop) in modalità aereo prima del decollo e attivare la funzione Wi-Fi, facilmente visibile grazie all'interfaccia Air Dolomiti. L'accesso è rapido e semplice e non è necessario scaricare alcuna applicazione.

Rivista di Bordo

Spazio Italia Magazine è disponibile su tutti i voli operati da Air Dolomiti e viene distribuito durante le principali fiere italiane ed europee durante eventi corporate, conferenze stampa, viaggi stampa, attività di co-marketing.
L'in-flight magazine propone temi di grande interesse in diverse sezioni che comprendono l'arte, la cultura, la cucina, il benessere, il tempo libero, moda e motori.



1.14 | Servizi speciali

Animali a bordo

In cabina

È possibile trasportare cani e gatti di piccola taglia in classe Economy e in classe Business in un trasportino per animali adeguato, (impermeabile, a prova di morso) dove l'animale potrà alzarsi e sdraiarsi agevolmente.
È consentito l'imbarco di un solo trasportino per passeggero ed è necessario prenotarlo telefonicamente tramite il Sales Center Air Dolomiti (**salescenter@airdolomiti.it**
+39 0452886140 oppure per chiamate provenienti dalla Germania +49 08997580497) con almeno 48 ore di anticipo.
In cabina non è consentito trasportare più di tre trasportini per volo.
Il passeggero è responsabile di tutta la documentazione necessaria per il trasporto dell'animale.

In stiva

In stiva dei voli Air Dolomiti sarà possibile portare animali domestici quali cani, gatti, conigli e lepri.
È necessario informare la Compagnia aerea del trasporto dell'animale con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza.

Il servizio di trasporto dell'animale verrà incluso nella prenotazione aerea del passeggero. Se altre compagnie aeree sono coinvolte all'interno della prenotazione, il passeggero deve assicurarsi che anche queste accettino l'animale.
L'animale domestico potrà viaggiare in stiva, in un'area ventilata dell'aeromobile all'interno di un trasportino conforme ai regolamenti IATA in vigore. È necessario che venga comunicato ad Air Dolomiti, oltre alla tipologia di animale, le tre dimensioni della gabbia in centimetri (altezza, lunghezza e profondità) e il peso totale (animale + gabbia) in chilogrammi.
In caso di trasporto di animali in stiva si raccomanda di informare la Compagnia aerea tempestivamente perché il numero di animali ammessi a bordo è limitato (max 2 per volo).
Il passeggero è responsabile per tutta la documentazione necessaria per il trasporto dell'animale.
Al link **https://www.airdolomiti.it/preparati-al-viaggio/animali-a-bordo** sono disponibili informazioni più dettagliate in merito al trasporto animali.

Donne in gravidanza

Per le donne con una gravidanza priva di complicazioni, volare non costituisce alcun problema. Air Dolomiti consiglia tuttavia alle donne in gravidanza di consultare preventivamente il proprio medico in proposito.

Fino alla fine della 36a settimana di gravidanza o fino a 4 settimane prima della data presunta del parto le donne in gravidanza, in assenza di complicazioni, possono tranquillamente volare con Air Dolomiti senza certificato medico.

A partire dalla 28a settimana si consiglia di portare con sé un certificato medico recente.

In caso di gravidanze gemellari o plurigemellari è possibile volare fino alla fine della 28a settimana. Maggiori informazioni sono disponibili al link del sito Air Dolomiti **https://www.airdolomiti.it/preparati-al-viaggio/donne-in-gravidanza-e-minori-in-viaggio**

Servizio UMNR - Minori

I minori di età compresa tra i 5 e gli 11 anni possono volare senza un accompagnatore solo se utilizzano il servizio di assistenza obbligatorio denominato UMNR o se viaggiano insieme a un passeggero di almeno 12 anni di età. Per i minori italiani in partenza da aeroporti italiani, tali disposizioni sono estese di ulteriori 2 anni, ovvero i minori di età compresa tra i 5 e i 13 anni possono volare senza un accompagnatore solo se utilizzano il servizio di assistenza obbligatorio denominato UMNR. Per tutti i minori fra i 12 anni compiuti (14 per i minori italiani) e i 17 anni compiuti, il servizio UMNR non è obbligatorio, ma facoltativo. Tutti i minori con cittadinanza italiana, che usufruiscono del servizio UMNR, devono essere in possesso di una "dichiarazione di affido" per la compagnia aerea.

Tale documento deve essere richiesto presso la questura (non è disponibile presso gli uffici della polizia aeroportuale) oppure, se il minore vive fuori dall'Italia, il documento può essere emesso dall'ambasciata o dal consolato italiano.

La dichiarazione non è necessaria per i voli domestici (ad esempio i charter estivi Verona-Cagliari). Per fare richiesta di servizio UMNR è necessario contattare il Sales Center Air Dolomiti (**salescenter@airdolomiti.it** - +39 0452886140 oppure per chiamate provenienti dalla Germania +49 08997580497) o contattare l'agenzia viaggi che ha effettuato la prenotazione fornendo i dati completi della persona che accompagnerà il minore in aeroporto alla partenza, nonché della persona che lo aspetterà all'aeroporto di arrivo (nome, cognome, indirizzo, numero di telefono, grado di parentela). Una volta a bordo, i minori non accompagnati saranno fatti accomodare in un'area dove in tutte le fasi del volo siano visibili e udibili le indicazioni dell'equipaggio.

Il servizio UMNR presenta un costo aggiuntivo rispetto al prezzo del volo.

Maggiori informazioni sono disponibili al link del sito Air Dolomiti **https://www.airdolomiti.it/preparati-al-viaggio/donne-in-gravidanza-e-minori-in-viaggio**

Passeggeri con mobilità ridotta

Il 26 luglio 2008 è entrato in vigore il regolamento CE n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo. Il regolamento ha lo scopo di garantire

"[...] la tutela e l'assistenza delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo, sia per tutelarle dalla discriminazione che per garantire loro assistenza" (art. 1).

Per ulteriori informazioni sarà possibile visualizzare il regolamento CE n. 1107/2006. Le disposizioni del regolamento comprendono l'insieme dei servizi necessari ad agevolare tutte quelle attività che riguardano la partenza, il transito e l'arrivo alla destinazione. È necessario segnalare all'agenzia di viaggio, alla Compagnia aerea o al vettore turistico le proprie esigenze e prenotare tramite una notifica di richiesta, almeno 48 ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata, i servizi di assistenza necessari. È possibile contattare il Sales Center Air Dolomiti (**salescenter@airdolomiti.it** - +39 0452886140 oppure

per chiamate provenienti dalla Germania +49 08997580497) contestualmente alla prenotazione per richiedere un'assistenza adeguata in base alle necessità almeno 48 ore prima della partenza. Le richieste di assistenza speciale comprendono:

- predisporre l'assistenza in aeroporto durante l'imbarco, lo sbarco e/o il transito;
- trasportare la propria sedia a rotelle (manuale o elettrica) e/o utilizzare la sedia a rotelle in cabina;
- trasportare dispositivi medici speciali;
- trasportare un animale guida in cabina.

Una volta a bordo i passeggeri a mobilità ridotta saranno fatti accomodare dal personale in un'area dove in tutte le fasi del volo siano visibili e udibili le indicazioni dell'equipaggio.
Per tutte le richieste di trasporto apparecchiature atte a facilitare la mobilità del passeggero e che necessitano di essere segnalate in prenotazione e/o verificata la compatibilità al trasporto, è consigliabile contattare il Sales Center Air Dolomiti (**salescenter@airdolomiti.it** - +39 0452886140 oppure per

chiamate provenienti dalla Germania +49 08997580497).
Tutti gli aeroporti sono dotati di servizi per passeggeri a mobilità ridotta. Le informazioni relative ai servizi disponibili generalmente sono consultabili sul sito web dell'aeroporto interessato. È inoltre possibile richiedere materiale informativo direttamente alle amministrazioni aeroportuali.
Per maggiori informazioni sul servizio offerto da Air Dolomiti consultare il sito **https://www.airdolomiti.it/preparati-al-viaggio/assistenze-speciali**

Trasporto sedia a rotelle

Contestualmente alla prenotazione del volo, sarà possibile contattare Air Dolomiti nel caso in cui vi sia la richiesta di viaggiare con una sedia a rotelle personale; questa potrà essere imbarcata direttamente al check-in il giorno del volo, etichettata e portata in stiva. Il trasporto è totalmente gratuito. La sedia a rotelle personale deve essere completamente pieghevole; le sedie alimentate a batteria liquida non possono essere imbarcate. Se necessario, Air Dolomiti è disponibile ad offrire assistenza gratuita dal momento del check-in sino all'arrivo alle

scale dell'aeromobile, o per salire le scale dell'aeromobile, sino al posto a sedere in cabina. La sedia a rotelle verrà messa a disposizione dall'aeroporto.

Trasporto di attrezzatura ludico-sportiva

Con Air Dolomiti è possibile trasportare attrezzature sportive e altri articoli al posto di una valigia acquistando un biglietto con una tariffa che include un bagaglio da stiva nella franchigia.
Qualora si preferisse acquistare una tariffa che non comprende il bagaglio da stiva in franchigia, verrà applicato il supplemento per il trasporto di attrezzatura sportiva.

Dati i limiti delle stive, è consigliabile prenotare quanto prima il trasporto di bagagli speciali e comunque con un anticipo di almeno 48 ore dalla partenza. Gli articoli di peso superiori ai 32kg e/o dimensione superiori ai 2m, non possono essere accettati a bordo. Di seguito le attrezzature ludico-sportive accettate dalla Compagnia:

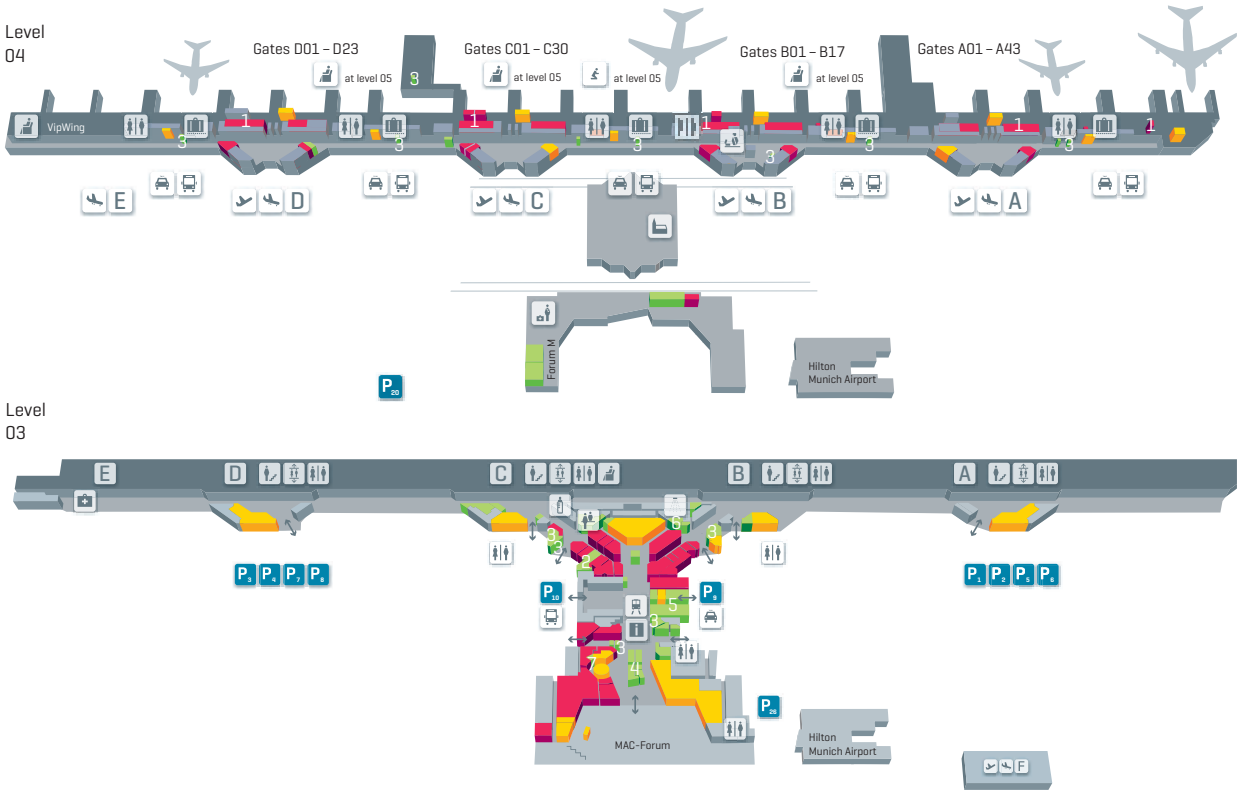
- set di attrezzature da sci o snowboard
- set di mazze da golf

- biciclette (non motorizzate)
- set di attrezzature per immersione
- armi da fuoco e munizioni (consentito solo a fini venatori o di tiro e solo come bagaglio da stiva, rispettando alcune condizioni rigorose)
- strumento musicale (come bagaglio aggiuntivo oppure come bagaglio a mano)
- set di attrezzatura da surf

Il trasporto di altri bagagli speciali è possibile contattando preventivamente il Sales Center Air Dolomiti (**salescenter@airdolomiti.it** - +39 0452886140 oppure per chiamate provenienti dalla Germania +49 08997580497), al più tardi 48 ore prima della partenza del volo. Tali bagagli potrebbero essere soggetti a un supplemento.

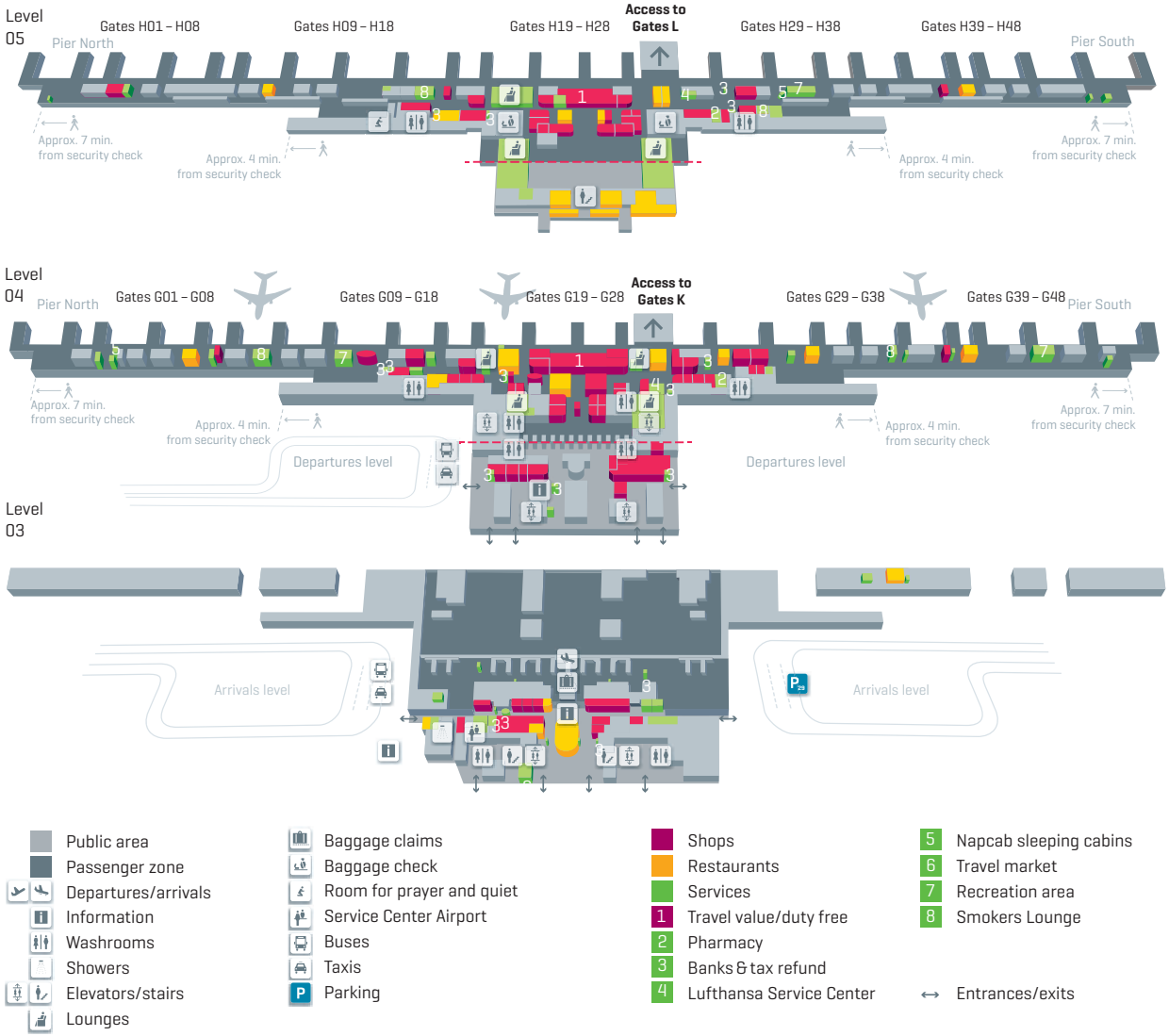
Per maggiori informazioni sul trasporto di attrezzatura ludico-sportiva consultare il link
https://www.airdolomiti.it/bagagli/bagagli-speciali

/Terminal 1 and München Airport Center (MAC)

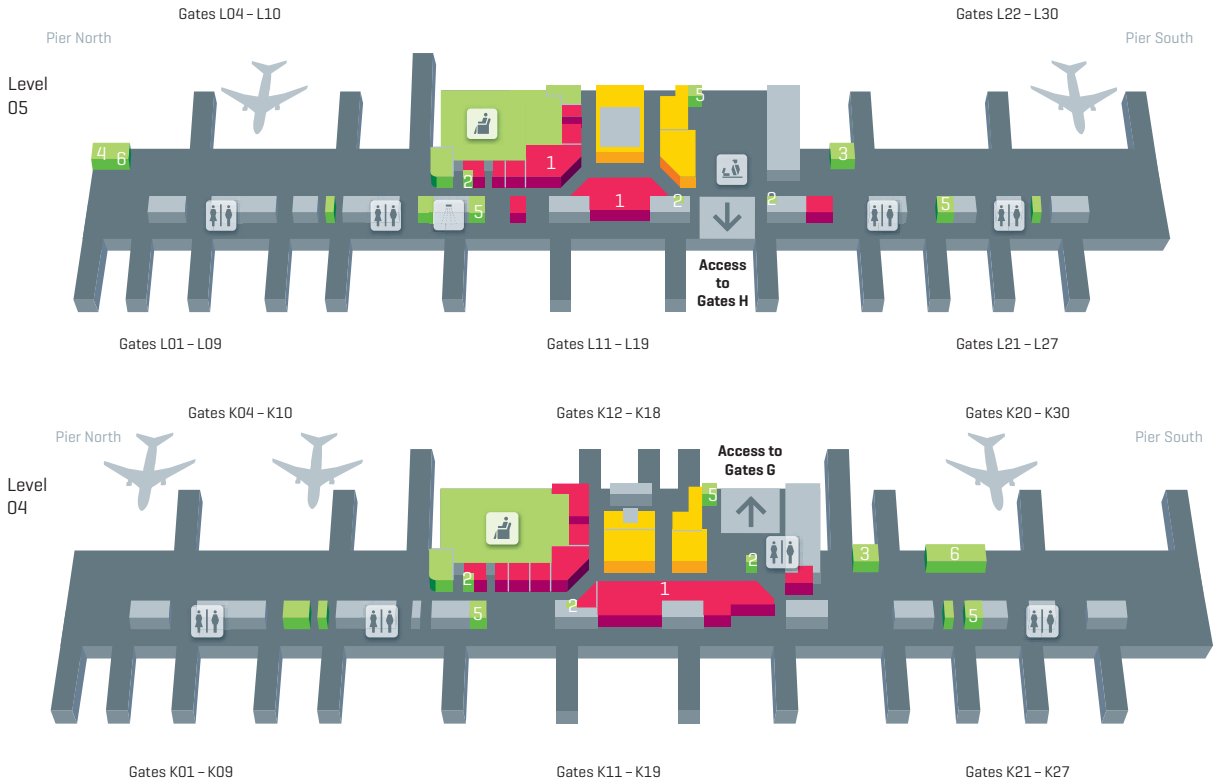


- Public area
- Passenger zone
- Departures/arrivals
- Information
- Washrooms
- Showers
- Elevators/stairs
- Baggage claims
- Baggage check
- Lounges
- Chapel
- Prayer room
- Service Center Airport
- Baby changing room
- AirportClinic M
- Medical Center
- Buses
- S-Bahn (rapid transit rail)
- Taxis
- Parking
- Shops
- Restaurants
- Services
- 1 Duty free
- 2 Pharmacy
- 3 Banks & tax refund
- 4 Car rental center
- 5 Travel market
- 6 Parking Management Center
- 7 Post office
- ↔ Entrances/exits

/Terminal 2 (Gates G, H)

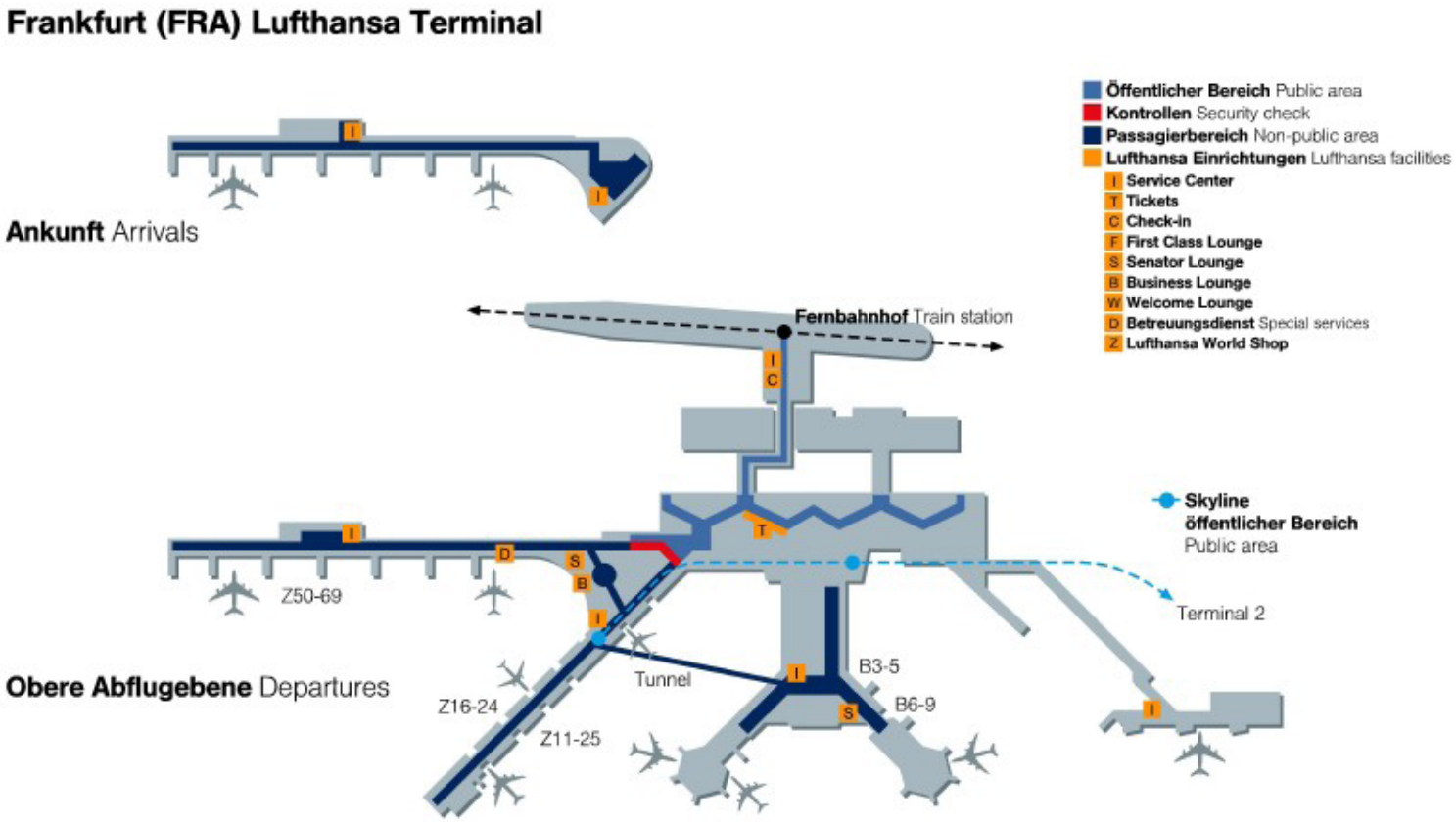


/Terminal 2 satellite (Gates K, L)

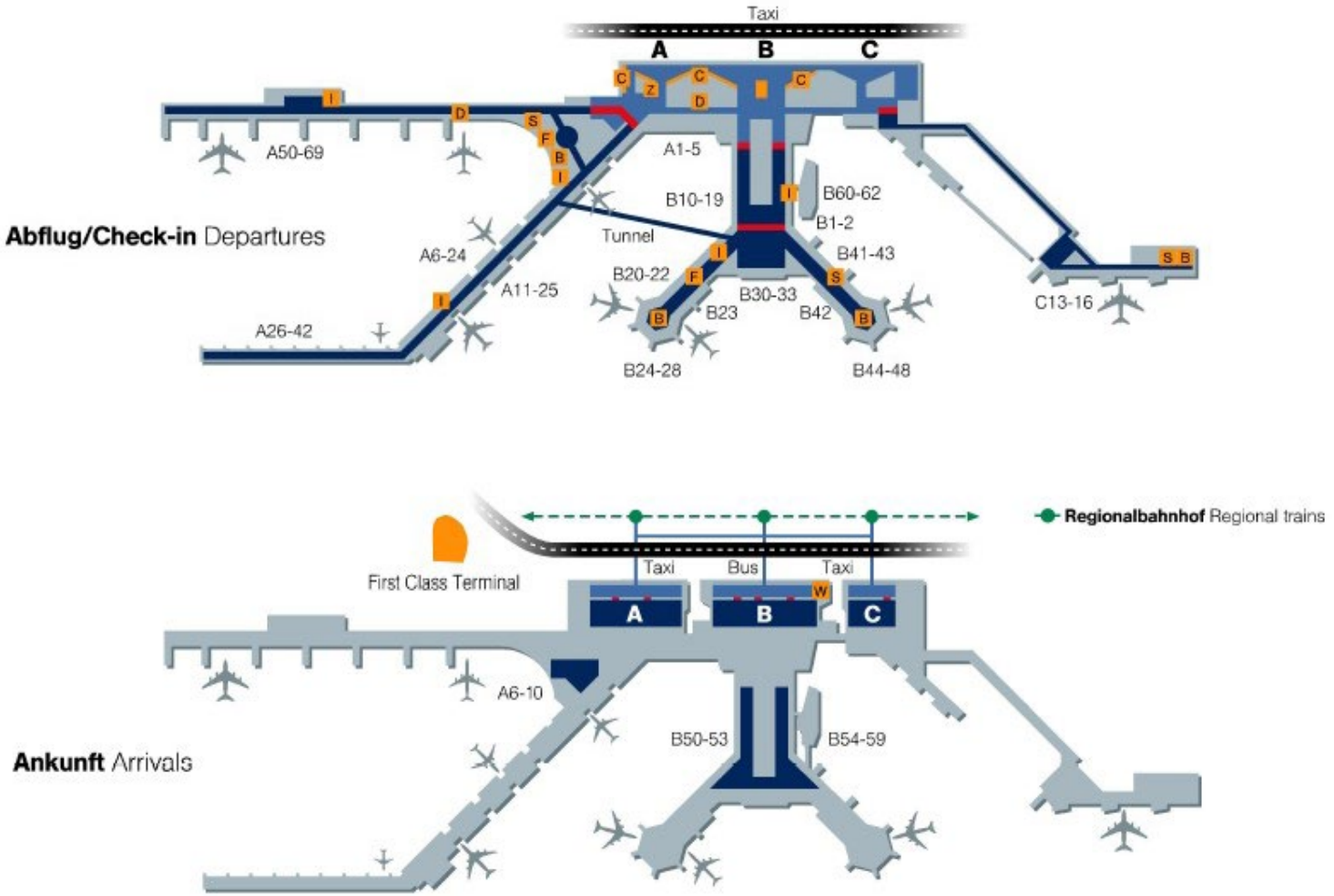


- Passenger zone
- Washrooms
- Showers
- Baggage check
- Lounges
- Shops
- Restaurants
- Services
- 1 Duty Free
- 2 Banks & tax refund
- 3 Lufthansa Service Center
- 4 Napcab sleeping cabins
- 5 Smokers Lounge
- 6 Recreation area

AEROPORTO DI FRANCOFORTE



AEROPORTO DI FRANCOFORTE



1.15 | Servizi a terzi: Charter Tour Operator/Vip

Air Dolomiti offre inoltre un servizio Charter altamente qualificato, professionale e affidabile. La compagnia aerea presenta un ufficio dedicato che si occupa di voli VIP e catene charter estive. Un team multi lingue è a disposizione dei passeggeri per assicurare un servizio flessibile, puntuale, di alta qualità e personalizzato secondo diverse esigenze di orario, budget e itinerario. L'offerta charter prevede voli organizzati secondo le esigenze dei clienti, oltre che un servizio completo nel rispetto degli standard UNI EN ISO 9001. Il Catering è personalizzato e presenta una vasta scelta di vini e bevande che accompagnano menù e prodotti italiani di alta qualità. Vi è la possibilità di extra catering VIP.

Air Dolomiti opera catene charter verso destinazioni nazionali ed europee. La flessibilità della Compagnia e le tipologie di aeromobili della flotta consentono di arrivare il più vicino possibile alla destinazione finale. Le quotazioni dei charter vengono fissate in base alla distanza da percorrere e al servizio di bordo richiesto. L'ufficio Charter è disponibile dal lunedì al venerdì 09:00-17:00 (festivi esclusi) all'indirizzo e-mail **ufficiocharter@airdolomiti.it** o tramite la compilazione del form online **https://www.airdolomiti.it/contatti/richiesta-charter/nuovo**

1.16 | Altri servizi

Scuola training

Air Dolomiti propone corsi specializzati per piloti e assistenti di volo. Di seguito una panoramica dell'offerta:

Corso Cabin Crew Initial

Lo scopo del corso è di formare personale in grado di operare su voli commerciali in qualità di Assistenti di Volo. Al termine del corso i partecipanti avranno raggiunto gli standard teorici e pratici per poter gestire situazioni normali e di emergenza a bordo di voli di linea e potranno ottenere il rilascio da parte di ENAC del Cabin Crew Attestation, documento indispensabile per poter esercitare la professione di Assistente di Volo.

Corso Istruttori sul Type (TRI)

Lo scopo del corso TRI (A) è di addestrare i piloti al livello richiesto dalla normativa FCL.920 per svolgere le funzioni di istruttore sul type. Il corso è organizzato per far sviluppare un adeguato livello di capacità, conoscenza e attitudine per svolgere al meglio il ruolo di istruttore sul type. Il corso è strutturato in modo da insegnare la conoscenza teorica e le capacità tecniche per

addestrare i piloti sul velivolo EMB 170/190 sia in volo che al simulatore.

Seminario di Aggiornamento per TRI

Lo scopo del seminario di aggiornamento è di dare agli istruttori l'opportunità di standardizzarsi e mantenersi aggiornati sulla conoscenza teorica e sui nuovi riferimenti normativi dettati dalla "Regulation for Aircrew".

Seminario di Aggiornamento per FI, IRI, CRI

Lo scopo del seminario di aggiornamento è di dare agli istruttori l'opportunità di standardizzarsi e mantenersi aggiornati sulla conoscenza teorica e sui nuovi riferimenti normativi dettati dalla "Regulation for Aircrew".

Il corso Istruttori sul Type (TRI) e i Seminari di Aggiornamento per TRI e per FI, IRI, CRI rispettano i requisiti del regolamento (EU) No 1178/2011 e le relative AMC e GM. Inoltre possono essere organizzati in due diverse modalità:

- Corso Standard: organizzato per un numero minimo di 4 candidati in date predeterminate.

- Corso Flessibile: è un corso "ad personam" pensato per offrire la massima flessibilità in base alle esigenze del richiedente. Per maggiori informazioni è possibile contattare Air Dolomiti all'indirizzo ATO@airdolomiti.it

TEA (Test of English for Aviation)

Air Dolomiti possiede la certificazione di Centro TEA e dispone di 2 esaminatori autorizzati alla conduzione del test.
Per maggiori informazioni è possibile contattare Air Dolomiti all'indirizzo **irizzolo@airdolomiti.it**

Partnership Air Dolomiti

Air Dolomiti si adopera costantemente per costruire partnership con aziende e istituzioni italiane e tedesche al fine di realizzare progetti atti a sviluppare legami tra i due territori. La volontà della Compagnia è quella di valorizzare le bellezze e le tradizioni locali e regionali e favorirne la diffusione tra i due confini oltre che a bordo dei propri voli. Inoltre, esperienze gastronomiche miranti alla scoperta di sapori e profumi tipici vengono periodicamente organizzate a bordo per regalare ai passeggeri una speciale accoglienza. Chef e cantine stellate portano tra le nuvole la loro storia ed esperienza e allietano il volo attraverso percorsi emozionali che coinvolgono i cinque sensi. Per maggiori informazioni e per essere informati sulle recenti collaborazioni e partnership visitare il sito **www.airdolomiti.it**

Da diversi anni Air Dolomiti collabora con l'agenzia Texter Millot GmbH per la realizzazione di seminari per affrontare la paura di volare. Si tratta di incontri singoli o di gruppo creati per permettere ai passeggeri di superare le paure o gli stati di ansia legati al volo. Tutte le informazioni e le prossime date disponibili sul sito **www.paura-di-volare.it**

Vantaggi riservati ai passeggeri Air Dolomiti

Per tutti i passeggeri che volano con Air Dolomiti sono riservati sconti e promozioni su strutture e servizi del territorio.
L'elenco completo è visionabile all'interno della sezione Partner del sito Air Dolomiti (**https://www.airdolomiti.it/convenzioni/category/partners**).

2.1 | Indicatori di qualità

La Carta dei Servizi presenta una serie di indicatori di qualità, uniformi per tutti i vettori del trasporto aereo italiani, che descrivono e misu¬rano la performance dei servizi offerti attraverso rilevazioni oggettive periodiche ed analisi della qualità percepita dai passeggeri.
Nelle prossime pagine vengono riportati i risultati raggiunti nell'anno 2019.

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ	1	Puntualità: corto/medio raggio	% dei voli puntuali sul totale dei voli a corto e medio raggio in partenza – n/o	79,9%
	2	Puntualità: lungo raggio	% dei voli puntuali sul totale dei voli a lungo raggio in partenza - n/o	Non applicabile
	3	Voli puntuali complessivi	% dei voli puntuali sul totale dei voli in partenza	79,9%
	4	Cancellazioni per cause imputabili al vettore: Stagione estiva	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza – n/o	0,7%
	5	Cancellazioni per cause imputabili al vettore: Stagione invernale	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza – n/o	0,3%

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ	6	Voli del vettore complessivamente cancellati	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza	1,7%
	7	Presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al gate in caso di cancellazione o ritardo prolungato in grado di fornire informazioni negli aeroporti nazionali	SI specificare in quale aeroporto	Nessun delegato di compagnia presente
	8	Presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al gate in caso di cancellazione o ritardo prolungato in grado di fornire informazioni negli aeroporti non nazionali	SI specificare in quale aeroporto	Nessun delegato di compagnia presente

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITÀ (SICUREZZA PATRIMONIALE)	9	Bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli per cause riconducibili al vettore	% di bagagli non riconsegnati per cause riconducibili al vettore per numero totale di bagagli da stiva imbarcati	1,9%
	10	Bagagli complessivi non riconsegnati al nastro ritiro bagagli sui voli del vettore	% di bagagli non riconsegnati per numero totale di bagagli da stiva imbarcati	1,9%
	11	Tempo di restituzione al passeggero dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	n. di ore/giorni dall'emissione del PIR nel 90% dei casi	48H nel 90% dei casi
	12	Ritrovamento dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	% dei bagagli ritrovati sul totale dei bagagli non riconsegnati al nastro	97,9%

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITÀ (SICUREZZA PATRIMONIALE)	13	Dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati all'arrivo (sedie a rotelle, passeggini)	% di dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati sul numero di dispositivi imbarcati	0%
	14	Riconsegna a domicilio dei bagagli o dei dispositivi di ausilio alla mobilità non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	SI	SI
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	15	Percezione sulla pulizia della cabina dell'aeromobile in partenza	% passeggeri soddisfatti	98%
	16	Percezione sulla pulizia delle toilette dell'aeromobile in partenza	% passeggeri soddisfatti	97%

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO	17	Snacks/pasti e bevande gratuiti - corto/medio raggio	SI specificare	Servizio di bordo gratuito Settimocielo distinto tra passeggeri Business ed Economy comprendente bevande calde, fredde, alcoliche ed analcoliche, pasti/snack. Periodicamente vengono effettuati eventi di bordo a tema.
	18	Snacks/pasti e bevande gratuiti - lungo raggio	SI specificare	Non applicabile
	19	Percezione sulla qualità del servizio ristoro gratuito a bordo (pasti e bevande)	% passeggeri soddisfatti	91%
	20	Percezione sulla qualità del servizio ristoro a bordo non gratuito (pasti e bevande)	% passeggeri soddisfatti	Non applicabile (non vengono offerti servizi a pagamento ma solo gratuiti)

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO	21	Percezione sulla qualità dell'intrattenimento gratuito (es.: quotidiani, musica, film, ecc.) - corto medio raggio	% passeggeri soddisfatti	74% Intrattenimenti previsti nei voli di corto raggio sono rappresentati da: riviste,child kit, Wifi con contenuto di: moving map, musica, video, quotidiani, riviste, guide di viaggio, giochi.
	22	Percezione sulla qualità dell'intrattenimento gratuito (es.: quotidiani, musica, film, ecc.) - lungo raggio	% passeggeri soddisfatti	Non applicabile
	23	Altri comfort	SI specificare	Disponibilità in quantità limitata di: cuscini, coperte, salviette rinfrescanti

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO	24	Percezione complessiva sul comfort a bordo (pitch, pasti, intrattenimento, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	95%
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	25	Sito web efficace e di facile utilizzo	% passeggeri soddisfatti	96%
	26	Percezione sulla chiarezza delle informazioni di bordo	% passeggeri soddisfatti	94%
	27	Consigli utili per il volo pubblicati sulla rivista di bordo	SI	SI
	28	Informazioni fornite a bordo sui transiti e relativi gate per il volo di connessione nell'aeroporto di arrivo	SI	Si, ove possibile.

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	29	Tempo di attesa al telefono per prenotazioni / informazioni / reclami	Tempo medio di attesa	24 Sec.
	30	Altre informazioni	SI specificare	Si. Annunci a bordo del personale Cockpit (stato del volo, ritardo/anticipo, connessioni, temperatura e meteo all'arrivo,...)
SERVIZI AGGIUNTIVI	31	Servizio di riconsegna sottobordo dei passeggini per bambini (ove possibile)	SI	SI
	32	Servizio di riconsegna sottobordo dei bagagli a mano anche in caso di sopravvenuta necessità di consegna al personale di cabina (ove possibile)	SI	No. Il servizio di riconsegna sottobordo è previsto solo per passeggini, sedie a rotelle, stampelle o altri dispositivi di ausilio alla mobilità.

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
SERVIZI AGGIUNTIVI	33	Politica di utilizzo dei finger, ossia i corridoi che collegano direttamente l'aerostazione con l'aeromobile (ove possibile)	SI	SI
	34	Possibilità di rettificare gratuitamente, alle condizioni da specificare, il nominativo del passeggero sul biglietto se erroneamente digitato	SI specificare le modalità	Si. (gratuito limitatamente ad un massimo di tre lettere). Il cambio nome comporta invece un costo dipendente dalla tariffa acquistata.
	35	Numero telefonico gratuito per prenotazioni	SI	No, il costo da rete fissa è a tariffa unica per tutta Italia 0.10 Euro/min (+IVA), da rete mobile le tariffe sono differenziate a seconda dell'operatore.

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
SERVIZI AGGIUNTIVI	36	Numero telefonico gratuito per reclami	SI	No, il costo da rete fissa è a tariffa unica per tutta Italia 0.10 Euro/min (+IVA), da rete mobile le tariffe sono differenziate a seconda dell'operatore.
	37	Disponibilità, nei maggiori scali nazionali e internazionali e in funzione della frequenza dei voli, di postazioni sempre attive per il check-in automatico	SI specificare in quali aeroporti	Si per Germania
	38	Navetta di collegamento con la città in relazione all'orario dei voli	SI specificare in quali aeroporti	No
	39	Altri servizi	Si, specificare	Ove possibile i pax vengono informati con SMS di eventuali cancellazioni e/o cambio gate.

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	40	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia,ecc.) e sulla professionalità del personale call center	% passeggeri soddisfatti	95%
	41	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) del personale di terra	% passeggeri soddisfatti	95%
	42	Percezione sulla cura della persona e dell'uniforme del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	99%

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	43	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	98%
	44	Percezione sulla professionalità del personale di terra	% passeggeri soddisfatti	94%
	45	Percezione della professionalità del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	98%

PRM	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
SICUREZZA PER LA PERSONA	1	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti di bordo	% passeggeri PRM soddisfatti	97%
	2	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale di bordo	% passeggeri PRM soddisfatti	99%
ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI	3	Accessibilità delle informazioni nella fase di acquisto del biglietto	Esistenza di procedure aggiornate, efficaci e correttamente applicate	Nel sito www.airdolomiti.it è presente la sezione "Assistenze speciali/ Passeggeri a mobilità ridotta" dedicata ai passeggeri che necessitano di assistenza speciale e contenente le procedure applicate da Air Dolomiti
	4	Percezione della chiarezza delle informazioni di bordo anche in modalità accessibile	% passeggeri PRM soddisfatti	97%

PRM	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019
ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI	5	Informazioni fornite a bordo sui transiti e i relativi gate nell'aeroporto di arrivo in modalità accessibile	% informazioni fornite sulla totalità delle informazioni	97%
COMUNICAZIONI CON I PASSEGGERI	6	Numero delle risposte ricevute nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazione	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	97% entro 24H
	7	Numero di reclami ricevuti dal vettore rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0% (21 reclami nel 2019)
COMFORT IN AEROMOBILE	8	Percezione del comfort a bordo dell'aeromobile	% passeggeri PRM soddisfatti	97%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	9	Percezione sulla cortesia del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	99%

3.1 | Procedure di reclamo

Diritti del Passeggero – Servizio di Customer Relations

L'ufficio Relazioni con la Clientela si occupa di gestire le richieste dei passeggeri residenti sia in Italia che nel mondo in merito a disservizi subiti in caso di irregolarità volo e bagaglio. Nonostante uno degli obiettivi della Compagnia sia quello di offrire un servizio puntale e regolare, può talvolta accadere che i voli subiscano irregolarità, come ritardi o cancellazioni. L'Ufficio Relazioni con la Clientela è a disposizione dei passeggeri al fine di fornire una puntuale assistenza. Nei casi di disservizi che rientrino nelle tutele previste dal Regolamento (EU)261/2004 come in caso di overbooking, ritardo prolungato o cancellazione, sarà premura della Compagnia fornire al passeggero delle esaustive e personalizzate informazioni in merito ai diritti previsti.

L'ufficio Relazioni con la Clientela si occupa inoltre di prestare assistenza ai passeggeri in caso di irregolarità legate alle prenotazioni o in merito al trasporto dei bagagli.

Secondo quanto previsto dalla Convenzione di Montreal verrà fornita al passeggero l'assistenza e il risarcimento previsto in caso di danneggiamento, smarrimento e/o ritardata consegna.

Come effettuare un reclamo

Il Passeggero dovrà presentare reclamo verso il Vettore utilizzando il form on line disponibile al seguente link **https://www.airdolomiti.it/customer-relations** in un tempo ragionevole dalla data e l'ora del volo stabilita nel biglietto al fine di permettere al Vettore di approntare i necessari rimedi a tutela del Passeggero stesso.
Il Vettore provvederà a dare riscontro scritto al recapito specificato dal passeggero entro 30 giorni.
Il Passeggero è obbligato ad allegare per qualunque tipo di reclamo tutta la documentazione giustificativa relativa alle spese occorse e ai danni personali e materiali subiti al fine di permettere un'idonea e congrua valutazione della richiesta

risarcitoria da parte del Vettore.
Il Vettore, al fine di ridurre tempi e spese legali nella definizione dei reclami, favorisce la composizione bonaria delle controversie mediante l'utilizzo di sistemi alternativi a quello contenzioso giudiziale, anche attraverso mezzi di comunicazione a distanza, invitando i passeggeri ad aderire personalmente o a mezzo dell'assistenza della Rete dei Centri Europei dei Consumatori, cui è possibile rivolgersi anche per le informazioni sui diritti dei passeggeri, mediante consultazione dell'indirizzo internet **www.ecc-netitalia.it**

I contatti dell'ufficio Customer Relations

Web **https://www.airdolomiti.it/customer-relations**
Pec **customer-relations@pec.airdolomiti.it**

Ufficio di conciliazione

Chi viaggia privatamente, in caso di controversie relative al volo ha il diritto di rivolgersi allo 'Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.' (SÖP), l'ufficio indipendente di conciliazione della Germania per il trasporto pubblico di passeggeri a cui fanno capo tutti i vettori.
Air Dolomiti è membro di SÖP e pertanto i passeggeri possono inoltrare una richiesta di conciliazione gratuita per qualsiasi controversia relativa a:

1. negato imbarco, ritardi prolungati o cancellazione di voli;
2. distruzione, danneggiamento, smarrimento o trasporto ritardato del bagaglio, violazioni di obblighi relativi al trasporto di passeggeri disabili o passeggeri con ridotta mobilità, a condizione che:

- abbia già esposto questi problemi a Air Dolomiti e non abbia ricevuto risposta entro due mesi;
- non sia soddisfatto del modo in cui il suo problema è stato affrontato;

- non concordi con la gestione del suo risarcimento da parte di Air Dolomiti;
- la sua pretesa economica vada da un minimo di 10 € a un massimo di 5.000 €;
- la sua controversia non sia già, o non sia stata, pendente dinanzi a un giudice o sia già stata risolta;
- si tratti di un viaggio privato.

https://soep-online.de/welcome.html
https://soep-online.de/request-form-flight.html

Le richieste di conciliazione possono essere inviate anche al Sistema ODR (On-line Dispute Resolution), piattaforma messa gratuitamente a disposizione dall'Unione Europea per consentire a consumatori nell'UE o in Norvegia, Islanda e Svizzera di risolvere le controversie senza dover andare in tribunale. Un organismo di risoluzione delle controversie è un'organizzazione imparziale che aiuta i consumatori a trovare una soluzione extragiudiziale, facendo risparmiare tempo e denaro rispetto a una causa in tribunale. La piattaforma ODR è di facile utilizzo e guida gli utenti attraverso l'intera procedura. È disponibile in tutte le lingue dell'UE e ha scadenze integrate per la risoluzione dei reclami.

https://ec.europa.eu/consumers/odr

Bagagli danneggiati

Nel caso in cui il bagaglio sia arrivato a destinazione danneggiato, è necessario rivolgersi all'ufficio Lost&Found dell'aeroporto di arrivo al fine di istruire una denuncia di danneggiamento. Il passeggero riceverà un documento di denuncia dell'irregolarità (DPR) e le istruzioni per risolvere l'inconveniente. Nonostante tutti gli sforzi fatti per garantire una gestione accurata dei bagagli, la responsabilità di Air Dolomiti in caso di perdita, ritardo o danneggiamento del bagaglio è limitata a quanto stabilito dalla convenzione di Montreal.

Per avere maggiori informazioni, è possibile contattare l'ufficio Relazioni con la Clientela utilizzando il form on line disponibile al seguente link **https://www.airdolomiti.it/customer-relations**

I termini per la denuncia del danneggiamento del bagaglio come anche le informazioni sul risarcimento dei danni, sulla responsabilità e l'assicurazione sono consultabili on-line all'indirizzo

https://www.airdolomiti.it/bagagli-danneggiati

Bagagli smarriti

Nel caso in cui il bagaglio non sia arrivato a destinazione, è necessario rivolgersi all'ufficio Lost&Found dell'aeroporto di arrivo al fine di istruire una denuncia di smarrimento. Verrà consegnato al passeggero un documento di denuncia dell'irregolarità (PIR) il cui numero di riferimento (Es. VRNENXXXXX) potrà essere tracciato su sito web Worldtracer.
Nonostante tutti gli sforzi fatti per garantire una gestione accurata dei bagagli, la responsabilità di Air Dolomiti in caso di perdita, ritardo o danneggiamento del bagaglio è limitata a quanto stabilito dalla convenzione di Montreal.
Per avere maggiori informazioni, sarà possibile contattare l'Ufficio Relazioni con la Clientela utilizzando il form on line disponibile al seguente link **https://www.airdolomiti.it/customer-relations**
I termini per la denuncia dello smarrimento del bagaglio come anche le informazioni sul risarcimento dei danni, sulla responsabilità e l'assicurazione sono consultabili on-line all'indirizzo **https://www.airdolomiti.it/bagagli-smarriti**

Oggetti dimenticati a bordo

In caso di oggetti dimenticati a bordo di uno degli aeromobili Air Dolomiti o in aeroporto, i passeggeri potranno comunicarlo immediatamente al banco Lost&Found in aeroporto o utilizzando il form on line disponibile al seguente link **https://www.airdolomiti.it/customer-relations** fornendo descrizione dettagliata dell'oggetto e i riferimenti del volo sul quale è stato presumibilmente dimenticato. Sarà premura della Compagnia supportare il passeggero nella ricerca e, in caso di esito positivo, di contattarlo per concordare la consegna.



carta servizi 2020