

CARTA

dei SERVIZI 2022

Guida al Passeggero

Service Charter & Passenger Guide 2022





Indice

Index

- 5** L'Aeroporto di Bologna e la Qualità
Quality at Bologna Airport
- 13** La Guida ai Servizi
Services Guide
- 58** L'opinione del passeggero
Your point of view



L'Aeroporto di Bologna e la Qualità

Quality at Bologna Airport

- 6** L'impegno del Marconi per la Qualità
Marconi Airport Commitment to Quality
- 8** Chi è AdB
AdB: the company
- 10** Il nostro impegno per l'Ambiente
Our commitment to the Environment

L'impegno del Marconi per la Qualità

Il Gruppo ADB opera ogni giorno con impegno costante per offrire ai propri passeggeri un'esperienza di viaggio unica, che punta a mettere il cliente al centro, per mezzo di processi innovativi ed efficienti e di un'infrastruttura confortevole e funzionale. La centralità del cliente, intesa come soddisfazione a 360°, è misura del successo dell'aeroporto e, per questo ne rappresenta uno dei valori centrali: significa quindi per noi garantire un'esperienza di qualità in tutte le fasi del viaggio, da quando ci si prepara a partire, a come si raggiunge l'aeroporto, all'esperienza di viaggio che si vive all'interno del terminal fino al rientro a destinazione.

Mission

Aumentare la rete dei collegamenti ed avere cura affinché il passeggero possa vivere un'esperienza unica.

L'Aeroporto di Bologna riuscirà in questa Mission se i passeggeri riconosceranno lo scalo bolognese come perfetta porta d'accesso, grazie alla quale raggiungere tutte le destinazioni, dando l'opportunità di un veloce accesso ad un territorio con elevata qualità nei servizi e nelle infrastrutture.

La Carta dei Servizi Aeroportuali che affidiamo alla vostra lettura traccia un profilo sintetico dell'Aeroporto di Bologna, attraverso il riepilogo dei servizi erogati al passeggero e del complesso dei fattori che vanno a creare l'esperienza diretta di viaggio degli utenti.

Buona consultazione.

Marconi Airport Commitment to Quality

ADB Group has always been committed to constantly offer passengers a comfortable, efficient and safe travel experience day by day. The customer-centric approach, seen as 360° satisfaction, represents the success of the airport and is one of its most important value: this means that all travel steps are important and quality-oriented.

The Services Charter represents a confirmation of such commitment.

The Guide to Services contains all the most useful and up-to-date information on the services offered at the airport and the references and right contacts to find your bearings during your travel experience.

Enjoy the reading!



Mission

Aumentare la rete dei collegamenti ed avere cura affinché il passeggero possa vivere un'esperienza unica.

L'Aeroporto di Bologna riuscirà in questa Mission se i passeggeri riconosceranno lo scalo bolognese come perfetta porta d'accesso, grazie alla quale raggiungere tutte le destinazioni, dando l'opportunità di un veloce accesso ad un territorio con elevata qualità nei servizi e nelle infrastrutture.

Chi è AdB

L'Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna, classificato come "aeroporto strategico" dell'area Centro-Nord nel Piano nazionale degli Aeroporti predisposto dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, ha fatto registrare nel 2021 – anno condizionato dalla pandemia mondiale – 4,1 milioni di passeggeri, classificandosi come l'ottavo aeroporto italiano per numero di passeggeri. Situato nel cuore della food valley emiliana e dei distretti industriali dell'automotive e del packaging, l'Aeroporto ha una catchment area di circa 11 milioni di abitanti e circa 47.000 aziende con

una forte propensione all'export e all'internazionalizzazione e con politiche di espansione commerciale verso l'Est Europa e l'Asia. Per ciò che riguarda l'infrastruttura aeroportuale, l'Aeroporto ha tra gli obiettivi strategici dei prossimi anni un importante piano di sviluppo relativo soprattutto all'espansione del Terminal passeggeri, in particolare nell'area dei controlli di sicurezza e dei gate di imbarco. Obiettivo della società è quello di fare dell'Aeroporto di Bologna una delle più moderne e funzionali aerostazioni d'Italia, importante porta di accesso alla città ed al territorio.

AdB: the company

Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna, classified as a "strategic airport" in the centre-north area of the National Airports Plan prepared by the Ministry of Infrastructure and Transport, recorded in 2021 - a year affected by the global pandemic – 4.1 million passengers, ranking as the eighth biggest Italian airport by number of passengers. Located in the heart of the Emilian food valley and the automotive and packaging industrial districts, the airport has a catchment area of about 11 million inhabitants and around 47,000

companies, with a strong propensity to exports and internationalisation and with commercial expansion policies to Eastern Europe and Asia. As for airport infrastructure, the airport has among its strategic objectives in the next few years an important development plan that mainly concerns the expansion of the terminal, particularly in the parts of security checks and gate area. The company's aim is to make Bologna Airport one of the most modern and functional in Italy, an important gateway to the city and region.

L'AEROPORTO IN CIFRE 2021

Airport in numbers 2021



Il nostro impegno per l'ambiente

L'Aeroporto di Bologna da sempre persegue una politica di sviluppo sostenibile, basata sull'attuazione di misure di tutela ambientale del territorio. Grazie alle competenze professionali interne e ai Sistemi di Gestione Ambientale ed energetico ISO 14001 e ISO50001, siamo in grado di misurare e controllare tutti gli impatti ambientali e i consumi energetici associati al sistema aeroportuale. Fra questi, il rumore è senza dubbio l'impatto più significativo, dato l'elevato numero di persone che vivono nelle vicinanze dell'aeroporto. Con l'ausilio del sistema di monitoraggio misuriamo e analizziamo in continuo il rumore e le tracce radar degli aerei, rilevando così le effettive criticità, e sviluppando idonee misure atte a ridurre la popolazione esposta al rumore aeroportuale. Oltre a questo, abbiamo cura per le risorse idriche, assicurando la costante riduzione dei consumi e il rispetto dei parametri di qualità delle acque di scarico. Inoltre, operiamo per aumentare la percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti ma soprattutto per ridurre la produzione.

Uno degli elementi essenziali della nostra politica ambientale è la trasparenza con i cittadini e la collaborazione con gli Enti territoriali, con i quali condividiamo tutte le iniziative e progetti che si intende attuare.

Lotta al cambiamento climatico

L'Aeroporto di Bologna è attivo da anni nel campo dell'efficientamento energetico e nella lotta al cambiamento climatico. Grazie ai risultati sin qui raggiunti e alla capacità di fare efficienza, ACI-Europe (Airport Council International) ha riconosciuto all'Aeroporto di Bologna l'accreditamento Airport Carbon Accreditation - Livello 2 "Reduction". Inoltre, il nostro sistema di gestione energetica certificato ISO50001 include numerosi strumenti organizzativi e gestionali con cui garantire il pieno controllo delle prestazioni energetiche e la individuazione delle azioni di miglioramento, con lo scopo di ridurre i consumi e le emissioni climalteranti. Il nostro contributo alla lotta al cambiamento climatico non si limita alla gestione dei consumi energetici, ma si spinge oltre i confini aeroportuali agendo sull'accessibilità di superficie (pubblica e privata) e sull'inserimento paesaggistico ed ecologico dell'aeroporto nel territorio. Per tale ragione, abbiamo sottoscritto con gli Enti territoriali un "Accordo per la Decarbonizzazione dell'Aeroporto Marconi" che contempla una serie di progetti ed iniziative di mobility management, miglioramento dell'accessibilità, realizzazione di percorsi ciclabili e di una fascia boscata a nord dell'aeroporto.

Our commitment to the environment

Marconi Airport has always been committed to a sustainable development policy, activating measures of environmental protection of the surrounding territory. Thanks to our internal professional competences and the ISO 14001 and ISO50001 Systems of Environment and Energy Management, we are able to evaluate and control all the environmental impacts and the energy consumption deriving from airport activities. Among them, noise is undoubtedly the most significant environmental impact, considering the high number of people living in the airport proximity. With the aid of the monitoring system, we continuously measure and assess the noise levels and the planes' radar tracks, hence spotting the actual critical areas and developing adequate measures in order to reduce the population exposed to airport noise. Furthermore, we commit towards the preservation of water resources, guaranteeing a constant reduction of their consumption and the respect of the waste water quality parameters. We also strive towards an increase of the percentage of recycled waste, especially aiming at reducing its quantity.

One of the essential features of our environmental policy is the transparency with citizens and the cooperation with local bodies, with which we share all the plans and projects we intend to launch.

Contrasting climate change

Bologna Airport has been active for years in the struggle for the increase of energy efficiency and in the contrast to climate change. Owing to the results reached so far and the capability to be proactive towards efficiency, ACI-Europe (Airport Council International) has awarded Bologna Airport with the Airport Carbon Accreditation - Level 2 "Reduction". Moreover, our ISO50001 certified energy management system includes several organisational and managerial tools, enabling to reach full control over the energy performances and the identification of the improvement actions to undertake with the aim of reducing climate-affecting consumptions and emissions. Our commitment to contrasting climate-change is not limited to the management of the energy consumed, but it extends over the airport borders, impacting the (public and private) surface accessibility and the landscape and ecological fitting of the airport into the surrounding context. Accordingly, we have signed an agreement with the local bodies and authorities called 'Agreement on the Decarbonisation of Marconi Airport', involving a number of projects and events of mobility management, accessibility improvement, creation of bicycle lanes and a grove north of the airport.



Guida ai Servizi *Services Guide*

- 14** Come raggiungere l'aeroporto
How to reach the airport
- 24** Parcheggi e servizi
Car Parks and Services
- 26** Informazioni sui Voli e Turistiche
Flight and Tourist Information
- 30** Servizi aeroportuali
Airport Services
- 34** Servizi per Passeggeri a Ridotta Mobilità
Services for Passengers with Reduced Mobility
- 44** In viaggio
During your travel
- 48** Ritorniamo a volare insieme
Let's spread our wings again
- 56** Numeri utili
Useful phone numbers



Collegamenti Autostradali e Ferroviari



Motorway and Railway Connections





Collegamenti Cittadini



City Links





Arrivare in Aeroporto

In auto

In Autostrada:

- A1 (provenienti da Milano), prendere l'uscita Bologna - Borgo Panigale
- A13 (provenienti da Padova), prendere l'uscita Bologna - Arcoveggio
- A14 (provenienti da Ancona), prendere l'uscita Bologna - San Lazzaro

In Tangenziale:

In entrambi i sensi di marcia, prendere l'uscita 4 bis.

In treno

Per informazioni sui collegamenti ferroviari, visita il sito www.trenitalia.com oppure www.italotreno.it.

In taxi

I taxi si trovano nel piazzale dei servizi al piano terra, antistante l'aerostazione.

Per informazioni:

CAT +39 051 4590

CO.TA.BO. +39 051 372727

Noleggio con conducente

COSEPURI

Prenotazioni: tel. + 39 051 519090

SACA

Prenotazioni: tel. + 39 051 6349444

Car sharing elettrico



Servizio di car sharing elettrico disponibile nell'area bolognese. Area di sosta presso Wait Zone.



Arriving at the Airport

By car

On the Motorway:

- A1 (coming from Milan), Exit Bologna Borgo Panigale, take the ringroad.
- A13 (coming from Padua), Exit Bologna Arcoveggio, take the ringroad.
- A14 (coming from Ancona), Exit Bologna San Lazzaro, take the ringroad.

On the Ringroad:

Exit No.4 bis

By train

For information about railway connections, please visit www.trenitalia.com or www.italotreno.it.

By Taxi

Taxis are available on the ground floor, in front of the Terminal.

For information, please contact:

CAT +39 051 4590

CO.TA.BO. +39 051 372727

Rent a car with driver

COSEPURI

Reservations: tel. + 39 051 519090

SACA

Reservations: tel. + 39 051 6349444

Corrente, electric car-sharing



Electric car-sharing service available in the Bologna city area. Parking area at Wait Zone.

In bus da/per la città



MARCONI EXPRESS PEOPLE MOVER
Aeroporto - Stazione centrale
Info: www.marconiexpress.it



LINEA 944 - NAVETTA AEROPORTO
Aeroporto - Ospedale Maggiore
Informazioni: www.tper.it



LINEA 54
Aeroporto - Villaggio Speranza
Informazioni: www.tper.it

In bus da/per altre città



Ferrara
BUS & FLY
Tel. +39 0532 1944444 - www.ferrarabusandfly.it



Firenze
APPENNINO SHUTTLE
Tel. +39 348 3705661 - www.appenninoshuttle.it



Modena - Reggio Emilia
Gruppo Saca
Tel. +39 059 7107080



Rimini - Cesena
(Riccione, Repubblica di San Marino, Pesaro-Urbino su prenotazione)
SHUTTLE ITALY AIRPORT
www.www.shuttleitalyairport.it



Rovigo
Jet bus - Carbellini srl
Tel. +39 0425 474723
www.jetbus.ch

By bus from/to the city



MARCONI EXPRESS PEOPLE MOVER
Airport - Central railway station
Info: www.marconiexpress.it



LINE 944 - AIRPORT SHUTTLE
Airport - Maggiore Hospital
Info: www.tper.it



LINE 54
Airport - Villaggio Speranza
Info: www.tper.it

By coach from/to other cities



Ferrara
BUS & FLY
Tel. +39 0532 1944444 - www.ferrarabusandfly.it



Florence
APPENNINO SHUTTLE
Tel. +39 348 3705661 - www.appenninoshuttle.it



Modena - Reggio Emilia
Gruppo Saca
Tel. +39 059 7107080



Rimini - Cesena
(Riccione, Republic of San Marino, Pesaro-Urbino on request)
SHUTTLE ITALY AIRPORT
www.www.shuttleitalyairport.it



Rovigo
Jet bus - Carbellini srl
Tel. +39 0425 474723
www.jetbus.ch

Autonoleggi

Al piano terra presso la main entrance.

- AUTOVIA Tel. +39 051 6472452
- AVIS, BUDGET, MAGGIORE Tel. +39 051 6472032
- EUROPCAR Tel. +39 051 6472111
- HERTZ, DOLLAR, THRIFTY Tel. +39 051 382758
Tel. +39 051 5870782
- GOLDCAR, INTERRENT Tel. +39 051 6472188
- LOCAUTO RENT, ENTERPRISE, NATIONAL, ALAMO Tel. +39 051 6472128
- SICILY BY CAR Tel. +39 051 6472006
- LEASYS RENT Tel. +39 345 0595093
Tel. +39 051 6472052
- SIXT RENT A CAR Tel. +39 051 0025911

Car Rentals

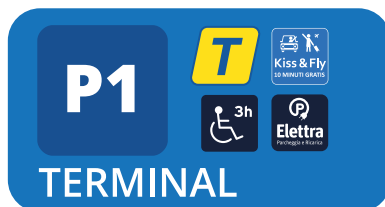
On the ground floor near the main entrance.

- AUTOVIA Tel. +39 051 6472452
- AVIS, BUDGET, MAGGIORE Tel. +39 051 6472032
- EUROPCAR Tel. +39 051 6472111
- HERTZ, DOLLAR, THRIFTY Tel. +39 051 382758
Tel. +39 051 5870782
- GOLDCAR, INTERRENT Tel. +39 051 6472188
- LOCAUTO RENT, ENTERPRISE, NATIONAL, ALAMO Tel. +39 051 6472128
- SICILY BY CAR Tel. +39 051 6472006
- LEASYS RENT Tel. +39 345 0595093
Tel. +39 051 6472052
- SIXT RENT A CAR Tel. +39 051 0025911



Parcheggi e Servizi

Car Parks and Services



P1
TERMINAL



P2
BUSINESS



P3
COMFORT



P4
LONG STAY









P5
YOUNG



P
EXPRESS



P
PREMIUM

-  **Kiss & Fly 10 minuti gratis**
Kiss & Fly 10 minutes free parking
-  **Parcheggio moto**
Motorcycle parking
-  **Telepass abilitato**
Telepass access
-  **Elettra**
Elettra
-  **Parcheggio disabili**
Accessible parking
-  **Parcheggio disabili max 3 ore**
Accessible parking max 3 hours

L'INGRESSO E L'USCITA DAI PARCHEGGI AVVIENE TRAMITE LETTURA DELLA TARGA

A LICENCE PLATE DETECTION SYSTEM MANAGES CAR ENTRY OR EXIT IN CAR PARKS



Lavaggio e sanificazione dell'autovettura
Assistenza ordinaria e straordinaria
Tel: +39 051 6479381- E-mail: carvalet@bologna-airport.it



Servizio operativo nei parcheggi P1 Terminal, P2 Business, P3 Comfort, P Express, Kiss & Fly



Area di attesa per chi attende i passeggeri in arrivo. Sosta gratuita fino a 60 minuti prima di avvicinarsi al terminal.



Area gratuita per il carico e scarico dei passeggeri.
Sosta gratuita fino a 10 minuti, massimo 3 accessi al giorno.
Solo per veicoli di altezza fino a 1,85 metri



Parcheggio riservato alle moto disponibile presso i parcheggi P Premium e P2 Business



Ricarica gratuita dei veicoli elettrici.
Piano terra del parcheggio P1 Terminal.
E-mail: parcheggi@bologna-airport.it



Car washing and sanitation service
Care and maintenance service
Tel: +39 051 6479381 - E-mail: carvalet@bologna-airport.it



Service available at P1 Terminal, P2 Business, P3 Comfort, P Express, Kiss & Fly car parks



Parking area where you can wait arriving passengers up to 60 minutes for free



Pick-up and drop-off zone for private cars
Free parking up to 10 minutes, max 3 times per day
Only for vehicles not exceeding 1.85 mt of height



Parking for motorcycles available at P Premium and P2 Business



Free charging station for electrical vehicles.
Ground floor of car park P1 Terminal.
E-mail: parcheggi@bologna-airport.it

Informazioni sui Voli e Turistiche

InfoPoint

Piano terra, Area check-in
Tel.+39 051 6479615

Sito internet

www.bologna-airport.it

Social networks



Twitter: @BLQairport



Facebook: Aeroporto Marconi di Bologna



Messenger: Aeroporto Marconi di Bologna



Instagram: @bologna_airport



LinkedIn: Aeroporto Marconi di Bologna



App BLQ - Bologna Airport

Bologna Welcome

Ufficio Accoglienza turistica



Tel.+39 051 6472113

www.bognawelcome.com

Bologna Airport Free Wi-Fi



Connessione wi-fi gratuita e illimitata disponibile in tutta l'area aeroportuale. Collegarsi alla rete **"Bologna Airport Free WiFi"**.

Flight and Tourist Information

InfoPoint

Ground floor, Check-in area
Tel.+39 051 6479615

Web site

www.bologna-airport.it/en

Social networks



Twitter: @BLQairport



Facebook: Aeroporto Marconi di Bologna



Messenger: Aeroporto Marconi di Bologna



Instagram: @bologna_airport



LinkedIn: Aeroporto Marconi di Bologna



App BLQ - Bologna Airport

Bologna Welcome

Tourist Information Office



Tel.+39 051 6472113

www.bognawelcome.com

Bologna Airport Free Wi-Fi



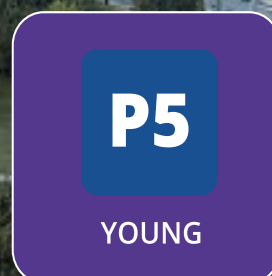
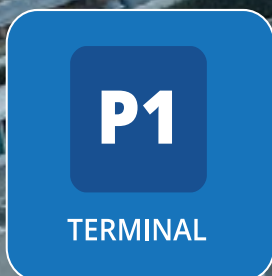
Unlimited free wi-fi is available throughout the airport area. Connect to the **"Bologna Airport Free WiFi"** network.

LA DIFFERENZA SI VEDE!

Scegli i **Parcheeggi Ufficiali**
dell'Aeroporto di Bologna



OFFICIAL PARKING





Servizi Aeroportuali

Family Fast Track

FAMILY

FAST TRACK

Segui le indicazioni all'ingresso dei controlli di sicurezza al primo piano e ai controlli passaporto presso gli arrivi e imbarchi extra Schengen. Troverai una corsia dedicata alle famiglie con bambini che ti aiuterà a passare più velocemente.

Assistenza bagagli



Piano terra - Area arrivi
Tel: +39 051 6479647

Oggetti smarriti in aeroporto



Primo piano, presso il varco staff
E-mail: oggettismarriti@bologna-airport.it

Avvolgimento bagagli

Piano terra, area check-in, 2 postazioni

Biglietterie

ALISUD - ARE - EMIRATES: piano terra, Area check-in

Biglietteria aerea online

Il servizio di biglietteria aerea online di Aeroporto Marconi di Bologna per aziende e privati consente di acquistare biglietti aerei emessi dalle compagnie di linea e low-cost collegandosi al sito www.bologna-airport.it



Airport Services

Family Fast Track

FAMILY

FAST TRACK

Follow the signs at the entrance of security checks on the first floor and passport controls at extra-Schengen arrivals and boarding area. A personalized and dedicated lane for children and families will help you get quickly.

Lost and Found office



Ground floor - Arrivals area
Call +39 051 6479647

Lost property at the airport



Located at the first floor, inside Security Staff Entrance)
E-mail: oggettismarriti@bologna-airport.it

Luggage sealing service

Ground floor, Check-in area, 2 stations

Ticket counters

ALISUD - ARE - EMIRATES: ground floor, Check-in area

Online ticketing

Marconi Airport ticketing service allows you to purchase plane tickets issued by scheduled and low-cost airlines by connecting to www.bologna-airport.it

Postazioni ricarica dispositivi elettronici

Sono disponibili postazioni attrezzate e gratuite per la ricarica dei dispositivi elettronici collocate al piano terra, in area check-in vicino al punto informazioni e vicino alla tabaccheria; altre postazioni sono in area arrivi Schengen e in area arrivi extra Schengen.

Al primo piano del terminal sono disponibili postazioni vicino al tapis roulant e vicino alla Sala Amica; in area imbarchi Schengen nell'area di attesa e presso il gate 12 e in area imbarchi extra Schengen presso il gate 22.

Rimborso iva

Piano terra, area arrivi.

Piano terra, area accettazione.

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

Cambio valuta

Piano terra, area arrivi.

Primo piano, di fianco alle scale mobili;

Primo piano, area imbarchi Schengen.

Tel. +39 051 6472386

Bancomat

Postazione bancomat presso area check-in, piano terra

Farmacia

Piano terra. Tel. +39 051 6472205

MBL Vip Lounge



Tel.+39 051 6479616

E-mail:marconilounge@bologna-airport.it

Youfirst



Il Servizio Vip che permette ai propri passeggeri di avere una corsia riservata ed una semplificazione delle procedure aeroportuali nelle fasi di imbarco e sbarco.

Telefono: +39 051 6479616 - E-mail:marconilounge@bologna-airport.it

L'apertura dei negozi e dei servizi è in linea con il traffico presente in aeroporto.

Recharge stations for electronic devices

Some equipped and free stations are available for the recharging of electronic devices at the ground floor, one in the check-in area near the information desk and another one near the newsagent's; more stations are found in the Shengen and non-Shengen arrival area.

On the first floor of the terminal are more stations near the travelator and the Sala Amica; in the Shengen boarding area, in the waiting area and near Gate 12 and in the non-Shengen boarding area near Gate 22.

Vat refund

Ground floor, arrivals area

Ground floor, check-in area.

Travellers resident in extra-European Union countries can obtain the refund of VAT paid in Europe.

Money exchange

Ground floor, Arrivals area;

First floor, next to the escalators.

Frist floor, Schengen boarding area.

Tel. 051 6472386

ATM

ATM machine at check-in area, ground floor

Pharmacy

Ground floor. Tel. +39 051 6472205

MBL Vip Lounge



Tel.+39 051 6479616

E-mail:marconilounge@bologna-airport.it

Youfirst



Bologna Airport's service offers passengers reserved lanes, simplified boarding procedures, and an exclusive care.

Phone: +39 051 6479616 - E-mail: marconilounge@bologna-airport.it

Shops and services opening hours are consistent with current passenger traffic at the airport.



Servizi per Passeggeri a Ridotta Mobilità

Aeroporto di Bologna offre assistenza ai passeggeri con disabilità e/o a mobilità ridotta in conformità a quanto disposto nel Regolamento Comunitario 1107/2006.

Il personale dedicato all'assistenza dei passeggeri a ridotta mobilità viene formato con appositi corsi di qualifica al servizio e ha esperienza pluriennale; partecipa inoltre annualmente ad aggiornamenti formativi con docenti di riconosciuta esperienza nel settore specifico aeroportuale, al fine di poter comprendere e rispondere con tempestività e adeguatezza alle differenti esigenze di ciascun passeggero.

Per ricevere assistenza

Nel prenotare il viaggio aereo, occorre fare richiesta di assistenza alla compagnia aerea specificando eventuali particolari necessità del passeggero, fino a 48 ore prima della partenza. Il giorno della partenza, occorre presentarsi in aeroporto presso uno dei punti di contatto, con i tempi comunicati dalla propria compagnia aerea e con almeno 90 minuti di anticipo rispetto all'orario di partenza del volo, per segnalare il proprio arrivo e ricevere assistenza. Personale dedicato, se necessario, potrà offrire assistenza durante il check-in e le operazioni di controllo e accompagnerà il passeggero nelle procedure di imbarco prioritario.



L'apertura dei negozi e dei servizi è in linea con il traffico presente in aeroporto.



Services for Passengers with Reduced Mobility

Bologna Airport offers assistance to passengers with disabilities and/or reduced mobility in accordance with the provisions of EC Regulation 1107/2006.

Staff dedicated to assisting passengers with reduced mobility are trained through specific qualification courses and have many years of experience. They also take part in annual refresher courses led by trainers with certified experience specifically in the airport sector, in order to be able to understand and respond in a timely and appropriate manner to the different needs of each passenger.

Requesting assistance

When booking your flight, you must apply to the airline for assistance, specifying any particular passenger need at least 48 hours before departure. On the day of your departure, you must arrive at the airport in advance (following the airline's guidelines) and report to one of the help points to receive assistance. Dedicated staff, if necessary, will be on hand to offer assistance during check-in and security checks procedures and to escort the passenger during the priority boarding.



Shops and services opening hours are consistent with current passenger traffic at the airport.

Servizi dedicati

- Assistance Waiting Area: aree di attesa per Passeggeri a Ridotta Mobilità, una situata al piano terra, in area accettazione, di fianco al banco Informazioni; le altre 2 situate nei pressi dei gate d'imbarco 13 (Area Schengen) e 17 (Non-Schengen)
- Sala Amica: 2 sale d'attesa riservate ai Passeggeri a Ridotta Mobilità, collocate al primo piano, prima e dopo i varchi di sicurezza. L'accesso alle sale può avvenire previo contatto con gli addetti all'assistenza;
- Sedie a rotelle: a disposizione e facilmente reperibili in varie zone dell'aerostazione per i Passeggeri a Ridotta Mobilità sia in arrivo che in partenza;
- Ascensori: accesso con sedia a rotelle, pulsantiera con informazioni in Braille e segnalatori acustici di piano;
- Percorso Loges e mappe tattili: al piano terra conduce dall'entrata principale fino all'ufficio informazioni e ai servizi igienici, mentre al primo piano, conduce dall'entrata principale fino alla Sala Amica;
- Mezzi elevatori: disponibili per l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri, anche accompagnati;

Ufficio Informazioni attrezzato con sistema amplificazione apparecchi acustici ad induzione magnetica.

Passeggeri PRM in arrivo

Accompagnamento previsto fino all'area taxi, alle fermate degli autobus di linea o turistici, al parcheggio multipiano P2 e stazione Marconi Express (*da estate 2020*).

Punti di contatto

I punti di contatto sono zone dedicate dove i passeggeri a ridotta mobilità possono recarsi per comunicare il loro arrivo e richiedere assistenza.

Di seguito i punti di contatto presenti presso l'Aeroporto di Bologna:

- 6 Help Phone: telefoni dedicati, presenti in prossimità degli ingressi dell'aerostazione e dei parcheggi dedicati ai Passeggeri a Ridotta Mobilità;
- Ufficio Informazioni (al piano terra);
- Assistance Waiting Area (al piano terra);
- Banche check-in (al piano terra);
- Presidio Parcheggio (Parcheggio Multipiano P2);

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al numero 051 6479615.

L'apertura dei negozi e dei servizi è in linea con il traffico presente in aeroporto.

Special services

- Assistance Waiting Area: waiting area for Passengers with Reduced Mobility, located at the ground floor, check-in area near the information point;
- Sala Amica Lounges: 3 waiting lounges dedicated to Passengers with Reduced Mobility, located on the first floor, before and after Security Checkpoints. To access the lounge, contact the staff providing assistance;
- Wheelchairs: easy to get hold of in various parts of the Terminal for Passengers with Reduced Mobility, both on arrival and departure;
- Lifts: wheelchair friendly, equipped with Braille push-buttons and audio floor announcements;
- Loges Route and touch maps: available on ground floor. Loges Route on the ground floor leads you from the main entrance through to the information desk and the toilets. On the first floor, it leads you from the main entrance to Sala Amica Lounge;
- Lifting equipment: available to help passengers board and disembark the aircraft;

Information Point equipped with amplification system at magnetic induction for hearing aids.

Arriving PRM passengers

Passengers who require assistance can be accompanied to the taxi rank, city or tourist bus stops, the P2 multi-storey car park and Marconi Express station (*from summer 2020*).

Help points

Help points are dedicated areas where passengers with reduced mobility can request assistance.

The following are the Help points at Bologna Airport:

- 6 Help phone sets: dedicated telephones, located near the entrances to the terminal and the car parks for passengers with reduced mobility;
- Assistance Waiting Area (ground floor);
- Information Desk (ground floor);
- Check-in desks (ground floor);
- Parking Control Office (Presidio Parcheggio) (P2 multi-storey car park).

For more information, please call +39 051 6479615.

Shops and services opening hours are consistent with current passenger traffic at the airport.

PARCHEGGIARE IN AEROPORTO: passeggeri a ridotta mobilità con contrassegno DPR 151/2012

Nei parcheggi P1, P2 e P Express Premium sono presenti posti auto gratuiti riservati ai passeggeri a ridotta mobilità muniti di contrassegno DPR 151/2012 in corso di validità.

- P1: sosta breve, fino a 3 ore.
- P2: sosta media o lunga, oltre 3 ore.
- P Express Premium: sosta breve, fino a 3 ore.

Sosta Breve

Per usufruire della sosta auto gratuita è necessario, dopo l'entrata nel parcheggio oppure prima di uscire con il veicolo, recarsi al Presidio Parcheggi, (posto alla base del Multipiano P2, aperto tutti i giorni 24 ore su 24), esibendo:

- Biglietto ritirato all'entrata del parcheggio;
- contrassegno europeo DPR 151/2012 in corso di validità;
- documento di identità dell'intestatario del contrassegno europeo DPR 151/2012, in corso di validità;
- copia della prenotazione del biglietto aereo o carta d'imbarco in formato cartaceo o elettronico intestato al titolare del contrassegno europeo DPR 151/2012.

Sosta media o lunga

Per usufruire della sosta auto gratuita è necessario, subito dopo l'entrata nel parcheggio, recarsi al Presidio Parcheggi, (posto alla base del Multipiano P2, aperto tutti i giorni 24 ore su 24), esibendo:

- Biglietto ritirato all'entrata del parcheggio;
- contrassegno europeo DPR 151/2012 in corso di validità;
- documento di identità dell'intestatario del contrassegno europeo DPR 151/2012, in corso di validità;
- copia della prenotazione del biglietto aereo o carta d'imbarco in formato cartaceo o elettronico intestato al titolare del contrassegno europeo DPR 151/2012.

PARK AT THE AIRPORT: passengers with reduced mobility with DPR 151/2012 disabled parking permit

In the parkings P1, P2 and Express Premium, some free parking areas have been dedicated to passengers holding a valid DPR 151/2012 parking permit.

- P1: short stay, up until 3 hours.
- P2: medium-long stay, more than 3 hours.
- P Express Premium: short stay, up until 3 hours

Short stay

In order to avail of the free parking it is necessary, after entry into the parking or before exiting with the vehicle, to report to the Parking Control Office, (located at the groundfloor of the multi-storey P2 park, open 24/7), showing:

- Parking entry receipt;
- valid European DPR 151/2012 disabled parking permit;
- personal ID of the valid European DPR 151/2012 disabled parking permit's holder;
- copy of the flight booking or paper /electronic boarding pass showing the name of the European DPR 151/2012 permit's holder.

Medium-long stay

In order to avail of the free parking, it is necessary, straight after entry into the parking, to report to the Parking Control Office, (located at the ground floor of the multi-storey P2 park, open 24/7), showing:

- Parking entry receipt;
- valid European DPR 151/2012 disabled parking permit;
- personal ID of the valid European DPR 151/2012 disabled parking permit's holder;
- copy of the flight booking or paper/electronic boarding pass showing the name of the European DPR 151/2012 permit's holder.

L'operatore fornirà una ricevuta da esporre all'interno della propria autovettura, (la ricevuta dovrà essere visibile dall'esterno), in modo da portare il proprio contrassegno al seguito, per eventuali utilizzi a destinazione.

Al rientro dal viaggio, prima di ritirare il veicolo, recarsi al Presidio Parcheggio dove l'operatore convaliderà il biglietto da utilizzare in uscita

In caso di accesso con il Telepass, al rientro dal viaggio prima di uscire dal parcheggio, è necessario recarsi al Presidio Parcheggio, dove l'operatore annullerà la transazione Telepass ed emetterà un biglietto con cui uscire dal parcheggio gratuitamente.

Maggiori informazioni

Verranno riconosciuti esclusivamente i contrassegni di tipo Europeo DPR 151/2012, in corso di validità.

La prenotazione del posto auto non è consentita poiché il contrassegno DPR 151/2012 in originale dovrà essere visionato ed esaminato alla presenza del titolare, il giorno di entrata in parcheggio.

A tutela degli spazi riservati, Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna S.p.A. ha la facoltà di rimuovere i veicoli che non espongono i contrassegni, con spese a carico del trasgressore.

Usa gli spazi dedicati solo per il tempo necessario, permetterai ad altre persone con disabilità di usufruirne!

The operator will supply a receipt for the customer to show in his car (it will have to be visible for inspection from the outside), in order for the customer to keep their permit on them in case of need.

On the way back, before collecting one's vehicle, the customer will have to report to the Parking Office, where the operator will validate ticket to exit the parking.

In case the customer had a Telepass device installed, on the way back before exiting the parking, it is necessary to report to the Parking Control Office, where the operator will cancel the Telepass transaction and issue a ticket to exit the parking free of charge.

Further information






Only valid European DPR 151/2012 disabled parking permits will be authorised.

Bookings of the parking are not allowed because the original DPR 151/2012 disabled parking permit will have to be viewed and checked in the presence of its holder on the day of entry into the parking.




In order to safeguard the dedicated areas, Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna S.p.A. has the faculty of towing away all vehicles not showing the parking permit and costs will be borne by the offender.



Please use the dedicated areas strictly for the necessary time, you will enable other customers with reduced mobility to use them!

Punti di contatto

-  Help Phone
-  Banco Informazioni
-  Banchi Check-in
-  Presidio Parcheggi
-  Assistance Waiting Area

Servizi dedicati

-  Parcheggi Disabili
-  Sala Amica
-  Parcheggi Disabili max 3 ore

-  Accesso solo autorizzati
-  Percorso pedonale





Consigli per il Viaggio



Tempi consigliati per chi parte

Si consiglia di presentarsi al check-in con congruo anticipo rispetto all'apertura del gate d'imbarco, secondo le indicazioni della propria compagnia aerea.

Documenti

Si consiglia di verificare preventivamente con la propria compagnia aerea quali sono i documenti indispensabili per il viaggio che si sta per intraprendere. In generale: al check-in e all'imbarco va presentato un documento di identità o passaporto in corso di validità; ai controlli di sicurezza va presentata la carta d'imbarco.

Controllo Automatico della Frontiera (ABC Gates)

Chi è in possesso di un passaporto elettronico di ultima generazione (biometrico) potrà accorciare i tempi di verifica documentale presso gli sportelli automatici dei Controlli Passaporto della Pubblica Sicurezza. Il sistema è utilizzabile dai passeggeri dai 14 anni per i paesi aderenti.

Minori in viaggio

Per viaggiare in aereo, è necessario che il minore abbia un documento individuale. Tutte le informazioni necessarie sui documenti obbligatori per i minori in viaggio o per l'espatrio sono consultabili sul sito www.poliziadistato.it. Per i minori non accompagnati: si consiglia di verificare con la propria compagnia aerea le procedure da seguire.

Bagaglio a mano

È consentito portare un solo bagaglio a mano in cabina, corredato da un'apposita etichetta con le generalità del proprietario. Si consiglia di verificare con la propria Compagnia il peso e le dimensioni del bagaglio a mano, perché i requisiti possono variare da vettore a vettore.

Nel caso il bagaglio dovesse superare i limiti previsti, il trasporto è consentito previo pagamento del "biglietto di eccedenza" presso la biglietteria. Sono vietati, sia indosso che nel bagaglio a mano, oggetti che possono costituire armi improprie (es. forbici, coltelli, lime di metallo).

È importante non separarsi dal proprio bagaglio. È vietato trasportare oggetti, plichi e bagagli da stiva per conto di altre persone. Per ulteriori informazioni, si consiglia di consultare il sito: enac.gov.it/i-diritti-dei-passeggeri.



Travelling Information



Time guidelines for departing passengers

Passengers should report to the check-in desk suitably in advance considering the opening time of the gate, following the airline's specific guidelines.

Documents

Passengers are advised to check in advance with their airline which documents are required for the chosen destination. General guidelines are that at the check-in desk a valid ID or passport is required; at security checkpoints, a boarding card is required.

Automated Border Control (ABC Gates)

Passengers holding an electronic biometric passport can shorten passport control time using Automated Border Control gates. The system is available for acceding countries and for passengers over 14 years of age.

Minors

To travel by plane, minors must have their own ID. For information on the documents required for minors or for overseas travel, please visit the website www.poliziadistato.it.

Unaccompanied minors: passengers are advised to check the specific procedures with the airline

Hand baggage

Only one piece of hand luggage is permitted on board the flight, clearly labelled with the owner's contact details. Passengers should check the specific weight and size restrictions with the airline, as these can vary.

If your bag exceeds the free allowance, you will be required to pay an excess baggage fee at the ticket office. It is forbidden to carry (both in your hand luggage and on your person) any objects that could be used as weapons (eg. scissors, knives, metal blades).

It is important never to leave one's luggage unattended. It is forbidden to carry objects, files and hold luggage on someone else's behalf. For further information, please visit the following website: enac.gov.it/i-diritti-dei-passeggeri.

Dispositivi medici

Si consiglia di verificare preventivamente con la Compagnia Aerea le regole per il trasporto di dispositivi medici nel bagaglio a mano. I passeggeri che trasportano siringhe per il trattamento di specifiche patologie e i portatori di pacemaker sono tenuti a presentare la relativa certificazione e ad informare preventivamente gli addetti ai controlli security.

Liquidi/fluidi

I passeggeri in partenza dall'Aeroporto di Bologna con medicinali, prodotti dietetici speciali e alimenti per bambini devono recarsi alle postazioni di Security A e C, dotate delle apposite apparecchiature per il loro controllo.

Bagaglio fuori sagoma

Si consiglia di verificare preventivamente con la propria Compagnia aerea le disposizioni per lo stivaggio di bagagli voluminosi e le modalità d'imballaggio del bagaglio.

Armi e munizioni

Si consiglia di verificare preventivamente con la compagnia aerea le norme da essa applicate. In generale, occorre presentare al check-in i documenti relativi alle armi: l'addetto check-in consegnerà un modulo da compilare e da consegnare all'ufficio di Polizia (1° piano, a fianco dei controlli di sicurezza) per le necessarie autorizzazioni.

A seconda della compagnia aerea, il servizio di scorta armi potrà essere a pagamento.

Donne in gravidanza

Si consiglia di comunicare all'atto della prenotazione che si è in stato interessante e verificare con la Compagnia aerea le norme di trasporto stabilite dal vettore. Generalmente viene richiesto un certificato medico.

Animali

Si consiglia di comunicare all'atto della prenotazione la presenza dell'animale e di verificare con la propria Compagnia Aerea le norme che ne regolano il trasporto e la documentazione di accompagnamento necessaria.

Medical equipment

Passengers are advised to check in advance the airline's regulations for the transport of medical equipment in one's hand luggage. Passengers carrying syringes for the treatment of specific medical conditions and passengers with pacemakers are required to show a medical certificate and to inform the security checkpoints personnel in advance.

Liquids/fluids

Passengers departing from Bologna Airport with medicines, special dietary foods and baby food starting have to report to Security checkpoints A and C, which are equipped with special devices for their scanning.

Oversized baggage

Passengers are advised to check in advance with the airline regarding any restriction on the transport of oversized baggage pieces and how these should be packed.

Weapons and ammunition

Passengers are advised to check the restrictions applied by the airline in advance. In general, passengers must produce the relevant documentation for the weapons during check-in: the check-in operator will ask them to fill in a form and hand it over to the Police (located on 1st floor, next to the security checkpoints) in order to obtain the necessary permit. Depending on the airline, there may be a charge for the weapons carriage and custody service.

Pregnant passengers

Passengers who are pregnant should inform the airline at the time of booking and check the airline's specific travel regulations. In general, a medical certificate is required.

Animals

Passengers who intend to travel with animals should inform the airline about it this at the time of booking and check with the airline if there is any restriction for transporting animals, and what documentation is required.

Ritorniamo a volare insieme

Per garantire la sicurezza di passeggeri ed operatori in periodo di pandemia da Covid-19, il nostro Aeroporto ha messo in atto una serie di soluzioni e di regole per l'accesso al Terminal passeggeri e a tutte le aree aeroportuali:



È obbligatorio l'uso della mascherina protettiva per tutte le persone – passeggeri e lavoratori – che accedono al Terminal e si muovono all'interno degli spazi comuni dell'infrastruttura aeroportuale;



In aerostazione è consentito l'accesso ai soli passeggeri con titolo di viaggio, agli operatori aeroportuali e agli Enti di Stato. Gli accompagnatori che attendono i passeggeri in arrivo devono attendere in aeree attrezzate all'esterno dell'aerostazione;



In tutto il Terminal sono stati posizionati erogatori di gel igienizzante per le mani, con l'invito ad usarli frequentemente;



Il distanziamento fisico di almeno un metro tra le persone è consigliato durante tutte le operazioni effettuate in aeroporto, incluse quelle riguardanti il ritiro dei bagagli all'arrivo del proprio volo; tale obbligo è indicato con segnaletica a pavimento nelle aree di accodamento ed è ricordato con appositi messaggi sonori e visivi presenti sui monitor informativi presenti in tutto lo scalo; È consigliato il più possibile di effettuare il check-in online o in modalità self e di utilizzare strumenti digitali per la gestione e archiviazione della propria carta d'imbarco;

Let's spread our wings again

In order to protect passengers' and workers' safety during the Covid-19 pandemic, our Airport adopted a wide range of solutions and rules to access to the passengers Terminal and all other airport areas:



It is mandatory to wear a face mask for all people – passengers and workers alike – accessing the Terminal and moving within the common areas of the airport infrastructures;



Only passengers with valid boarding pass, airport operators and public officers are allowed to enter the terminal. Those accompanying passengers cannot enter the terminal and must wait outside in dedicated areas.



Throughout the whole terminal building you will find hand sanitising gel dispensers, and all are kindly invited to frequently use them;



Physical distancing of at least 1 metre from each other is required during all operations within the airport, including those concerning baggage reclaim upon arrival; such obligation is marked with horizontal signage in the queuing areas and it is reminded with audio and visual messages on the information screens throughout the whole building; It is anyway recommended to check-in online or self check-in whenever possible, and to use digital tools for the handling and storing of one's boarding pass;



Le modalità di svolgimento dei controlli di sicurezza sono state modificate adottando una nuova metodologia, autorizzata e già positivamente attuata in questi mesi, che consente agli addetti Security di svolgere eventuali controlli sulla persona posizionandosi alle spalle del passeggero anziché di fronte, per limitare la prossimità dei volti, con maggiore sicurezza;

Per garantire il necessario distanziamento, l'uso di parte delle sedute nelle aree di attesa è inibito tramite il posizionamento di appositi pannelli;



I flussi dei passeggeri in partenza e quelli dei passeggeri in arrivo sono separati, con percorsi differenziati;

Ogniqualevolta possibile, sono effettuate le operazioni di imbarco e di sbarco a piedi per consentire maggiore rapidità delle operazioni aeroportuali;



Tutte le aree del Terminal vengono pulite e disinfettate intensivamente più volte al giorno con sostanze a base di cloro. Sono inoltre effettuati interventi periodici di igienizzazione dei carrelli portabagagli e delle vaschette portaoggetti utilizzate ai controlli di sicurezza;



I sistemi di aerazione del Terminal passeggeri e di tutti i locali ed uffici aeroportuali posseggono filtri ad alta efficienza in corrispondenza delle aree a maggior densità di persone, vengono sanificati con prodotti specifici e garantiscono una presa d'aria costante dall'esterno, con flussi indirizzati dall'alto verso il basso; alle già intense attività di sanificazione si sono poi aggiunti i sistemi di igienizzazione a frammentazione molecolare. Il Marconi è il primo aeroporto in Italia ad utilizzare questa tecnologia innovativa.



A new method to search passengers on departure has been adopted and approved, and has been in force for a few months, allowing for the Security staff to search each passenger by standing at their back instead of in front of them, in order to keep safer distances;

To ensure the necessary distance is respected, part of the seats in the waiting areas have been marked with panels indicating they are not accessible;



The flows of departing and arriving passengers have been separated with differentiated routes;

Whenever possible, disembarkation and boarding of passengers will be performed on foot rather than by coach to allow for quicker airport procedures;



The air conditioning systems in the Terminal building and in all airport areas and offices, which also avail of highly efficient filters wherever a high number of people are likely to gather, are sanitised with specific products and guarantee a constant air intake from the outside, as well as an airflow from above heading downwards;



All areas in the Terminal building are intensively cleaned and disinfected several times a day with chlorine-based fluids. Furthermore, regular sanitising procedures are carried out on baggage trolleys and objects trays at the security checkpoints; molecular fragmentation sanitation systems were added to the already intense sanitising activities. Marconi Airport is the first airport in Italy to use this innovative technology.

Grazie a tutte queste azioni, Aeroporto di Bologna ha ottenuto da ACI World e da ACI Europe l'Airport Health Accreditation, il programma che valuta le misure e le procedure sanitarie introdotte dagli aeroporti a seguito della pandemia COVID-19, in conformità con le raccomandazioni dell'ICAO - Council Aviation Recovery Task Force, in linea con l'EASA, con il protocollo ECDC - Aviation Health Safety Protocol e con le linee guida ACI Europe per una Healthy Passenger Experience negli aeroporti. Gli argomenti coperti dall'accREDITAMENTO includono: pulizia e disinfezione, distanze fisiche, protezione del personale, comunicazioni ai passeggeri e strutture per i passeggeri.

Thanks to these actions, Bologna Airport obtained the Airport Health Accreditation issued by ACI World and ACI Europe. The AHA program evaluates the health measures and procedures introduced by airports following the COVID-19 pandemic, in accordance with the recommendations of the ICAO - Council Aviation Recovery Task Force, in line with the EASA, with the ECDC Aviation Health Safety Protocol and with the ACI Europe guidelines for an Healthy Passenger Experience at airports. Topics covered by accreditation include: cleaning and disinfection, physical distances, personnel protection, passenger communications and passenger facilities.




Mappa dispenser con gel igienizzante

All'interno del Terminal sono presenti numerosi dispenser con gel igienizzante.

Piano Terra Ground Floor

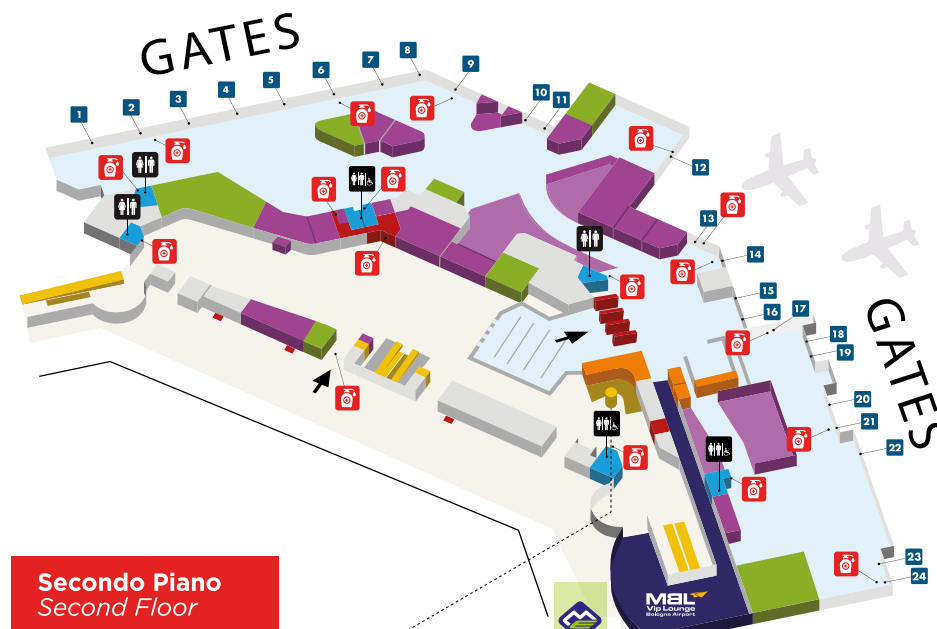


 Dispenser con gel igienizzante
Hand sanitizer dispenser

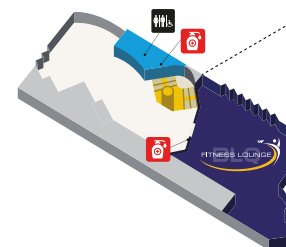
Hand sanitizer dispenser map

Inside the Terminal you can find many hand sanitizer dispensers.

Primo Piano First Floor



Secondo Piano Second Floor



 marconi
express

 MEL
MEL Lounge
MILANO MARCONI



Numeri utili



Enti Aeroportuali

- AEROPORTO DI BOLOGNA - INFOPOINT Tel. +39 051 6479615
- ENAC - DIREZIONE AEROPORTUALE Tel. +39 051 6479690
- DOGANA Tel. +39 051 6479348
- ENAV Tel. +39 051 4139128
- GUARDIA DI FINANZA Tel. +39 051 6479334
- POLIZIA DI FRONTIERA Tel. +39 051 6479641
- PRIMO SOCCORSO SANITARIO AEROPORTUALE Tel. +39 051 6479790
- SANITÀ AEREA Tel. +39 051 385995
- VETERINARIO Tel. +39 051 6472155
- VIGILI DEL FUOCO Tel. +39 051 6479642
- POLIZIA MUNICIPALE Tel. +39 051 6479371



Useful phone numbers



Airport Bodies

- AEROPORTO DI BOLOGNA - INFOPOINT Tel. +39 051 6479615
- ENAC - CIVIL AVIATION AUTHORITY Tel. +39 051 6479690
- CUSTOMS Tel. +39 051 6479348
- ENAV - ITALIAN AIR TRAFFIC CONTROL AGENCY Tel. +39 051 4139128
- GUARDIA DI FINANZA Tel. +39 051 6479334
- BORDER POLICE Tel. +39 051 6479641
- AIRPORT FIRST AID Tel. +39 051 6479790
- HEALTH AUTHORITY Tel. +39 051 385995
- VETERINARY SERVICE Tel. +39 051 6472155
- FIRE BRIGADE Tel. +39 051 6479642
- CITY POLICE Tel. +39 051 6479371





Suggerimenti e Reclami

L'Aeroporto di Bologna ha implementato un efficace sistema di raccolta e risposta alle segnalazioni e ai reclami da parte dei passeggeri e dei clienti, in conformità con il Sistema di Gestione Qualità acquisito.

Le modalità di gestione dei reclami sono conformi ai requisiti ISO: ogni segnalazione riceve risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento, previa analisi tecnica delle motivazioni presso le funzioni competenti.

Inoltre le segnalazioni che giungono dai passeggeri vengono esaminate al fine di ricavarne opportune azioni correttive per il miglioramento dei processi.

Se volete inviare una comunicazione, potete utilizzare i seguenti strumenti:

1. **SITO INTERNET**, nella sezione *"Assistenza, info e reclami"*
2. **E-MAIL**, all'indirizzo info@bologna-airport.it
3. **QR CODE** qui sotto, scansionandolo con il proprio smartphone



Suggestions and Complaints

Bologna Airport has implemented a highly efficient system for collecting and responding to comments and complaints from passengers and customers, in compliance with the Quality Management System implemented.

Complaints are dealt with in accordance with ISO standards: we reply to all complaints within 30 days from receipt, after detailed assessment of the reasons for the problem with the competent bodies.

Moreover, passengers' suggestions are also examined closely in order to identify possible corrective actions to undertake in order to improve procedures.

If you wish to, you can send your comments in the following ways:

1. **WEBSITE** in the *"Assistance, info or complaints"* section
2. **E-MAIL** to info@bologna-airport.it
3. **QR CODE** below with your own smartphone



Realizzazione Editoriale/Editing

Contenuti a cura di/Contents by:

Innovation, ICT & Quality
Aeroporto Marconi di Bologna

Progetto grafico a cura di/Graphic layout by:

Alberto Zambelli
Comunicazione e Ufficio Stampa
Aeroporto Marconi di Bologna

Infopoint:

051 647 9615
info@bologna-airport.it
www.bologna-airport.it

Segui Aeroporto di Bologna su/Follow us on:

Facebook: @aeroportomarconibologna
Twitter: @BLQairport
YouTube: Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna
LinkedIn: Aeroporto Marconi di Bologna

BLQairport App disponibile per/**BLQairport App** available for:

Android



iPhone

