



Treviso Airport

CARTA e GUIDA SERVIZI 2024

AIRPORT CHARTER AND SERVICES GUIDE 2024



Gentile ospite,

AER TRE S.p.A. ha il piacere di presentarti la Carta dei Servizi e la Guida ai Servizi dell'aeroporto 2024, una guida utile a tutti i passeggeri in arrivo e in partenza dall'aeroporto Antonio Canova di Treviso.

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

Nella prima parte potrai trovare una breve introduzione su AER TRE S.p.A., alcuni dati sul traffico del 2023 e una sezione dedicata alle tematiche ambientali.

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

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

Dear Guest,

AER TRE S.p.A. presents the Service Charter 2024 and the Airport Service Guide, which is useful for all passengers arriving at and departing from Treviso Antonio Canova airport.

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

The first part gives a brief introduction to AER TRE S.p.A., some traffic data for 2023 and a section dedicated to environmental issues.

The second section presents the service levels achieved in 2023, and the targets set for 2024 of the quality and PRM indicators.

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



Sommario

L'aeroporto Antonio Canova

| | |
|----------------------------------|----|
| Chi siamo: AER TRE S.p.A. | 8 |
| I dati di traffico 2023 | 8 |
| Il nostro impegno per l'ambiente | 10 |

Carta dei servizi 2024

| | |
|---------------------------|----|
| Qualità | 14 |
| Indicatori passeggeri PRM | 20 |

Guida ai servizi 2024

| | |
|---|----|
| Come arrivare | 26 |
| Parcheggi | 30 |
| Mappe dell'aeroporto | 32 |
| Informazioni utili per passeggeri in partenza | 36 |
| Informazioni utili per passeggeri in arrivo | 40 |
| Bagagli | 42 |
| Assistenza ai passeggeri | 46 |
| Compagnie aeree | 52 |
| Comunicazione con i passeggeri | 54 |
| Numeri utili | 66 |

Summary

Antonio Canova Airport

| | |
|--|----|
| <i>About us: AER TRE S.p.A.</i> | 9 |
| <i>2023 traffic data</i> | 9 |
| <i>Our commitment to the environment</i> | 11 |

Service Charter 2024

| | |
|---------------------------------|----|
| <i>Quality</i> | 15 |
| <i>PRM-passenger indicators</i> | 20 |

Services Guide 2024

| | |
|--|----|
| <i>How to reach the Airport</i> | 27 |
| <i>Car Parks</i> | 30 |
| <i>Airport Maps</i> | 33 |
| <i>Useful information for passengers departing</i> | 37 |
| <i>Useful information for passengers arriving</i> | 41 |
| <i>Baggage</i> | 43 |
| <i>Passenger assistance</i> | 47 |
| <i>Airlines</i> | 55 |
| <i>Communication with passengers</i> | 55 |
| <i>Useful numbers</i> | 67 |

A photograph of Antonio Canova Airport. In the foreground, a Wizz Air aircraft is parked on the tarmac, with its tail fin visible and the text 'wizzair.com' and 'WIZZ' on it. Several ground support vehicles, including a truck and a service vehicle, are parked nearby. In the background, the airport terminal building is visible, with the word 'Aeroporto' partially visible on its facade. The entire image has a green color overlay.

L'aeroporto Antonio Canova

*Antonio Canova
Airport*

Chi siamo: AER TRE S.p.A.

Dal 1996 l'aeroporto Antonio Canova di Treviso è parte del Sistema Aeroportuale di Venezia; Save S.p.A., la società che gestisce l'aeroporto Marco Polo di Venezia, è infatti il principale azionista di AERTRE di cui detiene l'80% del capitale. Il gestore aeroportuale è il soggetto cui è affidato, sotto il controllo e la vigilanza dell'Enac, insieme ad altre attività o in via esclusiva, il compito di amministrare e di gestire, secondo criteri di trasparenza e non discriminazione, le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti nell'aeroporto o nel sistema aeroportuale considerato.

I due aeroporti distano tra loro 20 km e nella loro diversità, per tipo di struttura e di traffico, rappresentano un polo aeroportuale versatile.

L'aeroporto di Treviso, per caratteristiche geografiche, strutturali e operative, è dedicato a voli di tipo regionale, low-cost e charter. I due aeroporti sono pertanto complementari e costituiscono un Sistema Aeroportuale che si sviluppa in armonia, nell'ottica di una corretta specializzazione del traffico.

About us: AER TRE S.p.A.

Since 1996, Treviso Antonio Canova Airport has been part of the Venice Airport System. Save S.p.A., the management company Venice Marco Polo Airport, is indeed one of the main shareholders of AERTRE with 80% of the share capital. The airport management company is entrusted, under the control and supervision of the Civil Aviation Authority (ENAC), either with other activities or exclusively with administering and managing, in a transparent and non-discriminatory manner, the airport facilities, and coordinating and controlling the work of the various private operators both at the Airport and within the Airport system.

The two airports are 20 km apart and by virtue of their diversity in terms of type of facilities and traffic, they constitute a versatile airport hub.

Due to its geographical, structural and operational characteristics, Treviso Airport is dedicated to regional, low-cost and charter flights. The two airports are therefore complementary and make up an airport system that develops in harmony, with a view to a correct specialization of traffic.

I dati di traffico 2023

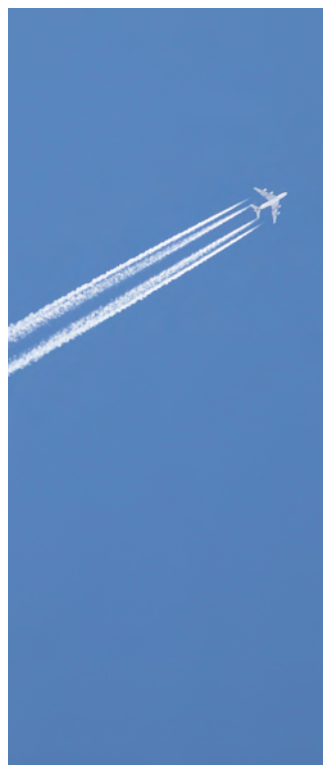
Il Polo Aeroportuale Nordest, che comprende gli scali di Venezia, Treviso, Verona e Brescia, ha movimentato oltre 17,8 milioni di passeggeri nel corso del 2023, con un recupero del 96% del traffico del 2019 (anno di riferimento pre-pandemia). Nel mese di dicembre sono stati gestiti oltre 1,1 milioni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

Lo scalo di Treviso ha registrato oltre 3 milioni di passeggeri tra gennaio e dicembre 2023, con un recupero del 93% rispetto al 2019. Nel mese di dicembre sono stati movimentati oltre 200mila passeggeri (con un recupero dell'87% del traffico dello stesso mese del 2019).

Nei mesi di picco estivo sono stati gestiti sullo scalo quasi 300mila passeggeri al mese, con una crescita alimentata dagli investimenti dei vettori che operano sullo scalo, che insieme garantiscono l'offerta di un vasto network di destinazioni "punto a punto".

Principale mercato nel corso dell'anno è stato il mercato spagnolo, seguito da Romania, Polonia, Belgio e Francia (traffico internazionale: 93% del totale).

Principali destinazioni sono state Bucarest, Bruxelles, Tirana, Parigi, Malta.



2023 traffic data

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

Treviso Airport recorded more than 3 million passengers between January and December 2023, a 93% recovery over 2019. More than 200 thousand passengers were handled in December (an 87% recovery from the traffic in the same month of 2019).

During the peak summer months, nearly 300 thousand passengers per month were handled at the airport, with growth fueled by the investments of carriers operating at the airport, which together ensure the offer of a vast network of "point-to-point" destinations.

Main market during the year was the Spanish market, followed by Romania, Poland, Belgium and France (international traffic: 93% of the total).

Main destinations were Bucharest, Brussels, Tirana, Paris, Malta.

Il nostro impegno per l'ambiente

L'attività di gestore aeroportuale presso lo scalo di Treviso viene espletata con particolare attenzione al servizio non solo al cliente ma anche all'ambiente. Sono infatti numerose le attività di controllo e tutela ambientale che la società ha avviato nel corso degli ultimi anni e che oggi la rendono un riferimento per quanto riguarda la sostenibilità e compatibilità ambientale dell'attività aeroportuale.

In particolare Aertre è accreditata al livello 3+ Neutrality secondo lo standard internazionale Airport Carbon Accreditation, il programma di certificazione dell'Airport Council International specifico per gli aeroporti impegnati nella diminuzione della Carbon Footprint.

Per rendere più "green" le attività di handling, è operativo un e-GPU, un'attrezzatura che produce energia elettrica per gli aeromobili durante le operazioni a terra utilizzata nelle fasi di stazionamento degli aeromobili in piazzale. Tradizionalmente questo gruppo elettrogeno risulta alimentato a diesel, ma per ridurre le emissioni di CO2 ed abbattere il rumore provocato dal suo utilizzo, si è optato per un modello alimentato a batterie.

Una delle attività messe in campo nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani è la raccolta "porta a porta" effettuata dal gestore aeroportuale verso tutti i subconcessionari che ha come scopo il miglioramento della differenziazione dei rifiuti.

Inoltre, nell'intento di diminuire l'utilizzo di plastica monouso, a novembre 2022 sono stati installati 3 erogatori d'acqua a libero utilizzo da parte dei passeggeri in arrivo ed in partenza dall'aeroporto.

Per maggiori informazioni

Our commitment to the environment

The managing of Treviso Airport is done with particular attention to customer service, and to environmental considerations. The management company has indeed undertaken numerous initiatives for environmental control and protection in recent years, making it a key player in the sustainability and environmental compatibility of airport activities.

In particular, Aertre is accredited at level 3+ Neutrality according to the international Airport Carbon Accreditation standard, the certification programme of the Airport Council International specifically for airports committed to reducing their carbon footprint.

To make handling activities "greener," an e-GPU (electric ground power unit) is operational. It generates electricity for aircraft during ground operations and is used during the parking phases of aircraft on the apron. This generator is usually powered by diesel, but to reduce CO2 emissions and mitigate the noise caused by its use, a battery-powered model has been chosen.

One of the initiatives implemented in the field of urban waste management is the "door-to-door" waste collection carried out by the airport operator for all sub-concessionaires, aiming to improve waste sorting.

Furthermore, with the aim of reducing the use of single-use plastic, in November 2022, three water dispensers for passengers' free use were installed for those arriving and departing from the airport.

For more information





Carta dei servizi 2024

Service Charter 2024

Qualità

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

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

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

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

| Fattori di qualità Quality factors | Indicatori Indicators | Unità di misura Units of measurement | Risultati 2023 2023 Results | Obiettivi 2024 2024 Objectives |
|--|---|--|---|-----------------------------------|
| SICUREZZA DEL VIAGGIO TRAVEL SAFETY | Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Overall perception of the security-screening service for passengers and hand luggage</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 98,5% |
| | SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE PERSONAL AND PROPERTY SECURITY | Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Overall perception of the level of personal and property security at the airport</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% |
| REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO SERVICE REGULARITY AND PUNCTUALITY | Puntualità complessiva dei voli <i>Overall punctuality of flights</i> | % di voli puntuali sul totale dei voli in partenza <i>% of on-time flights out of total departing flights</i> | 66,3% | 68,0% |
| | Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo <i>Total misdirected departing baggage (not returned to the baggage-claim belt at the destination airport) pertaining to the airport</i> | N. di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione /1000 passeggeri in partenza <i>No. of baggage items not delivered at destination airport/1,000 departing passengers</i> | 0,022‰ | 0,028‰ |
| | Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Delivery time of first bag from aircraft block-on</i> | Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes calculated from aircraft block-on to delivery of first bag in 90% of cases</i> | 00:16:00 | 00:16:00 |
| | Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Delivery time of last bag from aircraft block-on</i> | Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes calculated from aircraft block-on to delivery of last bag in 90% of cases</i> | 00:21:00 | 00:21:00 |
| | Tempo di attesa bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board for first passenger disembarkation</i> | Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes from block-on in 90% of cases</i> | 00:03:00 | 00:03:00 |
| | Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of the regularity and punctuality of services received at the airport</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 98,0% |

Quality

The Service Charter of Treviso Antonio Canova Airport presents the list of quality indicators relevant to passengers and their experience in the airport.

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

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

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

| Fattori di qualità Quality factors | Indicatori Indicators | Unità di misura Units of measurement | Risultati 2023 2023 Results | Obiettivi 2024 2024 Objectives |
|---|--|---|--------------------------------|-----------------------------------|
| PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE CLEANLINESS AND HYGIENE | Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Perception of the level of cleanliness and functionality of the toilets</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 98,4% |
| | Percezione sul livello di pulizia dell'aerostazione <i>Perception of cleanliness of the air terminal</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 98,2% |
| COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO COMFORT / CONVENIENCE IN THE AIRPORT | Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of luggage trolley availability</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 97,0% |
| | Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of the efficiency of passenger-transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 99,9% | 97,2% |
| | Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of air-conditioning efficiency</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 98,6% |
| | Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Perception of overall comfort level at the terminal</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 91,6% |
| SERVIZI AGGIUNTIVI SUPPLEMENTARY SERVICES | Percezione sulla connettività wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception of wi-fi connectivity in the airport</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 71,8% | 88,0% |
| | Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of availability of mobile/laptop charging stations in public areas, if any</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 98,5% |
| | Compatibilità dell'orario di apertura di bar e ristoranti con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of opening hours of cafés and restaurants with airport opening hours</i> | % dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree <i>% of arriving/departing passenger flights compatible with café opening hours in respective areas</i> | 97,78% | 97,0% |
| | Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of the adequacy of smoking rooms, where present</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | na | na |
| | Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti <i>Perception of availability of free drinking water dispensers, where present</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 96,2% |
| | Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi edicole <i>Perception of availability/quality/price of newsstand shops</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 98,0% |
| | Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of availability/quality/price of cafés and restaurants</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 87,0% |
| | Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti <i>Perception of availability of stocked drinks/snacks machines, if any</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 88,8% | 92,0% |

| Fattori di qualità Quality factors | Indicatori Indicators | Unità di misura Units of measurement | Risultati 2023 2023 Results | Obiettivi 2024 2024 Objectives |
|--|---|--|--------------------------------|-----------------------------------|
| INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA INFORMATION FOR CUSTOMERS | Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>User-friendly and up-to-date website</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 97,4% |
| | Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi <i>Perception of effectiveness of operational information points</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 98,0% |
| | Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of clarity, comprehensibility and effectiveness of internal signage</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 98,0% |
| | Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception of professionalism of staff (infopoint, security)</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 97,7% |
| | Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of the effectiveness and accessibility of public information services (monitors, announcements, internal signage, etc.)</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 98,0% |
| SERVIZI SPORTELLLO/VARCO COUNTER / GATE SERVICES | Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of the ticketing service</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 97,6% |
| | Tempo di attesa al check-in <i>Waiting time at check-in</i> | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i> | 00:10:16 | 00:12:00 |
| | Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of waiting time at check-in</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 97,0% |
| | Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at security checks</i> | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i> | 00:06:22 | 00:09:40 |
| | Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting time at passport control</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 97,5% |
| INTEGRAZIONE MODALE MODAL INTEGRATION | Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of clarity, clarity and usefulness of outdoor signage</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 98,0% |
| | Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception on the adequacy of city/airport connections</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 100,0% | 95,0% |

Indicatori passeggeri PRM

PRM-passenger indicators

| Fattori di qualità Quality factors | Indicatori Indicators | Unità di misura Units of measurement | Risultati 2023 2023 Results | Obiettivi 2024 2024 Objectives |
|---|--|---|--------------------------------|-----------------------------------|
| EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA EFFICIENCY OF ASSISTANCE SERVICES | Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>For PRM departing with notification in advance: waiting time for assistance, with notification in advance, from one of the designated points at the Airport</i> | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i> | 00:01:00 | 00:07:00 |
| | Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza <i>For PRM departing without booking; waiting time, after notification in advance of their presence, for assistance from one of the designated points at the airport</i> | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i> | 00:01:00 | 00:09:30 |
| | Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For incoming PRM with notification in advance: on-board waiting time to disembark for PRM after last passenger disembarkation</i> | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i> | 00:07:00 | 00:08:30 |
| | Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For PRM arriving without notification in advance: waiting time for assistance at the gate/aircraft point from disembarkation of last passenger</i> | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i> | 00:06:00 | 00:10:30 |
| SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY) | Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione <i>Perception of the condition and functioning of supplied equipment</i> | % di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i> | 100,0% | 99,0% |
| | Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception of adequacy of staff training</i> | % di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i> | 100,0% | 99,0% |
| INFORMAZIONI IN AEROPORTO INFORMATION AT THE AIRPORT | Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: Number of items of key information accessible to visual, hearing and motor impairments as a proportion of the total number of items of key information</i> | % informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% essential information accessible out of total amount of essential information</i> | 100,0% | 100,0% |
| | Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale <i>Completeness: amount of information and instructions, related to the services offered, available in accessible format compared to the total number</i> | % informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni <i>% service-related information/instructions in accessible format out of all information/instructions</i> | 100,0% | 99,0% |
| | Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception of the effectiveness and accessibility of internal airport information, communication and signage</i> | % di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i> | 100,0% | 98,5% |

| Fattori di qualità Quality factors | Indicatori Indicators | Unità di misura Units of measurement | Risultati 2023 2023 Results | Obiettivi 2024 2024 Objectives |
|---|---|---|--------------------------------|-----------------------------------|
| COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATION WITH PASSENGERS | Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute <i>Number of responses provided within the set time-frame compared to all the information requests received</i> | % di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste <i>% of answers provided on time out of total number of requests</i> | 100,0% | 100,0% |
| | Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Number of complaints received compared to total PRM traffic</i> | % reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>% complaints received on total PRM traffic</i> | 0,020% | 0,025% |
| COMFORT IN AEROPORTO FACILITIES IN THE TERMINAL | Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Perception of effectiveness of PRM assistance</i> | % di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i> | 100,0% | 100,0% |
| | Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc. <i>Perception of the level of accessibility and usability of airport facilities: car park, call intercoms, dedicated rooms, toilets, etc</i> | % di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i> | 99,5% | 98,0% |
| | Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>Perception of dedicated spaces for Persons with Reduced Mobility PRM (e.g. Sala Amica)</i> | % di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i> | 100,0% | 98,0% |
| ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI INTERPERSONAL ASPECTS AND CONDUCT | Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception of staff courtesy (infopoint, security, special-assistance staff)</i> | % di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i> | 100,0% | 99,0% |
| | Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception of professionalism of staff dedicated to providing special care to PRM</i> | % di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i> | 100,0% | 98,0% |

Aeroporto di Treviso

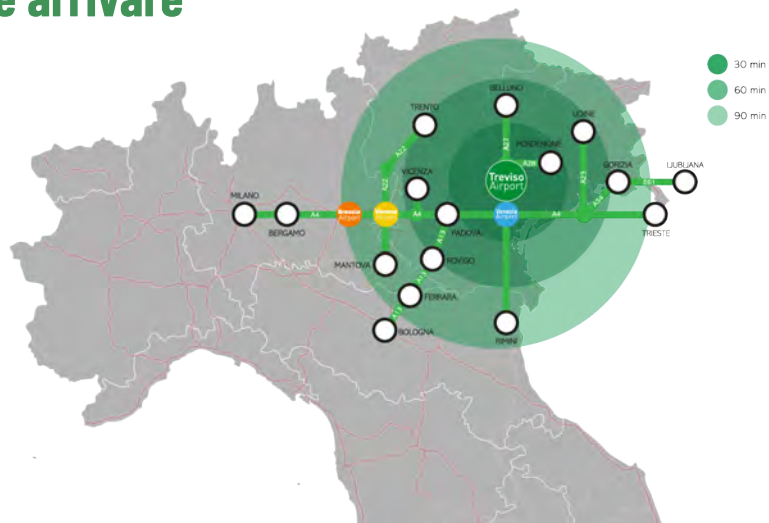
Guida ai servizi 2024

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

Services Guide 2024

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

Come arrivare



L'aeroporto Canova è raggiungibile in taxi, NCC, in treno e in autobus, oppure in auto utilizzando la rete autostradale.

Mezzi pubblici

Treno: è possibile raggiungere l'Aeroporto Canova di Treviso dalle vicine stazioni ferroviarie di Treviso e Venezia Mestre con autobus di linea e servizio taxi.

Autobus: L'Aeroporto di Treviso è collegato tramite servizio di autobus a varie località tra cui Treviso, stazione di Treviso, stazione di Mestre, piazzale Roma e località balneari.

Per maggiori informazioni



INFO BUS

ATVO - atvo.it
tel. +39 0421 594669

Mobilità di marca - mobilitadimarca.it
Tel. +39 0422 588588

Barzi Service - barziservice.com
Tel. +39 0422 686083 | +39 338 3805593

FSBusitalia - fsbusitalia.it
Tel. +39 049 8206811
Servizio informazioni: 800 184766



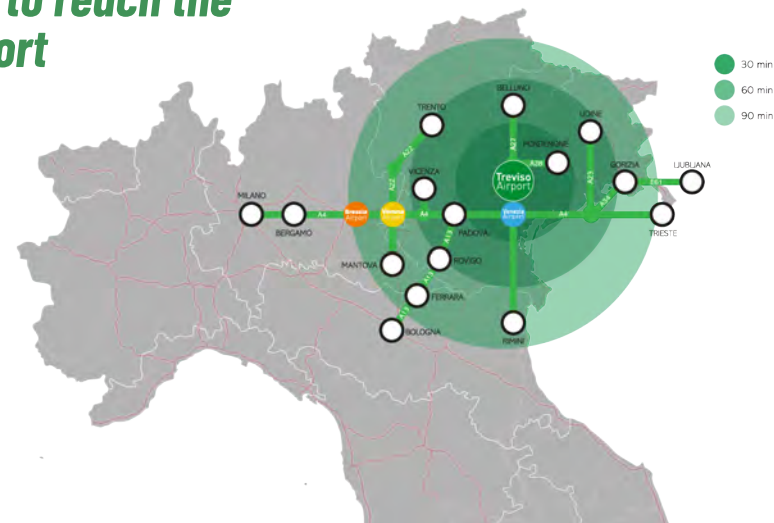
Tel: +39 0422 431515
SMS taxi: +39 338 844 2000
Web: taxitreviso.it

Taxi

Il servizio presso l'aeroporto è offerto dalla compagnia Radio Taxi.

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

How to reach the Airport



Treviso Canova Airport can be reached by taxis, rental cars, trains, buses, and by private vehicles.

Public transport

Train: the Airport is linked to the railway stations of Treviso and Venezia Mestre by regular bus and taxi services.

Buses: Treviso Airport is served by buses to various locations including Treviso (including train station), Mestre train station, Venice Island Piazzale Roma terminus, and some seaside resorts.

For more information



BUSES INFO

ATVO - atvo.it
tel. +39 0421 594669

Mobilità di marca - mobilitadimarca.it
Tel. +39 0422 588588

Barzi Service - barziservice.com
Tel. +39 0422 686083 | +39 338 3805593

FSBusitalia - fsbusitalia.it
Tel. +39 049 8206811
Customer info service: 800 184766



Tel: +39 0422 431515
Taxi SMS: +39 338 844 2000
Web: taxitreviso.it

Taxis

The service at the Airport is provided by Radio Taxi Treviso.

For more details on fares, ask the staff before boarding.

Autonoleggi

Gli uffici delle società di autonoleggio si trovano all'interno dell'aeroporto, al piano terra in zona Arrivi.

Per ritirare l'auto, all'uscita dall'aeroporto prendi la sinistra e percorri il camminamento pedonale coperto dalla pensilina, fino ad arrivare all'area parcheggi. Dopo circa 50 metri alla tua destra troverai indicazioni per il Rent a car.

Per riconsegnare l'auto, arrivando dalla tangenziale, prendi il secondo ingresso all'aeroporto alla tua sinistra, segui la viabilità interna girando a destra e segui le indicazioni per il Rent a car.

Per maggiori informazioni

Car rentals

The offices of the rental companies inside the Airport are on the ground floor in the Arrivals area.

To collect a rental car, go left out of the Airport and walk along the pedestrian way covered by the canopy, to the parking area. After about 50 metres, on your right you will see signs for 'Rent a car'.

To return a car, coming from the ring road, take the second entrance to the Airport on your left, follow the internal road system by turning right and follow the signs for 'Rent a car'.

For more information



Parcheggi

L'aeroporto di Treviso mette a disposizione un'ampia gamma di opzioni di parcheggio a pochi passi dall'aerostazione.

Car Parks

Treviso Airport provides a wide range of parking options within walking distance of the Terminal.



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

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

www.parcheggi.trevisoairport.it
Marco Polo Park: +39 041 2603052



ss Noalese

Padova

ENTRATA/ENTRY

USCITA/EXIT

Park D

ENTRATA/ENTRY

Park C

Via Le Canevare

Park Low Cost

Park E

Park G

Park F

USCITA/EXIT
Telepass e biglietto
Telepass and ticket

Park A

TREVISO AIRPORT



ENTRATA/ENTRY
Telepass e biglietto
Telepass and ticket

Park B

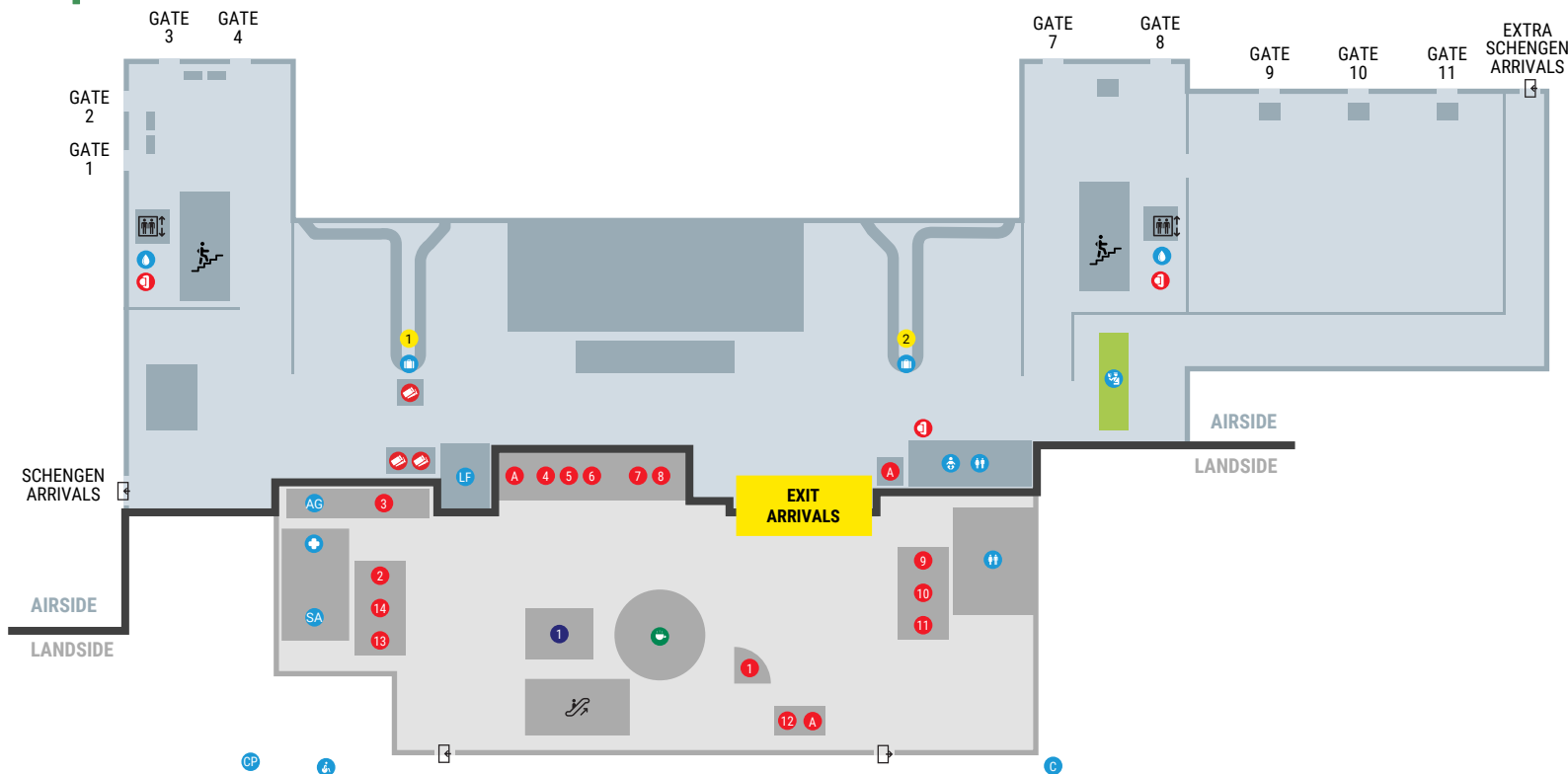
Park B1
piano terra coperto
ground floor covered

Park B2
primo piano terrazza
first floor terrace

- Pagamento anche con carta/bancomat alla colonnina park**
Payment also by credit/debit cards at the park column
- Cassa automatica (carte di credito, bancomat e contanti)**
Cash points (cash, credit/debit cards)
- TELEPASS**
- Parcheggio autonoleggio**
Rent a car park

Mappe dell'aeroporto

Piano Terra*



ACCESSI

- Uscite
- Ingressi
- Scale
- Scale mobili
- Ascensore

PUNTI DI INTERESSE/SERVIZI

- Controllo passaporti
- Nastri consegna bagagli 1 2
- Punti di chiamata PRM
- Pronto Soccorso
- Servizi igienici
- Nursery
- Erogatori d'acqua
- Aviazione Generale
- Sala Aviazione Generale
- Casse automatiche parcheggi
- Cassetta postale
- Lost & Found

RETAIL

- Relay
- Biglietterie automatiche trasporto pubblico
- Distributori automatici
- ATM
- IAT ufficio informazioni turistiche
- Sky Service
- Rental Car Autovia
- Rental Car Noleggiare
- Rental Car Sicily by Car
- Rental Car Sicily by Car

ALTRI SERVIZI

- Biglietterie automatiche trasporto pubblico
- Distributori automatici
- ATM
- IAT ufficio informazioni turistiche
- Sky Service
- Rental Car Autovia
- Rental Car Noleggiare
- Rental Car Sicily by Car
- Rental Car Sicily by Car

FOOD & BEVERAGE

- Culto Bar
- Rental Car B-Rent
- Rental Car Locauto/National Enterprise/Alamo
- Rental Car Drivalia/Leasys
- Rental Car Avis/Budget/Maggiore
- Rental Car Europcar
- Rental Car Sixt
- Barzi Bus
- Biglietteria ATVO

FOOD & BEVERAGE

- Culto Bar
- Public transport ticket
- Vending machine
- ATM
- Tourist Information Office
- Sky Service
- Car Rental Autovia
- Car Rental Noleggiare
- Car Rental Sicily by Car
- Car Rental Sicily by Car

OTHER SERVICES

- Public transport ticket
- Vending machine
- ATM
- Tourist Information Office
- Sky Service
- Car Rental Autovia
- Car Rental Noleggiare
- Car Rental Sicily by Car
- Car Rental Sicily by Car

RETAIL

- Relay
- Car Rental B-Rent
- Car Rental Locauto/National Enterprise/Alamo
- Car Rental Drivalia/Leasys
- Car Rental Avis/Budget/Maggiore
- Car Rental Europcar
- Car Rental Sixt
- Rental Car Autovia
- Rental Car Noleggiare
- Rental Car Sicily by Car
- ATVO ticket office

Airport Maps

Ground Floor*

ACCESS

- Exit
- Entrance
- Stairs
- Escalator
- Lift/Elevator

POINTS OF INTEREST/SERVICES

- Passport control
- Baggage claim belt 1 2
- PRM call point
- First Aid
- Toilets
- Nursery
- Water dispenser
- General Aviation
- General Aviation Lounge
- Car park payment machines
- Postbox
- Lost & Found

*mappa aggiornata a gennaio 2024

*map updated in January 2024



ACCESSI

- Uscite
- Ingressi
- Scale
- Scale mobili
- Ascensore

PUNTI DI INTERESSE/SERVIZI

- Bagagli fuori misura
- Controllo passaporti
- E-Gates
- Erogatori d'acqua
- Punto d'incontro PRM
- Punto ricarica cellulari
- Telefono pubblico
- Servizi igienici
- Nursery
- Ufficio info voli
- Biglietteria AerTre

RETAIL

- 1 Relay/Aelia Duty Free

FOOD & BEVERAGE

- 1 Emporio del Grano
- 2 X Food
- 3 Bricco

ALTRI SERVIZI

- 1 Distributori automatici

EMERGENZA/FORZE DELL'ORDINE

- D Agenzia Dogane e Monopoli
- PF Polizia di Frontiera

OTHER SERVICES

- 1 Vending machine

EMERGENCY/PUBLIC AUTHORITIES

- D Customs
- PF Border Police

RETAIL

- 1 Relay/Aelia Duty Free

FOOD & BEVERAGE

- 1 Emporio del Grano
- 2 X Food
- 3 Bricco

POINTS OF INTEREST/SERVICES

- Oversize baggage
- Passport control
- E-Gates
- PRM meeting point
- Water dispenser
- Charging point
- Public telephone
- Toilets
- Nursery
- Flight info point
- 1 AerTre ticket office

ACCESS

- Exit
- Entrance
- Stairs
- Escalator
- Lift/Elevator



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

[Vai alla mappa online](#)

[Vai alla sezione Shop&Food](#)



The website of Treviso Airport also has a map. For a precise search, and for details of shops and catering services, we recommend consulting the Shop&Food section.

[Go to the online map](#)

[Go to the Shop&Food section](#)

Informazioni utili per passeggeri in partenza

Check-in e bag drop

Riportiamo alcune informazioni utili e suggerimenti per espletare le attività necessarie alla partenza come check-in e l'imbarco bagagli presso l'aeroporto di Treviso.

Quando arrivare

Può succedere che in alcuni momenti della stessa giornata i tempi di attesa ai controlli di sicurezza possano variare e risultare più lunghi a causa della concomitanza di più voli.

Si raccomanda pertanto di arrivare in aeroporto sempre con adeguato e congruo anticipo, 3 ore prima della partenza

Dove andare

La zona Partenze dell'aeroporto Canova di Treviso è situata al primo piano dell'aerostazione, ed è accessibile tramite scala mobile e ascensori. Appena raggiunta la zona Partenze puoi verificare il numero del banco check-in del tuo volo sui monitor informativi all'interno del terminal. Il numero compare almeno 2 ore prima della partenza del volo.

Verifica le dimensioni e il peso del tuo bagaglio sul biglietto o sul sito ufficiale della compagnia aerea con cui viaggi: ogni

Cosa portare

Ricorda di portare con te un documento di identità valido per l'espatrio, verificando in anticipo se è documento di identità conforme al Paese di destinazione e ai requisiti di compagnia o se necessiti di un visto di ingresso.

dell'aereo, per non correre il rischio di perdere il proprio volo. Ricordiamo che al mattino il terminal apre alle ore 5.

Ricordiamo inoltre che non è possibile eseguire il check-in il giorno prima in aeroporto.

vettore aereo stabilisce le proprie regole.

Puoi procedere personalmente all'accettazione del bagaglio, utilizzando i banchi self service presenti nell'area Partenze.

Dopo il check-in conserva la carta d'imbarco: verrà richiesta ai controlli di sicurezza e all'imbarco.

In caso di dubbi, rivolgiti al banco informazioni AERTRE ubicato nella zona Partenze.

Se sei titolare di tessere di compagnia (fedeltà, frequent flyers, priority), ricorda di portarle per accedere ai servizi e alle opportunità a te dedicate.

Useful information for passengers departing

Check-in and bag drop

Some information and suggestions are given here about departure procedures at Treviso Airport, including check-in and bag-drop.

When to arrive

At certain times of the same day, waiting times at security checkpoints may vary, and be longer due to the concurrent operation of several flights.

We always recommend arriving at the Airport well in advance, 3 hours before

your plane's departure, in order not to run the risk of missing your flight. Remember that the terminal opens at 5 o'clock a.m..

We also remind you that it is not possible to check in at the Airport the day before.

Where to go

The Departures area of Treviso Airport is on the second floor of the Terminal, which you can reach by escalator and lifts. When in the Departures area, look for the check-in desk number of your flight on the display screens in the terminal. The number is given at least 2 hours before take-off.

rules.

You can check in your baggage yourself by using the self-service check-in desks in the Departures area.

After checking in, keep your boarding pass as you will be asked to show it at the checkpoints and when boarding.

Check the size and weight of your baggage on your ticket or your airline's official website. Every airline has its own

If you are unsure about anything, contact the AERTRE information desk in the Departures area.

What to take with you

You must have a valid travel document that you have already checked is valid for the destination country and for your Airline's requirements, and you must also know if you need an entry visa.

If you have an airline card (loyalty,

frequent flyer, priority), remember to have it with you, so you can take advantage of its services and opportunities.

Controlli di sicurezza

Ricordati di rispettare tutte le norme dell'aeroporto e preparati con anticipo ai controlli di sicurezza in modo da non allungare i tempi di gestione a cui sono sottoposti tutti gli altri passeggeri. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'ENAC www.enac.gov.it.

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

Controlli di sicurezza
e oggetti proibiti

Documenti extra UE

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

Per una verifica puntuale sui documenti necessari, ti consigliamo di consultare il sito www.viaggiasesicuri.it curato dall'Unità di Crisi del Ministero degli Esteri. Se sei diretto verso un Paese UE è

sufficiente portare con te la carta di identità.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'ENAC www.enac.gov.it.

Per maggiori informazioni

Entry Exit System

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

Security checks

Please remember to respect the rules to ensure the security of all Airport users, and to avoid unnecessary delays for yourself and other passengers.

See more information on the ENAC website at www.enac.gov.it/en.

For more information on **how to prepare for the check** and on **prohibited items**.

Security checks
and prohibited items

Non-EU travel documents

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

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

If you are travelling to an EU country, it is

enough to have your identity card with you.

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

For more information

Entry Exit System

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

Informazioni utili per passeggeri in arrivo

Documenti extra UE

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

vengano rimpatriati.

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

Per maggiori informazioni

Entry Exit System

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

Cosa puoi importare

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

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

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

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

Useful information for passengers arriving

Non-EU documents

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

that passengers arriving without valid documents are repatriated.

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

For more information

Entry Exit System

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

What you can import

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

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

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

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

Bagagli

Norme sui bagagli

Contatta l'agenzia di viaggio o la compagnia aerea con cui viaggi per le indicazioni sulle dimensioni e il peso dei bagagli a mano e da stiva. Nel caso in cui il bagaglio superi i limiti stabiliti dalla compagnia, ti potrebbe essere richiesto di pagare una tassa aggiuntiva.

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

Prima di chiudere il tuo bagaglio con

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

Se i bagagli da stiva eccedono le misure si raccomanda di contattare in anticipo la compagnia aerea per ricevere informazioni sulle tariffe aggiuntive che la compagnia potrebbe farti applicare.

Per maggiori informazioni

Bagagli smarriti e/o danneggiati

Ricordati sempre di ritirare il bagaglio prima di uscire dalla sala Arrivi dell'aeroporto di Treviso e di verificare tramite lo scontrino di riferimento che il bagaglio sia di tua proprietà.

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

- non uscire dalla sala consegna bagagli;

- recati presso l'ufficio **Lost&Found** gestito dalla compagnia AERTRE situato in vicinanza dei nastri, portando con te il biglietto aereo;
- per essere aggiornato sulla procedura di recupero del bagaglio, puoi contattare l'ufficio bagagli AERTRE S.p.A. al numero +39 0422 315141, tutti i giorni dalle 8:00 alle 22:00.

Oggetti smarriti

L'Ufficio oggetti smarriti dell'aeroporto Canova di Treviso è ubicato al piano terra in zona Arrivi; è aperto al pubblico per la restituzione degli oggetti dalle ore 8:00 alle 22:00, solo su appuntamento.

Se vuoi effettuare una segnalazione per lo smarrimento di un oggetto:

L'ufficio oggetti smarriti prenderà in carico la richiesta e ti contatterà quanto prima per una risposta.

Nota che gli oggetti ritrovati rimarranno in gestione per 12 mesi dalla data del ritrovamento.

Modulo per gli oggetti smarriti

Baggage

Baggage regulations

For information on the size and weight of your hand and hold baggage, contact your travel agent or your Airline. If your baggage exceeds the limits set by the airline, you may have to pay extra.

Always attach a label your baggage with the following information: name, surname, address, telephone number/ email.

Before securing your baggage with padlocks, security straps or roll-up nylon,

check that your Airline does not open baggage to screen it.

If your baggage for the hold exceeds the allowed measurements, we recommend you contact the Airline in advance for information on extra fees that it may charge you.

For more information

Lost and/or damaged baggage

Always remember to collect your baggage before leaving the Arrivals hall at Treviso airport, and to check the baggage tag to make sure the baggage is really yours.

If your baggage is lost and/or damaged, please do as follows:

- do not leave the baggage claim hall;

- do go to the **Lost & Found** office run by AERTRE, found close to the conveyors. Take your flight ticket with you;
- to be updated on the baggage reclaim procedure, please contact the AERTRE S.p.A. baggage office at +39 0422 315141, every day from 8 a.m. to 10 p.m.

Lost & Found

The Lost&Found Office at Treviso Canova Airport is on the ground floor in the Arrivals area. It is open to the public for the return of items from 8:00 to 22:00.

If you want to make a report for losing an item:

The lost-property office will take your request and contact you as soon as possible with a response.

Please note that found items will kept for 12 months from the date they are found.

Form for Lost & Found

Trasporto di armi

Il trasporto di armi è soggetto a regolamenti stabiliti dalle compagnie aeree. Per i dettagli su prenotazioni e costi consulta il sito ufficiale della tua compagnia di volo.

Come avviene il trasporto

Il trasporto di armi (fuoco, taglio e aria compressa) e di munizioni è consentito solo in stiva. Le armi devono essere scariche, smontate e imballate in appositi contenitori chiusi e le munizioni devono essere imballate in appositi contenitori resistenti agli urti e al fuoco.

La consegna e il ritiro

Sia le armi che le munizioni, dopo essere state etichettate al banco accettazione, dovranno essere consegnate alla Polizia aeroportuale, che provvederà a verificare la documentazione in possesso del passeggero e poi a caricarle a bordo dell'aereo; all'arrivo presso l'aeroporto Canova di Treviso, le armi e le munizioni dovranno essere ritirate presso la Polizia aeroportuale.

Transport of weapons

Weapons transport is subject to regulations laid down by airline companies. For details on bookings and costs, see the official website of your airline.

How the transport takes place

The transport of weapons (firearms, cutting and compressed-air arms) and ammunition is only allowed in the hold. Weapons must be unloaded, disassembled and packed in suitable closed containers. Ammunition must be packed in suitable shockproof and fireproof containers.

Handing over and collection

After being tagged at the check-in counter, both weapons and ammunition must be handed over to the Airport Police, who will verify the documentation in the passenger's possession and then take them on board the aircraft; on arrival at Treviso Canova Airport, the weapons and ammunition must be picked up at the Airport Police.



Assistenza ai passeggeri

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

Informazioni generali

Dal 26 luglio 2008 AERTRE, in ottemperanza al regolamento CE - No.1107/2006, assicura un servizio di assistenza ai passeggeri con disabilità e ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM). Il Regolamento CE attribuisce alle società di gestione aeroportuali la responsabilità dei servizi di assistenza negli aeroporti europei e ne uniforma il livello di servizio. A questo fine AERTRE ha dotato l'aeroporto di una postazione a colonnina

da cui poter richiedere assistenza e di parcheggi dedicati gratuiti.

Scopri dove si trova la colonnina PRM

L'assistenza è totalmente gratuita per i passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità.

A chi si rivolge il servizio

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

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

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

Come richiedere l'assistenza

È necessario fare richiesta di assistenza alla compagnia aerea al momento della prenotazione del volo o almeno 48 ore prima della partenza, per avere certezza della qualità del servizio. La compagnia aerea informerà gli aeroporti toccati dal tuo itinerario.

in convalescenza post-operatoria) la compagnia potrebbe chiederti una autorizzazione al volo rilasciata dal medico curante.

Per maggiori informazioni

In alcuni casi (ad esempio per passeggeri

Passenger assistance

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

General information

In compliance with the EC Regulation No.1107/2006, since 26 July 2008 AERTRE has been providing an assistance service to disabled passengers and passengers with reduced mobility (PRM). The EC Regulation holds airport operators responsible for assistance services at European airports, and standardises the level of service.

Airport with totem call-stations for requesting assistance, and dedicated free parking spaces.

Find the PRM spot call on the map

Assistance is free for disabled passengers and passengers with reduced mobility

AERTRE has therefore equipped the

Who the service is intended for

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

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

distances but can walk up and down stairs, and can walk independently (code WCHR);

- persons who are completely immobile and not self-sufficient; needing total assistance (code WCHC).
- passengers with hearing disabilities (code DEAF);
- passengers with cognitive or behavioural disabilities (code DPNA).

How to request assistance

To be guaranteed service quality, you should request assistance from your Airline when booking your flight or at least 48 hours before departure. The airline will inform you of the airports included in your itinerary.

recovering from surgery), the airline may require you to obtain a doctor's certificate authorising you to fly.

For more information

In some cases (e.g. for passengers

Assistenza speciale per i passeggeri in partenza

Se raggiungi in auto l'aeroporto di Treviso, il parcheggio per passeggeri con disabilità è gratuito in tutte le aree di sosta.

In prossimità dell'ingresso passeggeri troverai la colonnina per la chiamata dell'addetto PRM di AERTRE. Per visualizzare la posizione della colonnina consulta la mappa disponibile sul sito.

Puoi ricevere assistenza:

- presso la colonnina;
- presso il Punto d'incontro PRM al primo piano;
- al banco accettazione.

Sarai assistito secondo le tue esigenze fino al momento dell'imbarco.

Assistenza speciale per i passeggeri in partenza

Il servizio di assistenza ai PRM viene svolto a partire dal momento dello sbarco dall'aeromobile fino all'accompagnamento al mezzo di trasporto o a uno dei punti di rilascio.

Ausili per la mobilità e cani di assistenza

Il Regolamento CE 1107/2006 riconosce alle persone con disabilità e mobilità ridotta la possibilità di portare gratuitamente apparecchi medici e il trasporto di al massimo due dispositivi di mobilità per persona, comprese sedie a ruote elettriche, previo preavviso di 48 ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile nonché nel rispetto della pertinente normativa relativa alle

merci pericolose.

Inoltre, i «cani da assistenza riconosciuti» sono fatti viaggiare a bordo, in cabina, senza oneri aggiuntivi previa notifica al vettore, e sempre nel rispetto dei limiti definiti dalle norme nazionali applicabili al trasporto di cani.

Per maggiori informazioni

Special assistance for departing passengers

If you drive to Treviso Airport, parking for disabled passengers is free at all parking areas.

Near the passenger entrance, you will find the totem call station of AERTRE's personnel assigned to PRM assistance. To see where the call station is, see the map available on the site.

You can receive assistance:

- at the totem call station;
- at the PRM Meeting Point at the first floor
- at the front desk.

You will be assisted according to your needs until boarding.

Special assistance for departing passengers

The accompaniment assistance service for PRMs is provided from aircraft disembarkation to the means of transport, or to one of the exit points.

Mobility equipment and assistance dogs

EC Regulation 1107/2006 grants disabled persons and those with reduced mobility the right, free of charge, to take medical apparatus with them and up to two items of mobility equipment per person including electric wheelchairs. This is subject to prior notice of forty-eight hours, limited to the space available on board the aircraft, and in compliance with the

relevant legislation on hazardous goods. Also, 'recognised assistance dogs' are allowed to travel on board in the cabin free of charge, subject to prior notification to the airline, and within the limits defined by the national rules applicable to the carriage of dogs.

For more information



Bambini

I viaggi dei minori non accompagnati sono soggetti a restrizioni e regole stabilite dalle singole compagnie aeree; è quindi opportuno consultare i siti ufficiali della propria compagnia di volo.

Per informazioni dettagliate sui documenti di identità validi per viaggiare,

puoi consultare la sezione dedicata sul sito della Polizia di Stato e del Ministero degli Esteri www.viaggiare Sicuri.it.

Per maggiori informazioni

Animali

Se decidi di portare in viaggio il tuo animale, ricordati di informare l'agenzia di viaggio o la compagnia aerea della sua presenza al momento dell'acquisto del biglietto. Ogni vettore stabilisce regole proprie sulle modalità di trasporto degli

animali. Per ottenere informazioni precise è quindi opportuno consultare i siti ufficiali della propria compagnia di volo.

Per maggiori informazioni

Children

Travel by unaccompanied minors is subject to restrictions and rules established by the individual airlines. We therefore recommend consulting the official websites of your flight company. For detailed information on identity

documents valid for travel, see the dedicated section on the website of the State Police and Ministry of Foreign Affairs www.viaggiare Sicuri.it.

For more information

Pets

If you decide to take your pet, remember to inform the travel agent or airline of when buying your ticket. Each carrier has its own rules on the transporting of animals. For precise information, we recommend

consulting the official websites of your airline.

For more information



Compagnie aeree

Di seguito viene riportata la lista delle compagnie aeree che operano da e per l'aeroporto Antonio Canova di Treviso.

| Compagnia | Sito | Numero |
|-----------|--|---|
| RYANAIR | www.ryanair.com | +39 02 3056 0007 PRM: +39 02 3056 0008 |
| WIZZ AIR | www.wizzair.com | +39 895 895 4416 PRM: +39 020 068 9768 |
| POBEDA* | www.pobeda.aero | Russia: +7 (809) 505 4777 Altri Paesi: +7 (499) 215 2300 |

*vettore al momento non operante per la contingente situazione che coinvolge Russia e Ucraina

Airlines

Below is a list of airlines that operate to and from Treviso Antonio Canova Airport.

| Company | Website | Number |
|----------|--|---|
| RYANAIR | www.ryanair.com | +39 02 3056 0007 PRM: +39 02 3056 0008 |
| WIZZ AIR | www.wizzair.com | +39 895 895 4416 PRM: +39 020 068 9768 |
| POBEDA* | www.pobeda.aero | Russia: +7 (809) 505 4777 Other Country: +7 (499) 215 2300 |

*carrier currently not operating due to the current situation involving Russia and Ukraine



Comunicazione con i passeggeri

Reclami

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

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

**Aeroporto di Treviso "Antonio Canova" AerTre Spa,
Viale Noalese n. 63/e, 31100 Treviso**

o da consegnarsi presso l'ufficio informazioni AerTre.

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

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

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

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

In caso di ipotesi di reato (furto, danneggiamento, lesioni personali, ecc.), si suggerisce di rivolgersi immediatamente agli Uffici di Polizia dell'aeroporto.

In caso di infortunio che comporti cure mediche, il Pronto Soccorso Aeroportuale provvederà a raccogliere la dichiarazione su indicazioni rilasciate dall'interessato.

Per consentire rapidità ed efficacia nelle risposte e nell'accertamento dei fatti si prega di allegare la documentazione di tutti gli elementi utili al riscontro oggettivo di quanto segnalato (documenti integrativi, ticket, biglietto aereo, ricevute, certificati, etc) assieme a tutte le informazioni relative al Vostro volo (compagnia aerea/codice del volo/orario di partenza).

Airlines

Below is a list of airlines that operate to and from Treviso Antonio Canova Airport.

Communication with passengers

Complaints

If you want to report a complaint to us regarding something that happened to you at Treviso Canova Airport and you are unable to identify the person responsible, on the basis of this Service Charter, you can contact Aer Tre S.p.A. as airport operator:

- via the website using the form you will find at <https://www.trevisoairport.it/en/at-the-airport/complaints-and-suggestions.html>
- by writing an e-mail to quality@trevisoairport.it
- by letter
- attaching the complaint form, detailing the circumstances, to be sent to:

**Treviso 'Antonio Canova' Airport, AerTre S.p.A.,
Viale Noalese n. 63/e, 31100 Treviso, Italy**

or to be handed in at the AerTre information office.

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

If the complaint regards the services provided by the AerTre, it will be dealt with directly, otherwise we will forward it to the responsible third-party.

In the complaint/suggestion, we suggest that you do not provide any information from which sensitive data may be inferred (e.g. health status, religious, political, philosophical beliefs) unless such information is strictly necessary for the case-file.

If sensitive information is included, please submit your complaint/suggestion using only the "Complaints" form, and ensure you expressly sign your consent to the processing of personal data.

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

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

To allow rapid and effective responses and fact-checking, please attach documentation of everything that may be useful to objectively verify your report (additional documents, tickets, airline tickets, receipts, certificates, etc.) together with all your flight information (airline/flight code/departure time).

Se vuoi effettuare una segnalazione, suggerirci eventuali migliorie per i nostri servizi o lasciarci un commento positivo sulla tua esperienza di viaggio, puoi accedere al link <https://www.trevisoairport.it/in-aeroporto/reclami-e-suggerimenti.html>.

Quando e come presentare il reclamo alla compagnia aerea

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

La normativa di riferimento a livello europeo è il [Regolamento \(CE\) n. 261/2004](#), del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

Il reclamo può essere presentato entro due anni dalla data del volo o dalla data in cui il volo avrebbe dovuto essere effettuato.

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

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

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

Alternative Dispute Resolution

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

Il passeggero può presentare un'istanza di conciliazione solo se ha già presentato un reclamo o una richiesta di rimborso o indennizzo alla compagnia aerea.

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

www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/

When and how to lodge a complaint with the airline

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

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

You may lodge a complaint within two years from the date of the flight or the

date on which the flight should have been carried out.

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

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

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

Alternative Dispute Resolution

Passengers who have suffered inefficiencies due to violations of Regulation (EC) no. 261/2004 for cases of denied boarding, flight cancellation or long delay, and of Regulation (EC) no. 1107/2006 on the protection of disabled passengers or passengers with reduced mobility may make an attempt at conciliation through the ConciliaWeb platform on the website of the Transport Regulation Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to

Enac for the sole purpose of sanctioning.

Passengers may only file a claim for conciliation if it has already filed a complaint or a claim for reimbursement or compensation with the airline.

More information can be found on the relevant ConciliaWeb page on the website of the Transport Regulation Authority at: www.autorita-trasporti.it/en/conciliaweb/

Quando e come presentare reclamo all'ENAC

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

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

oppure

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

Si rappresenta che l'attività dell'Enac non è finalizzata in alcun modo a soddisfare le richieste risarcitorie dei passeggeri,

né a fornire assistenza legale o servizi di consulenza. L'Enac è, infatti, l'Organismo responsabile in Italia dell'applicazione negli aeroporti nazionali del Regolamento (CE) 261/2004 con il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti che, a seguito degli accertamenti, risultano inadempienti. Il reclamo del passeggero attiva le verifiche dell'Ente volte all'accertamento, ai fini sanzionatori, di possibili violazioni; esso contribuisce inoltre al monitoraggio della qualità dei servizi offerti all'utenza.

Come presentare reclamo all'ENAC

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

Modulo di reclamo ENAC

Per maggiori informazioni sulle modalità di presentazione di reclamo alla Compagnia Aerea o a Enac e sui tuoi diritti come passeggero consulta i seguenti link:

Modalità di reclamo per negato imbarco, cancellazione, ritardo

Diritti dei passeggeri

Regolamento (CE) 261/2004

When and how to lodge a complaint with ENAC

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

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

or

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

It should be noted that Enac's activity is not aimed in any way at satisfying passengers' claims for compensation,

nor at providing legal assistance or consultancy services. Enac is, in fact, the body responsible in Italy for the application in national airports of Regulation (EC) 261/2004 with the power to impose administrative sanctions on those subjects who, following inspections, are found to be non-compliant. The passenger complaint activates the Body's checks aimed at ascertaining, for sanctioning purposes, possible violations; it also contributes to monitoring the quality of services offered to users.

How to lodge a complaint with ENAC

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

On line complaint with ENAC

For more information on how to complain to the airline or Enac and your rights as a passenger, please consult the following links:

Complaint procedures for denied boarding, cancellation, delay

Passengers Rights

Regulation (EC) 261/2004

Servizio Chatbot per la richiesta di informazioni

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

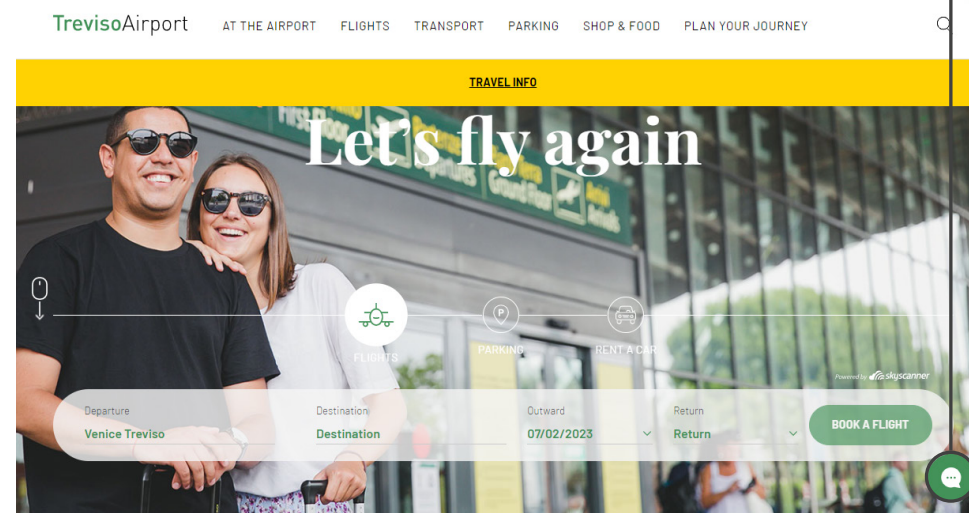


Modulo reclami

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

Chatbot service for information requests

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



Complaints form

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

RECLAMO/SUGGERIMENTO



Nome e Cognome

Indirizzo

E-Mail

Telefono

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ho letto l'informativa privacy presente in estratto nella pagina seguente e completa sul sito all'indirizzo [HTTPS://WWW.TREVISOAIRPORT.IT/PRIVACY.HTML](https://www.trevisoairport.it/privacy.html)

Data

Firma

COMPLAINTS /SUGGESTIONS



Name and Surname

Address

E-Mail

Telephone number

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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

Date

Signature

INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), la società AER TRE S.p.A. con sede legale in viale Noalese 63/E, Treviso, in qualità di Titolare del trattamento, (di seguito "AER TRE" o "Titolare") fornisce la seguente informativa per i dati dalla medesima trattati relativi ai seguenti Interessati: passeggeri e utenti dell'Aeroporto Antonio Canova di Treviso. I dati di cui alla presente informativa, vengono trattati con modalità cartacee e informatiche, dagli incaricati interni di AER TRE, a cui è demandata la gestione delle singole attività, e dagli incaricati appartenenti alle società del Gruppo SAVE che forniscono servizi infragruppo, nonché dai soggetti esterni come riportati nella tabella che segue con riguardo a ciascuna categoria di trattamento.

Salvo quanto espressamente riportato nei singoli trattamenti di cui alla tabella che segue, con i dati acquisiti in base alla presente informativa AER TRE non svolge processi decisionali automatizzati né profilazione.

L'eventuale trasferimento di dati verso Paesi Terzi viene effettuato in conformità all'art. 44 e ss GDPR.

Salvo quanto espressamente riportato nella tabella che segue con riguardo ai singoli trattamenti, il conferimento dei dati è obbligatorio per l'esecuzione del rapporto contrattuale e/o per obbligo di legge. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di proseguire le finalità indicate.

Ove venga rilasciato specifico consenso al trattamento dei dati personali, l'interessato potrà procedere alla revoca del consenso medesimo, ferma restando la legittima utilizzabilità dei dati per gli adempimenti conseguenti al servizio reso in vigenza del consenso.

L'interessato ha il diritto di richiedere l'accesso ai propri dati personali, la rettifica, la cancellazione, la limitazione degli stessi, di opporsi al trattamento, nonché la portabilità dei dati, ove tutto ciò sia possibile.

L'interessato ha diritto di proporre reclamo a una Autorità di Controllo sul trattamento dei dati, scegliendo tra quella dello Stato UE dove egli risiede abitualmente, o nello Stato UE in cui lavora, o dove è avvenuta la presunta violazione. Per richiedere l'elenco degli uffici incaricati del trattamento e dei Responsabili, dei Paesi esteri presso cui vengono trasferiti i Vostri dati, i meccanismi e tutele di trasferimento dei dati ex art. 44 ss GDPR, per esercitare la revoca del consenso di cui all'art. 7 GDPR nonché gli altri Vostri diritti previsti dal Reg. UE 2016/679 potete scrivere a:

AERTRE S.p.A. Comitato Privacy – Via Noalese, 63/E, 31100 Treviso (Italia)

Email: privacy@grupposave.com

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

Email: dpo@grupposave.com

Carta dei servizi e gestione reclami, sinistri e infortuni:

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

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

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

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

PRIVACY NOTICE

As per Art. 13 of EU Regulation 2016/679 (GDPR), the company AER TRE S.p.A. with registered office in Viale Noalese 63/E, Treviso, as Data Controller, (hereinafter "AER TRE" or "Controller") provides the following information for the data processed by the same: passengers and customers of the Antonio Canova Treviso Airport. The data referred to in this Privacy Notice are processed on paper and electronically by AER TRE's internal staff, who are responsible for managing the individual tasks, and by staff of the SAVE Group's companies who provide intra-group services, as well as by external parties as shown in the table below with regard to each category of processing. With the exception of what is expressly stated in the individual processing operations referred to in the table below, AER TRE does not carry out automated decision-making processes or profiling with the data acquired on the basis of this information notice. Any data transfer to Third Countries is performed as per Art. 44 and ff. of GDPR.

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

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

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

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

AERTRE S.p.A. Privacy Committee – Via Noalese, 63/E, 31100 Treviso (Italia)

Email: privacy@grupposave.com

To contact SAVE DPO

Email: dpo@grupposave.com

Service charter and management of complaints, claims and accidents:

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

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

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

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

Numeri utili

Informazioni

INFORMAZIONI/BIGLIETTERIA

+39 0422 315111

Enti di stato

Ente

Numero

AGENZIA DELLE DOGANE

+39 0422 315366

GUARDIA DI FINANZA

+39 0422 315358

POLIZIA

+39 0422 299611

Useful numbers

Information

INFORMATION/TICKETS

+39 0422 315111

State bodies

Organisation

Number

CUSTOMS

+39 0422 315366

FINANCE POLICE

+39 0422 315358

POLICE

+39 0422 299611

TrevisoAirport

Publicato a Marzo 2024
Published in March 2024

