AirDolomiti

carta servizi 2023

indice

SEZIONE 1

1.1 Introduzione 3
1.2 La Compagnia aerea 4
1.3 Storia 6
1.4 Flotta e seatmap 9
1.5 Divise 14
1.6 Sito Smart www.airdolomiti.it 17
1.7 Contatti 19
1.8 Certificazioni ISO/IEC 9001, 27001, IOSA – Standard del Gruppo LH 22
1.9 Piano tariffario 32
1.10 Bagaglio a mano e da stiva 35
1.11 Servizi aggiuntivi on line 50
1.12 Servizio Sales Center 55
1.13 Servizio di Bordo: IFE, Catering e rivista di bordo 57
1.14 Servizi speciali 61
1.15 Servizi a terzi Charter Tour Operator/Vip 77
1.16 Altri servizi 79

SEZIONE 2

2.1 Indicatori di qualità 84

SEZIONE 3

3.1 Procedure di reclamo 99

1.1 | Introduzione

Gentili passeggeri,

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

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

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

1.2 | La Compagnia aerea

Air Dolomiti è la Compagnia aerea italiana del Gruppo Lufthansa che collega i principali aeroporti italiani alla Germania, in particolare a Monaco di Baviera e Francoforte. Fin dagli esordi, nel 1991, qualità, puntualità, affidabilità, forte orientamento al cliente sono state le sue caratteristiche principali. Dal 2000 la Compagnia vanta la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 per la qualità globale e dal 2005 la certificazione IOSA (International Operations Standard Audit), la più importante attestazione di qualità e sicurezza nel campo operativo per una Compagnia.

Nel 2009 è il launch customer per il mercato italiano degli Embraer 195, jet moderni e all'avanguardia da 122 posti. Attualmente la flotta è composta da diciannove aeromobili.
L'espansione del network Air Dolomiti ha registrato, negli anni, una crescita costante.
Nel corso del 2021 sono state effettuate operazioni su oltre 80 aeroporti con frequenze plurigiornaliere.

Di primaria importanza è l'attività **Own Business** (gestita sotto la propria responsabilità commerciale) dall'Italia verso la Germania; è possibile raggiugere l'hub di Monaco di Baviera da diverse città tra cui Verona, Venezia, Firenze, Bologna, Bari, Torino, Linate e Milano Malpensa e l'hub di Francoforte da Verona, Firenze, Pisa e Torino. A questa attività la Compagnia affianca i collegamenti **Feeder** per conto della Casa Madre con voli dall'Italia o da altri Paesi Europei verso gli hub di Monaco e Francoforte.
Sul sito **www.airdolomiti.it** sono disponibili aggiornamenti riguardanti offerte e nuove destinazioni invernali ed estive.
Air Dolomiti si propone oggi come una moderna compagnia che offre un servizio attento alle esigenze di tutti i passeggeri in una atmosfera raffinata, coniugando con eleganza l'appartenenza al gruppo Lufthansa e la sua anima profondamente italiana.

1.3 | La Storia

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

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

Nel settembre del 1999 Lufthansa entra nel capitale di Air Dolomiti con l'acquisizione del 26% e stipula un patto parasociale con la Compagnia. In seguito all'adempimento dell'accordo previsto tra l'allora socio di maggioranza e Lufthansa, nel 2003 Air Dolomiti diviene parte al 100% del Gruppo tedesco mantenendo l'indipendenza del brand e la propria autonomia industriale. Dal 2004 la compagnia introduce il jet quadrireattore BAE 146-300 a 99 posti che dal 2009 al 2013 lascerà gradualmente il posto ai nuovi Embraer E195 a 122 posti.

Negli ultimi anni la compagnia ha affiancato alle tratte feeder per la casa madre tedesca, un deciso potenziamento dell'attività Own business e Charter in un'ottica di rinnovamento e di ricerca di nuovi mercati. Dal 1° Gennaio 2021 Steffen Harbarth è il nuovo C.E.O. di Air Dolomiti.

1.4 | Flotta e seatmap

In 31 anni di attività Air Dolomiti ha costantemente rinnovato e potenziato la propria flotta. Nel 2009 riceve cinque nuovi Embraer 195 di cui è il launch customer per il mercato italiano e con i quali raggiunge la storica evoluzione dei 100 posti.

L'E195 è un gioiello della tecnologia, un aeromobile da 120 posti, all'avanguardia, estremamente flessibile e dinamico e dal design innovativo.
Progettato da zero utilizzando la tecnologia della realtà virtuale, è stato ottimizzato specificamente per il segmento 70-122 posti. Nel corso del 2013 hanno fatto il loro ingresso in flotta altri 5 nuovi Embraer 195 portando a 10 il numero totale degli Embraer della Compagnia.

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

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

Negli anni 2017-2022 altri 7 Embraer 195, provenienti da Lufthansa CityLine, si sono aggiunti alla flotta. In Gennaio 2023 si sono aggiungi 2 E190 da 100posti portando così la flotta Air Dolomiti ad un totale di 19 aeromobili.

Dati Flotta:

- Flotta attuale: Embraer ERJ190-200LR (E195), 17 aeromobili
- Età media: 11,8 anni
- Inquinamento Acustico:
  - Livello di rumore laterale a piena potenza: 92,5 EPNdB
  - Livello di rumore all' avvicinamento: 92,5 EPNdB
  - Livello di rumore al sorvolo: 84,1 EPNdB

- Lato sinistro
  - File da 2 a 5 32''
  - File da 6 a 14: 31''
  - File da 15 a 33: 29''
- Lato destro
  - File da 1 a 4 30''
  - File da 5 a 33: 29''

EMBRAER 195 - Seat map

- Larghezza corridoio: 48,6 cm
- Posti a sedere per persone con mobilità ridotta: fila 2 e 30. Non possono essere posizionati passeggeri con mobilità ridotta sulle uscite di emergenza
- Sedia a rotelle a Bordo: non presente
- Child Restraint Devices: non presenti a bordo
- Frills a Bordo: Wireless IFE (il passeggero utilizza i suoi dispositivi portatili per connettersi e utilizzare il sistema)

EMBRAER 195 - Seat map

Posti a sedere:122
Equipaggio: 2 + 3
Altezza: 10,55 m
Lunghezza: 38,65 m
Apertura alare: 28,72

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

1.5 | Divise

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

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

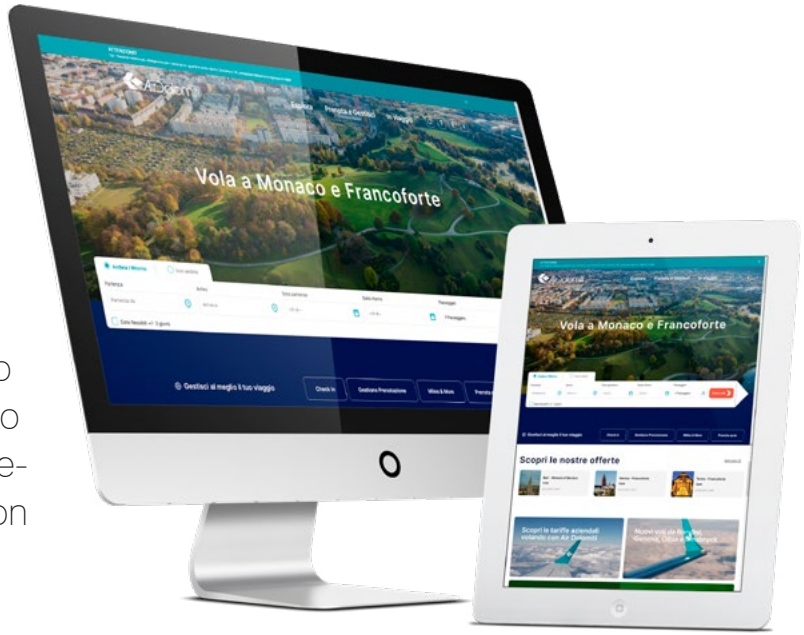
2008: Cinzia Rocca; le divise si distinguono per la particolare scelta di tessuti realizzati con materiali naturali e all'avanguardia in modo da garantire comfort e praticità nei movimenti mentre la lavorazione delle fibre in fase di finissaggio conferisce le caratteristiche di antipeeling o antimacchia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

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

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

1.6 | Sito Smart www.airdolomiti.it

Il portale, completamente rinnovato e concepito per essere fruibile perfettamente sia da computer che da device mobili, rappresenta per Air Dolomiti uno strumento di interazione tra la Compagnia e i propri utenti, capace di comunicare in maniera originale ed efficace pur mantenendo il cliente sempre al centro dell'attenzione. La grafica intuitiva permette una navigazione veloce e semplice consentendo un accesso immediato alle offerte della Compagnia, alla prenotazione dei voli, alla gestione delle proprie prenotazioni e alle aree informative e di supporto.Grazie al moderno Booking Engine la prenotazione del volo è facilitata: in un'unica visualizzazione il passeggero può conoscere la proposta operativo voli, il best price e la migliore offerta per i giorni precedenti e successivi. Il sistema tecnologico è inoltre allineato per permettere la diffusione di immagini e video e orientato all'interazione con i social network. In questo modo le offerte sono ben visibili e allo stesso tempo viene mantenuto l'orientamento al marketing territoriale con informazioni ai visitatori sulle destinazioni scelte.



Un ruolo importante è svolto dal Sales Center di Air Dolomiti (045 2886140), che grazie ad un'assistenza personalizzata garantisce un canale diretto con il passeggero. A disposizione sulla home page del sito internet la sezione "Bisogno d'aiuto?" permette una consulenza in tempo reale con un operatore.
In home page del sito **www.airdolomiti.it** la speciale sezione denominata "In viaggio" contiene ogni tipo di informazione riguardo le richieste di assistenza per passeggeri a mobilità ridotta o con disabilità, minori non accompagnati, donne in gravidanza e trasporto di animali.

1.7 | Contatti

Sede Legale e Amministrativa:

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

Come Raggiungerci:

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

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

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

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

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

Relazioni con la Clientela - Customer Relations:

AIR DOLOMITI S.p.A. Linee Aeree Regionali Europee
Via Paolo Bembo, 70
37062 Dossobuono di Villafranca (VR) - Italia

Ufficio Stampa

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

Social Media

Per restare sempre aggiornato sulle novità Air Dolomiti:

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

1.8 | Certificazioni ISO/IEC 9001, 27001, 14001 IOSA – Standard del Gruppo LH

Sistema di Qualità aziendale ISO 9001

Air Dolomiti ha sviluppato un Sistema di Qualità aziendale che in pochi anni l'ha imposta come Compagnia benchmark nell'ambito dei vettori europei. La dedizione e la costanza nel soddisfare le aspettative di un passeggero esigente hanno avvalorato la naturale tendenza di Air Dolomiti alla "qualità globale" e al miglioramento continuo delle performance prima, durante e dopo il volo.
Nel 2000 Air Dolomiti consegue la più ampia Certificazione di Qualità mai ottenuta da un vettore di trasporto aereo, rilasciata dal più autorevole istituto sul mercato, il "Det Norske Veritas" DNV. Trascorsi tre anni dalla prima applicazione del sistema di qualità aziendale, Air Dolomiti ha rinnovato il proprio Certificato adeguando i suoi standard alla normativa Vision 2000. La certificazione DNV ISO/IEC 9001 viene rinnovata ogni tre anni.

Sicurezza delle informazioni ISO/IEC 27001

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

Sistema di gestione ambientale ISO 14001

Nel 2020 Air Dolomiti ha ottenuto la certificazione ISO 14001: il Sistema di Gestione Ambientale, inteso come "la parte del sistema di gestione dell'organizzazione utilizzata per sviluppare ed attuare la politica ambientale e per gestire gli aspetti ambientali", è stato sviluppato conformemente ai requisiti stabiliti nel Regolamento (CE) n. 1221 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009 sull'adesione volontaria delle organizzazioni a un sistema comunitario di ecogestione e audit (**EMAS**), così come modificato dal Regolamento (UE) n. 1505/2017 e dal Regolamento (UE) 2018/2026

La compagnia rafforza il proprio impegno nei riguardi del sistema di gestione ambientale andando ad analizzare i processi interni al fine di tenere sotto controllo gli impatti ambientali della propria attività. Questo si traduce in un'attenta e rigida funzione di controllo sulle performance ambientali, in un'ottica di miglioramento continuo.

Certificazioni EASA

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

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

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

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

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

Certificazione IOSA

Nel 2005 Air Dolomiti ha conseguito la certificazione iniziale IOSA (IATA Operational Safety Audit) che rappresenta al momento la più importante attestazione di qualità nel campo operativo di una Compagnia: Air Dolomiti, promossa a pieni voti, è riuscita a dimostrare di possedere una struttura capace di assicurare il massimo standard mondiale nella sicurezza, dal centro manutenzione ai reparti prettamente operativi fino al controllo qualità. Una grande soddisfazione per una Compagnia giovane e di nicchia con un certificato da grande major. La certificazione IOSA è stata positivamente riconfermata dalla IATA ed è tuttora in corso di validità. L'audit periodico di rinnovo è previsto per aprile 2023. Con l'obiettivo prioritario di garantire il massimo livello di sicurezza in volo, a terra e durante le operazioni tecniche, l'audit prevede una verifica approfondita di tutte le aree coinvolte nella sicurezza del volo: Maintenance, Crew Training, Flight Operations, Ground Operations, Continuing Airworthiness, Quality e Security.

Dal 2019 Air Dolomiti è ufficialmente IATA Member.

Premi e Riconoscimenti

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

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

Nel 2021 Air Dolomiti viene riconosciuta per l'impegno ambientale vincendo i Premi EMAS 2021 assegnati da ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale) e dal Comitato EMAS-Ecolabel e l'Ecoaudit, volto a dare riconoscimento e visibilità alle organizzazioni registrate EMAS in Italia che hanno meglio interpretato ed applicato i principi ispiratori dello schema europeo. Ad Air Dolomiti è stato riconosciuto il Premio alla migliore iniziativa di uso del logo EMAS grazie all'iniziativa della Compagnia di esporre su tutti gli aeromobili una targa con il numero di certificazione e un QR Code che permette ai passeggeri di scaricare su device la Dichiarazione Ambientale ed il Premio alle iniziative di contenimento dell'impronta di carbonio assegnato per le iniziative messe in atto da Air Dolomiti finalizzate al contenimento delle emissioni gassose e alla riduzione del consumo di carburante.

Indagine soddisfazione passeggeri

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

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

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

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

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

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

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

1.9 | Piano tariffario

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

- **Economy Light**

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

- **Economy Classic**

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

- **Economy Flexy**

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

- **Economy Green Classic**

La tariffa Economy Green Classic è consigliata a chi non desidera rinunciare ai servizi e alle comodità e desidera avere flessibilità: questa tariffa consente infatti modifiche senza penali. Comprende un bagaglio in stiva e la prenotazione anticipata del posto a sedere.
Incluso compensaid.

- **Business Saver**

Per viaggiare rilassati e con i migliori comfort della Business Class: un posto libero accanto a sé, priority boarding e prenotazione posto a sedere inclusi. Inoltre 2 bagagli da stiva e 2 bagagli a mano sono compresi in franchigia e possibilità di modificare la prenotazione a fronte di una penale.

- **Business Flex**

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

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

1.10 | Bagaglio a mano e da stiva

Bagaglio a mano

Il peso massimo per il bagaglio a mano consentito è di 8 kg per le tariffe in Economy Class.
Le tariffe di classe Business consentono di trasportare 2 bagagli da 8 kg (in alcuni Paesi, a causa delle normative nazionali, questo limite può essere ridotto a 1).
Le misure non devono eccedere 55 x 40 x 20cm.
Se si eccede la franchigia bagaglio per quantità, dimensioni e/o peso, si applicano le tariffe per l'eccedenza bagaglio.
Documenti personali, farmaci, oggetti di valore, cellulare e portatile vanno trasportati nel bagaglio da cabina.
Dispositivi elettronici portatili contenenti litio o agli ioni di litio, inclusi dispositivi medici come i POC (portable oxygen concentrators - concentratore d'ossigeno portatile), macchine fotografiche, telefoni cellulari, portatili e tablet sono consentiti per uso personale. Ogni persona può trasportare fino a 15 dispositivi elettronici portatili. In caso di dubbi relativi al trasporto di dispositivi contenenti batterie al litio, si invita il passeggero a contattare il Sales Center per accertarsi che il trasporto di questi dispositivi sia consentito.

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

Oggetti consentiti nel bagaglio a mano:
- sigarette elettroniche
- batterie di ricambio agli ioni di litio (oggetti usati come fonte di alimentazione, ad esempio batterie portatili, sono considerati batterie di ricambio: ogni passeggero può portare con sè al max 20 batterie).

Powerbank e apparecchi simili utilizzati come fonti energetiche sono considerati batterie di ricambio e quindi non possono essere trasportate nel bagaglio da stiva.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Bagaglio da stiva

La franchigia effettiva può differire a seconda della tariffa acquistata.

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

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

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

TARIFFA	Adulti (12 anni e oltre)	Bambini (2-11 anni)	Neonati (0-2 anni)	Miles and More Frequent Traveller (Silver Status)	Miles and More Hon Circle Senator or Gold Star Alliance
ECONOMY GREEN CLASSIC	1 bagaglio a mano di max 8kg + 1 bagaglio da stiva, max 23 kg	Stessa franchigia bagaglio degli adulti più 1 passeggino totalmente pieghevole	1 bagaglio da stiva massimo 10 kg più 1 passeggino totalmente pieghevole	Come da tariffa acquistata	1 collo in più rispetto alla franchigia della tariffa acquistata + una sacca da Golf
BUSINESS SAVER	2 bagagli a mano di max 8 kg ciascuno + 2 bagagli da stiva, di max 32 kg ciascuno	Stessa franchigia bagaglio degli adulti più 1 passeggino totalmente pieghevole	1 bagaglio da stiva massimo 10 kg più 1 passeggino totalmente pieghevole	Come da tariffa acquistata	1 collo in più rispetto alla franchigia della tariffa acquistata + una sacca da Golf
BUSINESS FLEX	2 bagagli a mano di max 8 kg ciascuno + 2 bagagli da stiva, di max 32 kg ciascuno	Stessa franchigia bagaglio degli adulti più 1 passeggino totalmente pieghevole	1 bagaglio da stiva massimo 10 kg più 1 passeggino totalmente pieghevole	Come da tariffa acquistata	1 collo in più rispetto alla franchigia della tariffa acquistata + una sacca da Golf

Dimensioni

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

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

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

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

- si ha acquistato voli non in connessione quindi 2 o più biglietti di diverse compagnie aeree con condizioni diverse
- Il volo arriva in un aeroporto e il volo in coincidenza parte da un altro aeroporto.
- Lo scalo dura più di 24 ore o il volo in connessione parte il giorno successivo all'arrivo del primo volo. (eccezione: voli UA *MAX 12 ORE).

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

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

Articoli vietati

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

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

Per ragioni di sicurezza a bordo non sono consentiti:

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

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

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

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

Norme relative agli accendini e alle sigarette elettroniche (inclusi sigari, pipe elettroniche o altro vaporizzatore personale)
È possibile portare un accendino sulla propria persona se è per uso personale ed è caricato con gas liquido (completamente assorbito). Anche il trasporto di fiammiferi di sicurezza è consentito soltanto sulla propria persona. Si raccomanda ai passeggeri di trasportare le sigarette elettroniche in cabina e non nel bagaglio registrato.
È proibito portare qualunque accendino nel bagaglio spedito, accendini a benzina e antivento, accendini caricati con combustibile non assorbito, accendini a gas butano e accendisigari, benzina per accendini o ricariche. Divieto di trasporto addosso, nel bagaglio a mano e in quello registrato per combustibile per accendini e ricariche per accendini.

Divieto di trasporto "dispositivi elettronici auto-bilanciamento " (Es Hoverboards, mini Segways, monopattini elettrici ...) indipendentemente dalla potenza della batteria.
Questi dispositivi sono classificati come merci pericolose e

specificati da UN3171 "strumenti alimentati a batteria". Pertanto essi non possono essere trasportati come dispositivi elettronici portatili (PED). I passeggeri e gli equipaggi non sono autorizzati a portare questi dispositivi come bagaglio a mano o bagaglio registrato. Eccezione: passeggeri in possesso di un certificato medico / invalidità, che ne conferma l'effettiva necessità.

Dispositivi medici

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

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

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

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

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

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

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

1.11 | Servizi aggiuntivi on line

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

Bagaglio aggiuntivo in stiva

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

- durante la prenotazione online selezionando la tipologia di bagaglio da aggiungere (fino ad un massimo di 2 bagagli per passeggero, per tratta) o tramite il Sales Center Air Dolomiti;

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

È possibile prenotare online il bagaglio aggiuntivo su tutti i voli operati da Air Dolomiti solo per passeggeri in possesso di un biglietto Air Dolomiti.

Per passeggeri che hanno acquistato un biglietto presso un'altra Compagnia, ma hanno un volo operato da Air Dolomiti, è opportuno contattare il nostro Sales Center per maggiori informazioni.

Prenotazione del posto in anticipo

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

- durante la fase di prenotazione online selezionando il posto dalla seat map che apparirà in schermata. Sarà possibile acquistare online la preassegnazione del posto su tutti i voli operati da Air Dolomiti, fino a 72 ore prima della partenza;

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

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

In conformità al regolamento ENAC vigente, l'assegnazione dei posti a sedere dei minori (2 - 12 anni), persone con disabilità e persone a mobilità ridotta (PRM) vicino ai genitori e/o accompagnatori, non prevede costi aggiuntivi rispetto al costo del biglietto aereo ed è garantito in fase di prenotazione.

Gestione delle prenotazioni

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

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

1.12 | Servizio Sales Center

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

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

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

Prenotare un gruppo con Air Dolomiti ha molti vantaggi:

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

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

Catering - il servizio di bordo Air Dolomiti

L'ospitalità a bordo, da sempre punto di forza della Compagnia, e pluripremiata a livello internazionale, trasforma l'esperienza del volo in un momento d'incontro piacevole e unico in cui Air Dolomiti si propone come ambasciatrice dello stile e del gusto italiano in Europa.

Il servizio di bordo prevede:

- Per tutti i passeggeri: Ejournals pre e post volo, IFE a bordo;
- In classe Business, posto libero di cortesia, salvietta rinfrescante, pasto su vassoio individuale con stoviglie in ceramica, posate in acciaio e bicchieri di vetro, pasti diversi durante la giornata (prima colazione continentale, cold lunch o dinner, snack pomeridiano), assortimento completo di soft drinks e bevande calde, scelta tra vino bianco, rosso o spumante/prosecco selezionati tra i migliori produttori italiani, possibilità di ordinare un pasto speciale sui voli più lunghi di 75 minuti;

• In classe Economy: una bottiglietta di acqua naturale e un frollino su tutti i voli. In aggiunta, sui voli di durata maggiore a 50 minuti viene erogato il servizio SpazioItaliaBar a pagamento. Il menù propone piatti freschi ideati da chef italiani e snack veloci accompagnati da un'offerta di bevande calde e fredde e da una selezione di vini bianchi, rossi e spumanti. I piatti proposti da SpazioItaliaBar sono stati studiati da chef di JRE, Jeunes Restaurateurs d'Europe, i dolci sono creazioni della Pasticceria Biasetto mentre il caffè servito ad alta quota è Illy. Questi sono solo alcuni dei nomi con i quali Air Dolomiti ha scelto di collaborare.
In generale, nella scelta dei prodotti e dei materiali, Air Dolomiti dà spazio al gusto e alla sostenibilità privilegiando ove possibile soluzioni rispettose dell'ambiente.

Pasti speciali

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

IFE Sistema di intrattenimento a bordo

Sui voli Air Dolomiti, tutti i passeggeri possono usufruire gratuitamente del sistema di intrattenimento di bordo e accedere a una piattaforma ricca di contenuti. La scelta è vasta e include principalmente i maggiori quotidiani italiani e stranieri, riviste, video, mini game, musica e approfondimenti sull'impegno ambientale della Compagnia. Inoltre nella sezione moving map è possibile identificare la posizione del volo sulla mappa. Il tutto in tre lingue: italiano, inglese e tedesco.

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

Rivista di Bordo digitale

Spazio Italia Magazine è consultabile accedendo al sistema di intrattenimento di bordo. L'in-flight magazine propone temi di grande interesse che comprendono l'arte, la cultura, la cucina, il benessere, il tempo libero, moda e motori oltre al catalogo SpazioItaliaBar dove vengono presentati i prodotti del servizio a pagamento.

1.14 | Servizi speciali

Animali a bordo

In cabina

È possibile trasportare cani e gatti di piccola taglia in classe Economy e in classe Business in un trasportino per animali adeguato, (impermeabile, rigido o morbido, a prova di morso) dove l'animale potrà alzarsi e sdraiarsi agevolmente.
È consentito l'imbarco di un solo trasportino per passeggero ed è necessario prenotarlo telefonicamente tramite il Sales Center Air Dolomiti (**salescenter@airdolomiti.it**
+39 0452886140 oppure per chiamate provenienti dalla Germania +49 08997580497) con almeno 48 ore di anticipo. In cabina non è consentito trasportare più di due trasportini per volo. Sono inoltre accettati cani da assistenza o da ricerca/salvataggio previa verifica documenti comprovanti l'effettiva necessità.

In stiva

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

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

Donne in gravidanza

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

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

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

In caso di gravidanze gemellari o plurigemellari è possibile volare fino alla fine della 28a settimana. Maggiori informazioni sono disponibili al link del sito **Air Dolomiti Donne in gravidanza e minori in viaggio | Air Dolomiti**

Servizio UMNR - Minori

I minori di età compresa tra i 5 e gli 11 anni possono volare senza un accompagnatore solo se utilizzano il servizio di assistenza obbligatorio denominato UMNR o se viaggiano insieme a un passeggero di almeno 12 anni di età. Per i minori italiani in partenza da aeroporti italiani, tali disposizioni sono estese di ulteriori 2 anni, ovvero i minori di età compresa tra i 5 e i 14 anni non ancora compiuti, possono volare senza un accompagnatore solo se utilizzano il servizio di assistenza obbligatorio denominato UMNR. Per tutti i minori fra i 12 anni compiuti (14 per i minori italiani) e i 17 anni compiuti, il servizio UMNR non è obbligatorio, ma facoltativo. Tutti i minori con cittadinanza italiana, che usufruiscono del servizio UMNR, devono essere in possesso di una "dichiarazione di affido" per la compagnia aerea. Tale documento deve essere richiesto presso la questura (non è disponibile presso gli uffici della polizia aeroportuale) oppure, se il minore vive fuori dall'Italia, il documento può essere emesso dall'ambasciata o dal consolato italiano.

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

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

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

Per ulteriori informazioni sarà possibile visualizzare il regolamento CE n. 1107/2006. Le disposizioni del regolamento comprendono l'insieme dei servizi necessari ad agevolare tutte quelle attività che riguardano la partenza, il transito e l'arrivo alla destinazione.

A partire dal 3 Dicembre 2022 in occasione della Giornata internazionale dei diritti delle persone con disabilità è partito il progetto One Click Away. Il progetto ha visto la sinergia tra Enac, IATA (International Air Transport Association), ITA Airways, Air

Dolomiti e Neos allo scopo di semplificare e rendere pienamente accessibili i sistemi di prenotazione dell'assistenza in aeroporto e a bordo degli aeromobili e le informazioni utili per le persone con disabilità e a ridotta mobilità.
La semplificazione inizia dall'utilizzo dell'icona della sedia a ruote, posizionata in alto a destra delle home page istituzionali, per rendere immediatamente individuabile quale sia il primo click da fare per avviare la ricerca delle informazioni di interesse. Una volta aperta la pagina dedicata, l'utente ha immediato accesso alle informazioni indispensabili per prenotare l'assistenza; nella stessa sezione sarà possibile accedere a una lista di argomenti utili al passeggero.

È necessario segnalare all'agenzia di viaggio, alla Compagnia aerea o al vettore turistico le proprie esigenze e prenotare tramite una notifica di richiesta, almeno 48 ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata, i servizi di assistenza necessari. È possibile contattare il Sales Center Air Dolomiti (**salescenter@airdolomiti.it** - +39 0452886140 oppure per chiamate provenienti dalla Germania +49 08997580497) contestualmente alla

prenotazione per richiedere un'assistenza adeguata in base alle necessità almeno 48 ore prima della partenza. Le richieste di assistenza speciale comprendono:

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

Una volta a bordo i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) saranno fatti accomodare dal personale in un'area dove in tutte le fasi del volo siano visibili e udibili le indicazioni dell'equipaggio. Per tutte le richieste di trasporto apparecchiature atte a facilitare la mobilità del passeggero e che necessitano di essere segnalate in prenotazione e/o verificata la compatibilità al trasporto, è consigliabile contattare il Sales Center Air Dolomiti (**salescenter@airdolomiti.it** - +39 0452886140 oppure per chiamate provenienti dalla Germania +49 08997580497).

Tutti gli aeroporti sono dotati di servizi per passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM). Le informazioni relative ai servizi disponibili generalmente sono consultabili sul sito web dell'aeroporto interessato. È inoltre possibile richiedere materiale informativo direttamente alle amministrazioni aeroportuali.
Per maggiori informazioni sul servizio offerto da Air Dolomiti consultare il sito **http://www.airdolomiti.it/Assistenza**

Trasporto sedia a rotelle

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

disposizione dall'aeroporto.

Trasporto di attrezzatura ludico-sportiva

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

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

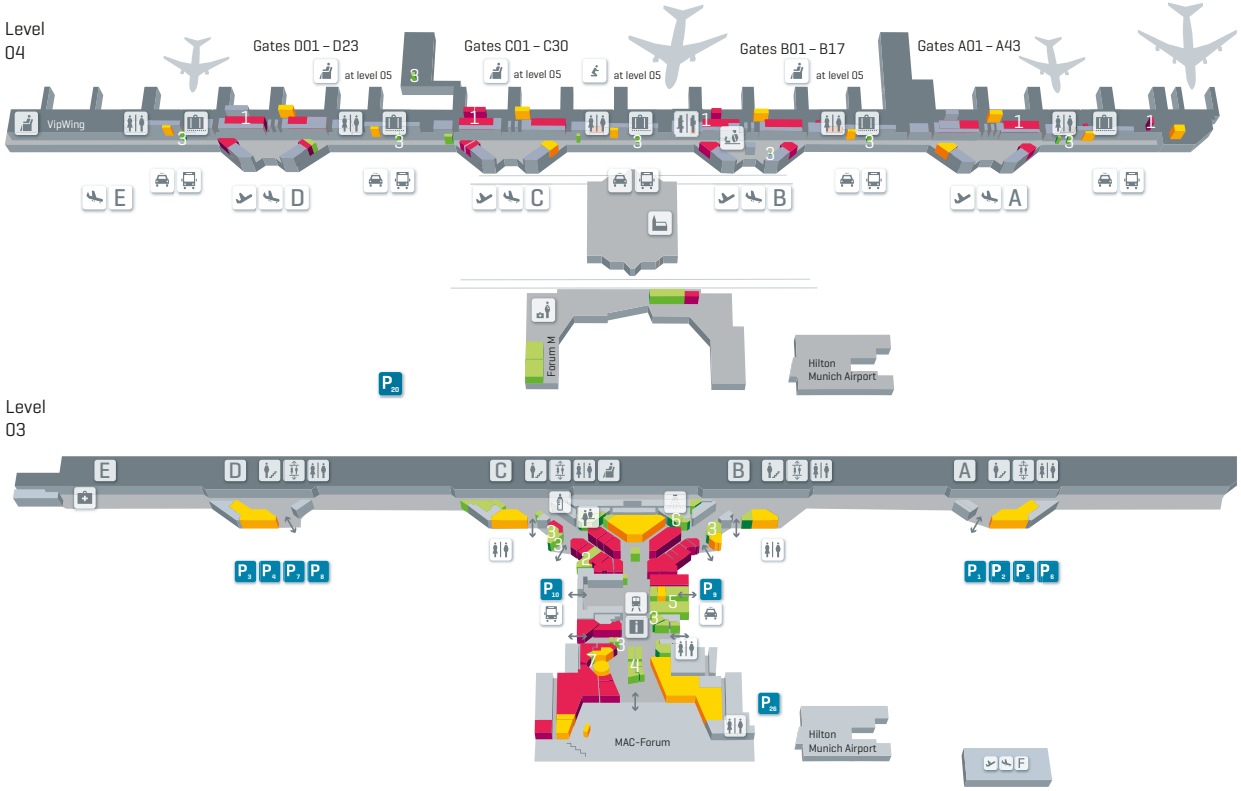
- set di attrezzature da sci o snowboard
- set di mazze da golf
- biciclette (non motorizzate) * no tandem
- set di attrezzature per immersione

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

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

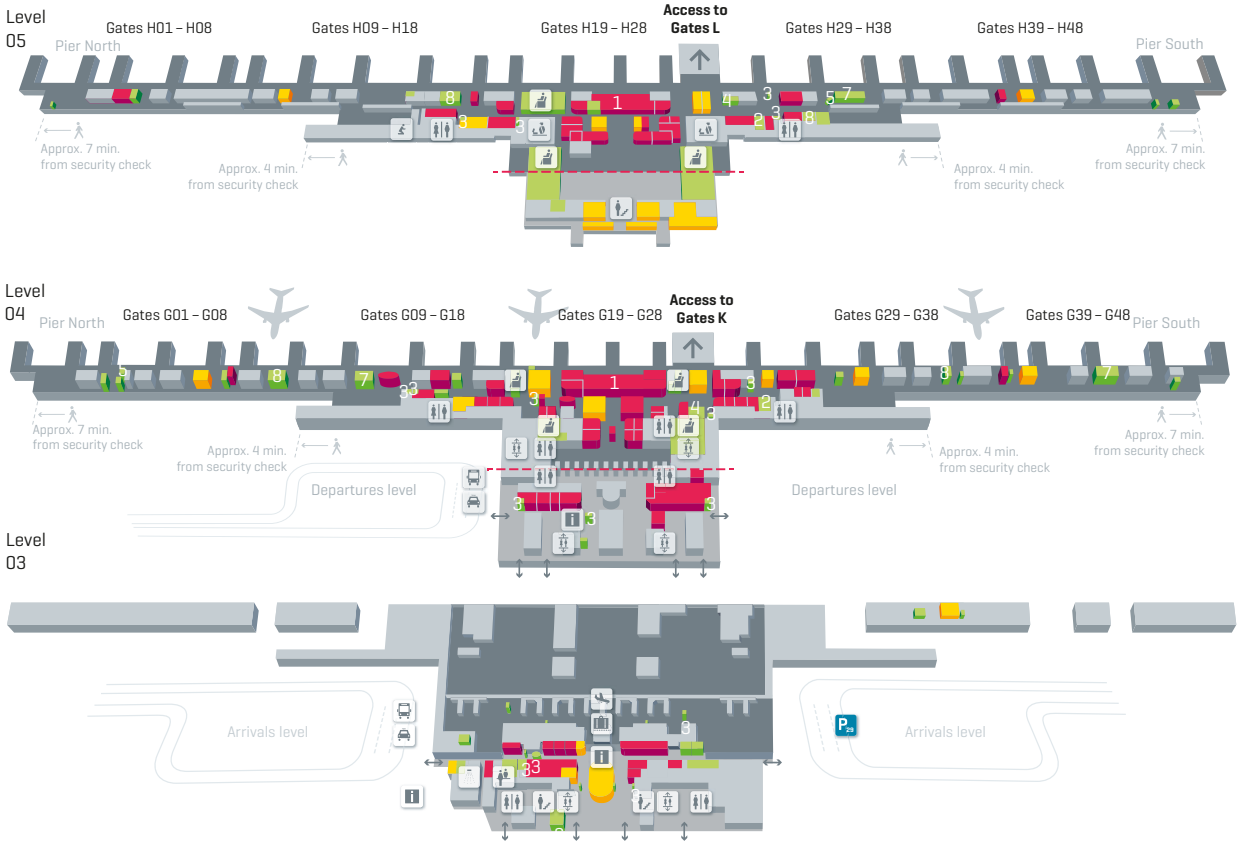
Per maggiori informazioni sul trasporto di attrezzatura ludico-sportiva consultare il link
https://www.airdolomiti.it/bagagli/bagagli-speciali

/Terminal 1 and München Airport Center (MAC)



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

/Terminal 2 (Gates G, H)



- Public area
- Passenger zone
- Departures/arrivals
- Information
- Washrooms
- Showers
- Elevators/stairs
- Lounges
- Baggage claims
- Baggage check
- Room for prayer and quiet
- Service Center Airport
- Buses
- Taxis
- Parking
- Shops
- Restaurants
- Services
- 1 Travel value/duty free
- 2 Pharmacy
- 3 Banks & tax refund
- 4 Lufthansa Service Center
- 5 Napcab sleeping cabins
- 6 Travel market
- 7 Recreation area
- 8 Smokers Lounge
- ↔ Entrances/exits

/Terminal 2 satellite (Gates K, L)

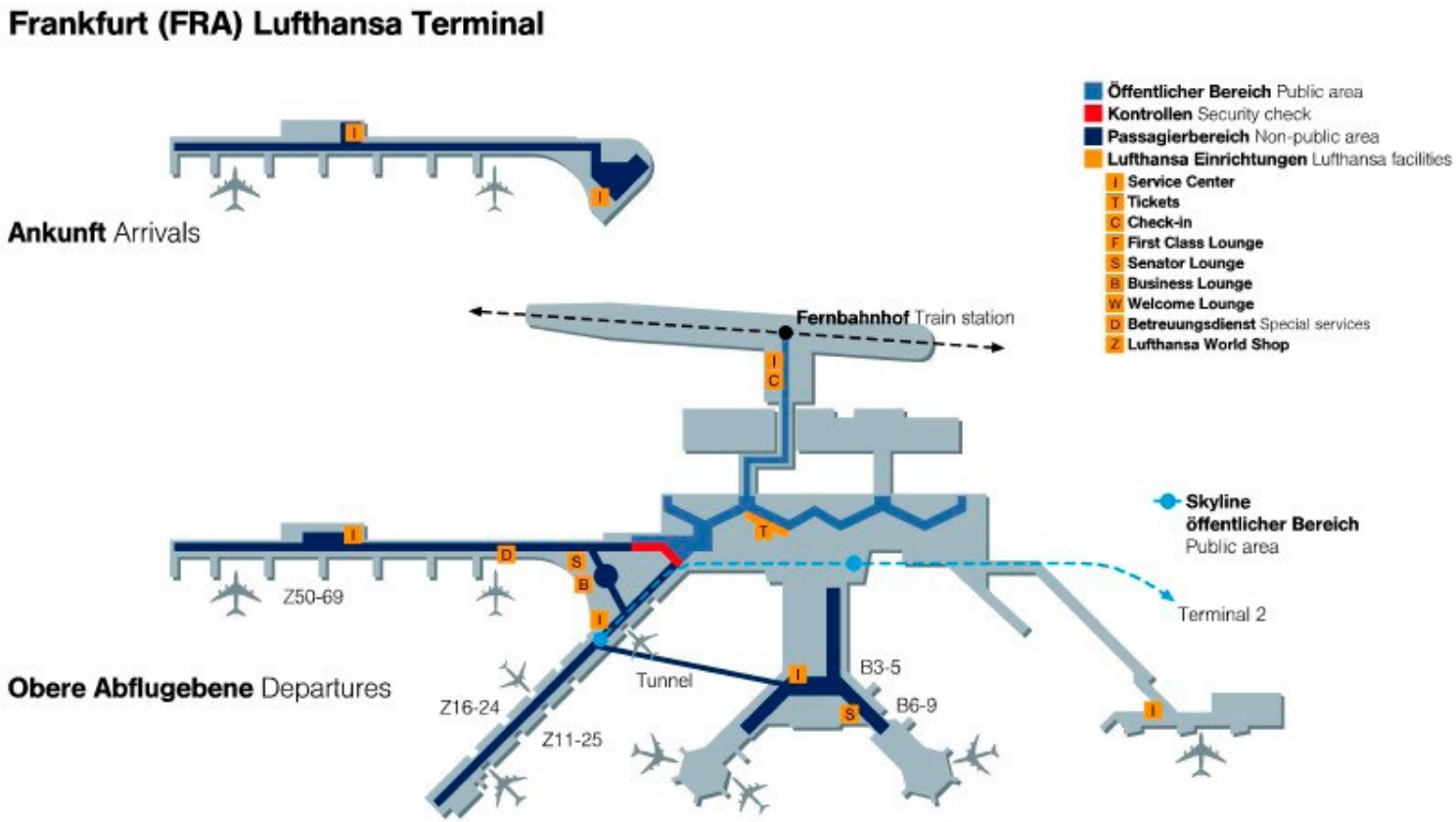
- Passenger zone
- Washrooms
- Showers
- Baggage check
- Lounges

- Shops
- Restaurants
- Services

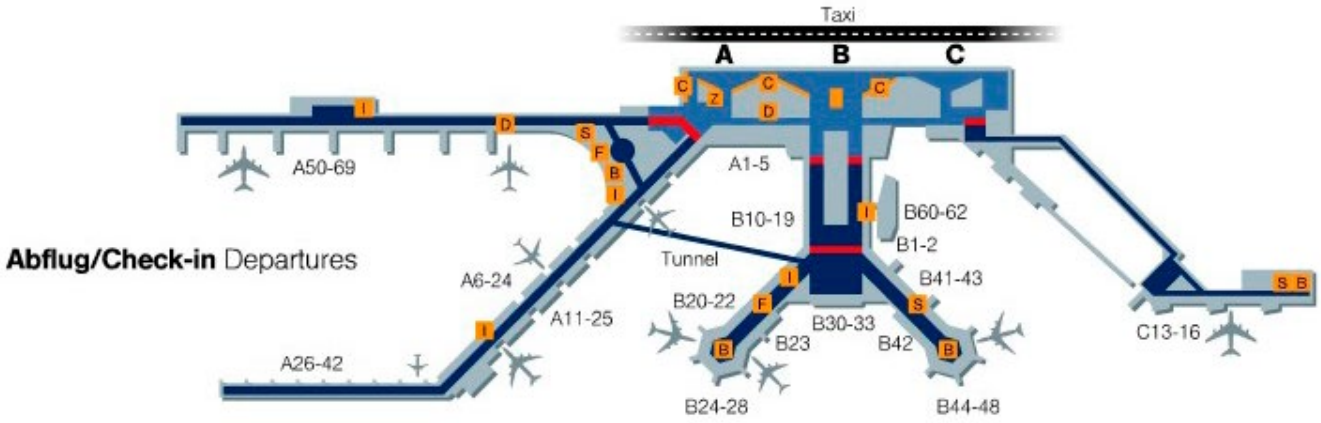
1. Duty Free
2. Banks & tax refund
3. Lufthansa Service Center

4. Napcab sleeping cabins
5. Smokers Lounge
6. Recreation area

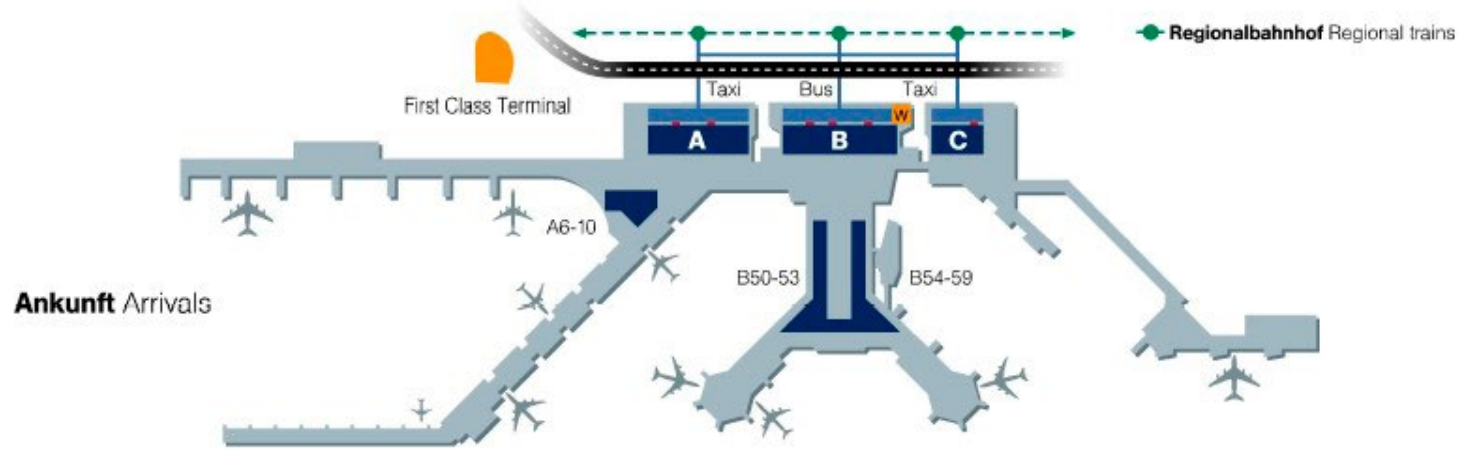
AEROPORTO DI FRANCOFORTE



AEROPORTO DI FRANCOFORTE



Abflug/Check-in Departures



Ankunft Arrivals

1.15 | Servizi a terzi: Charter Tour Operator/Vip

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

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

1.16 | Altri servizi

Scuola training

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

Corso Cabin Crew Initial

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

Corso Istruttori sul Type (TRI)

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

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

Seminario di Aggiornamento per TRI

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

Seminario di Aggiornamento per FI, IRI, CRI

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

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

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

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

TEA (Test of English for Aviation)

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

Partnership Air Dolomiti

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

Vantaggi riservati ai passeggeri Air Dolomiti
Per tutti i passeggeri che volano con Air Dolomiti sono riservati alcune promozioni sui seguenti servizi:

Parcheggio
https://www.airdolomiti.it/servizi/parcheggi-convenzionati

Assicurazione
https://www.airdolomiti.it/servizi/assicurazione

Lounge aeroportuale
https://www.airdolomiti.it/servizi/accesso-lounge

Autonoleggio
https://www.airdolomiti.it/servizi/autonoleggio

2.1 | Indicatori di qualità

La Carta dei Servizi presenta una serie di indicatori di qualità, uniformi per tutti i vettori del trasporto aereo italiani, che descrivono e misurano la performance dei servizi offerti attraverso rilevazioni oggettive periodiche ed analisi della qualità percepita dai passeggeri.
Nelle prossime pagine vengono riportati i risultati raggiunti nell'anno 2022:

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	TARGET 2023
PUNTUALITÀ ED EFFICIENZA	1	Puntualità: corto/medio raggio	% dei voli puntuali sul totale dei voli a corto e medio raggio in partenza – n/o	59,5%	92%
	2	Puntualità: lungo raggio	% dei voli puntuali sul totale dei voli a lungo raggio in partenza - n/o	Non applicabile	Non applicabile
	3	Voli puntuali complessivi	% dei voli puntuali sul totale dei voli in partenza	59,5%	92%
	4	Cancellazioni per cause imputabili al vettore: Stagione estiva	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza – n/o	2,4%	1%
	5	Cancellazioni per cause imputabili al vettore: Stagione invernale	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza – n/o	1,5%	1%

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	TARGET 2023
PUNTUALITÀ ED EFFICIENZA	6	Voli del vettore complessivamente cancellati	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza	4%	2%
	7	Presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al gate in caso di cancellazione o ritardo prolungato in grado di fornire informazioni negli aeroporti nazionali	SI specificare in quale aeroporto	Nessun delegato di compagnia presente	Non applicabile
	8	Presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al gate in caso di cancellazione o ritardo prolungato in grado di fornire informazioni negli aeroporti non nazionali	SI specificare in quale aeroporto	Nessun delegato di compagnia presente	Non applicabile

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	TARGET 2023
BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITÀ (SICUREZZA PATRIMONIALE)	9	Bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli per cause riconducibili al vettore	% di bagagli non riconsegnati per cause riconducibili al vettore per numero totale di bagagli da stiva imbarcati	2%	2%
	10	Bagagli complessivi non riconsegnati al nastro ritiro bagagli sui voli del vettore	% di bagagli non riconsegnati per numero totale di bagagli da stiva imbarcati	2%	2%
	11	Tempo di restituzione al passeggero dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	n. di ore/giorni dall'emissione del PIR nel 90% dei casi	48H nel 80% dei casi	48H nel 90% dei casi
	12	Ritrovamento dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	% dei bagagli ritrovati sul totale dei bagagli non riconsegnati al nastro	99,0%	99,0%

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	TARGET 2023
BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITÀ (SICUREZZA PATRIMONIALE)	13	Dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati all'arrivo (sedie a rotelle, passeggini)	% di dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati sul numero di dispositivi imbarcati	0%	0%
	14	Riconsegna a domicilio dei bagagli o dei dispositivi di ausilio alla mobilità non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	SI	SI	SI
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	15	Percezione sulla pulizia della cabina dell'aeromobile in partenza	% passeggeri soddisfatti	96%	97%
	16	Percezione sulla pulizia delle toilette dell'aeromobile in partenza	% passeggeri soddisfatti	94%	95%

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	TARGET 2023
COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO	17	Snacks/pasti e bevande gratuiti - corto/medio raggio	SI specificare	Servizio di bordo gratuito per i passeggeri di Business class comprendente pasto, selezione di bevande calde, analcoliche e soft drinks. Ai passeggeri di Economy class viene offerta una bottiglietta di acqua naturale e un frollino su tutti i voli.	Mantenimento del servizio attuale
	18	Snacks/pasti e bevande gratuiti - lungo raggio	SI specificare	Non applicabile	Non applicabile
	19	Percezione sulla qualità del servizio ristoro gratuito a bordo (pasti e bevande)	% passeggeri soddisfatti	81%	82%
	20	Percezione sulla qualità del servizio ristoro a bordo non gratuito (pasti e bevande)	% passeggeri soddisfatti	81%	82%

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	TARGET 2023
COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO	21	Percezione sulla qualità dell'intrattenimento gratuito (es.: quotidiani, musica, film, ecc.) - corto medio raggio	% passeggeri soddisfatti	67% Intrattenimenti previsti nei voli di corto raggio sono rappresentati da: riviste,child kit, Wifi con contenuto di: moving map, musica, video, quotidiani, riviste, guide di viaggio, giochi.	70%
	22	Percezione sulla qualità dell'intrattenimento gratuito (es.: quotidiani, musica, film, ecc.) - lungo raggio	% passeggeri soddisfatti	Non applicabile	Non applicabile
	23	Altri comfort	SI specificare	Disponibilità in quantità limitata di: cuscini, coperte, salviette rinfrescanti	Mantenimento dei comfort attuali

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	TARGET 2023
COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO	24	Percezione complessiva sul comfort a bordo (pitch, pasti, intrattenimento, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	89%	90%
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	25	Sito web efficace e di facile utilizzo	% passeggeri soddisfatti	84%	90%
	26	Percezione sulla chiarezza delle informazioni di bordo	% passeggeri soddisfatti	83%	90%
	27	Consigli utili per il volo pubblicati sulla rivista di bordo	SI	SI	Mantenimento delle informazioni attuali
	28	Informazioni fornite a bordo sui transiti e relativi gate per il volo di connessione nell'aeroporto di arrivo	SI	Si, ove possibile.	Si, ove possibile.

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	TARGET 2023
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	29	Tempo di attesa al telefono per prenotazioni / informazioni / reclami	Tempo medio di attesa	89 Sec.	60 Sec.
	30	Altre informazioni	SI specificare	Si. Annunci a bordo del personale Cockpit (stato del volo, ritardo/anticipo, connessioni, temperatura e meteo all'arrivo,...)	Mantenimento delle informazioni attuali
SERVIZI AGGIUNTIVI	31	Servizio di riconsegna sottobordo dei passeggini per bambini (ove possibile)	SI	SI	Mantenimento dei servizi attuali
	32	Servizio di riconsegna sottobordo dei bagagli a mano anche in caso di sopravvenuta necessità di consegna al personale di cabina (ove possibile)	SI	No. Il servizio di riconsegna sottobordo è previsto solo per passeggini, sedie a rotelle, stampelle o altri dispositivi di ausilio alla mobilità.	No

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	TARGET 2023
SERVIZI AGGIUNTIVI	33	Politica di utilizzo dei finger, ossia i corridoi che collegano direttamente l'aerostazione con l'aeromobile (ove possibile)	SI	SI	Mantenimento dei servizi attuali
	34	Possibilità di rettificare gratuitamente, alle condizioni da specificare, il nominativo del passeggero sul biglietto se erroneamente digitato	SI specificare le modalità	Si. (gratuito limitatamente ad un massimo di tre lettere). Il cambio nome comporta invece un costo dipendente dalla tariffa acquistata.	Mantenimento dei servizi attuali
	35	Numero telefonico gratuito per prenotazioni	SI	No, il costo da rete fissa è a tariffa unica per tutta Italia 0.10 Euro/min (+IVA), da rete mobile le tariffe sono differenziate a seconda dell'operatore.	Mantenimento dei servizi attuali

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	TARGET 2023
SERVIZI AGGIUNTIVI	36	Numero telefonico gratuito per reclami	SI	No, il costo da rete fissa è a tariffa unica per tutta Italia 0.10 Euro/min (+IVA), da rete mobile le tariffe sono differenziate a seconda dell'operatore.	Mantenimento dei servizi attuali
	37	Disponibilità, nei maggiori scali nazionali e internazionali e in funzione della frequenza dei voli, di postazioni sempre attive per il check-in automatico	SI specificare in quali aeroporti	Si per Germania	Si per Germania
	38	Navetta di collegamento con la città in relazione all'orario dei voli	SI specificare in quali aeroporti	No	No
	39	Altri servizi	Si, specificare	Implementato l'accesso all'app del Gruppo Lufthansa con tutti i servizi integrati disponibili per le compagnie del gruppo	Mantenimento dei servizi attuali

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	TARGET 2023
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	40	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia,ecc.) e sulla professionalità del personale call center	% passeggeri soddisfatti	88%	90%
	41	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) del personale di terra	% passeggeri soddisfatti	86%	95%
	42	Percezione sulla cura della persona e dell'uniforme del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	96%	95%

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	TARGET 2023
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	43	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	94%	95%
	44	Percezione sulla professionalità del personale di terra	% passeggeri soddisfatti	89%	95%
	45	Percezione della professionalità del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	94%	95%

PRM	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	TARGET 2023
SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)	1	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti di bordo	% passeggeri PRM soddisfatti	97%	95%
	2	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale di bordo	% passeggeri PRM soddisfatti	97%	95%
ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI	3	Accessibilità delle informazioni nella fase di acquisto del biglietto	Esistenza di procedure aggiornate, efficaci e correttamente applicate	Nel sito www.airdolomiti.it è presente la sezione "Preparati al viaggio/assistenze speciali dedicata ai passeggeri che necessitano di assistenza speciale e contenente le procedure applicate da Air Dolomiti	Mantenimento dei servizi attuali
	4	Percezione della chiarezza delle informazioni di bordo anche in modalità accessibile	% passeggeri PRM soddisfatti	95%	95%

PRM	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	TARGET 2023
ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI	5	Informazioni fornite a bordo sui transiti e i relativi gate nell'aeroporto di arrivo in modalità accessibile	% informazioni fornite sulla totalità delle informazioni	92%	95%
COMUNICAZIONI CON I PASSEGGERI	6	Numero delle risposte ricevute nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazione	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	94,6% entro 24H	95% entro 24H
	7	Numero di reclami ricevuti dal vettore rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0%	1%
COMFORT IN AEROMOBILE	8	Percezione del comfort a bordo dell'aeromobile	% passeggeri PRM soddisfatti	95%	95%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	9	Percezione sulla cortesia del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	98%	98%

3.1 | Procedure di reclamo

Diritti del Passeggero – Servizio di Customer Relations

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

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

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

Come effettuare un reclamo

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

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

I contatti dell'ufficio Customer Relations

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

Ufficio di conciliazione

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

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

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

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

https://soep-online.de/

Bagagli danneggiati

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

Post-flight assistance | Air Dolomiti

I termini per la denuncia del danneggiamento del bagaglio come anche le informazioni sul risarcimento dei danni, sulla responsabilità e l'assicurazione sono consultabili on-line all'indirizzo **Post-flight assistance | Air Dolomiti**.

Bagagli smarriti

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

Oggetti dimenticati a bordo

In caso di oggetti dimenticati a bordo di uno degli aeromobili Air Dolomiti o in aeroporto, i passeggeri potranno comunicarlo immediatamente al banco Lost&Found in aeroporto o utilizzando il form on line disponibile al seguente link

Post-flight assistance | Air Dolomiti

fornendo descrizione dettagliata dell'oggetto e i riferimenti del volo sul quale è stato presumibilmente dimenticato. Sarà premura della Compagnia supportare il passeggero nella ricerca e, in caso di esito positivo, di contattarlo per concordare la consegna.

AirDolomiti

carta servizi 2023