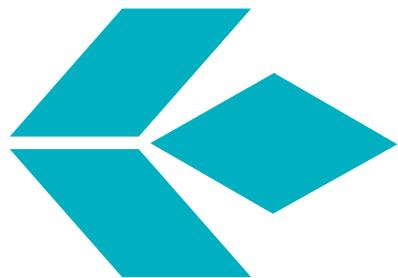




 AirDolomiti

CARTA SERVIZI

2025



# 2025

## 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 <a href="http://www.airdolomiti.it">www.airdolomiti.it</a> .....	17
1.7	Contatti .....	19
1.8	Certificazioni ISO/IEC 9001, 27001, 14001, 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 .....	54
1.13	Servizio di Bordo: IFE, Catering e rivista di bordo digitale .....	56
1.14	Servizi speciali .....	60
1.15	Altri servizi .....	78

### SEZIONE 2

2.1	Indicatori di qualità .....	84
-----	-----------------------------	----

### SEZIONE 3

3.1	Procedure di reclamo .....	105
-----	----------------------------	-----

## 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](http://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 2024 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 raggiungere 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](http://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 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 33 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 122 posti, all'avanguardia, estremamente flessibile e dinamico e dal design innovativo. Progettato da zero utilizzando la tecnologia della realtà virtuale, è stato ottimizzato specificamente per il segmento 70-120 posti.

Nel corso del 2013 hanno fatto il loro ingresso in flotta altri 5 nuovi Embraer 195 portando a 10 il numero totale degli Embraer della Compagnia.

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

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

Negli anni 2017-2022 altri 7 Embraer 195, provenienti da Lufthansa CityLine, si sono aggiunti alla flotta. Nel periodo tra Gennaio 2023 e Gennaio 2025 si sono aggiunti ulteriori 9 aeromobili E190 da 100 posti portando così la flotta Air Dolomiti ad un totale di 26 aeromobili.

## Dati Flotta:

- Flotta attuale: Embraer ERJ190-200LR (E195), 17 aeromobili
- Flotta attuale: Embraer ERJ190-100LR (E190), 9 aeromobili

- Inquinamento Acustico:
  - ❖ Livello di rumore laterale a piena potenza: 92,5 EPNdB
  - ❖ Livello di rumore all'avvicinamento: 92,5 EPNdB
  - ❖ Livello di rumore al sorvolo: 84,1 EPNdB

- Pitch sedili: Variabile

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 ruote 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)

### SEATMAP Embraer ERJ190-200LR (E195)



\* Configurazione tra Business ed Economy Class variabile in base alla richiesta  
 Configuration between Business and Economy Class according to demand

\*\* Numero delle file in zona preferenziale variabile in base alla richiesta  
 Number of rows in preferred zone variable according to demand

#### ERJ190-200LR (E 195)

Larghezza corridoio: 49 cm  
 Posti a sedere: 122  
 Equipaggio: 2 + 3  
 Altezza: 10,55 m  
 Lunghezza: 38,65 m  
 Apertura alare: 28,72 m

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

#### ERJ190-200LR (E 195)

Aisle width: 49 cm  
 Seats: 122  
 Crew: 2 + 3  
 Height: 10,55 m  
 Length: 38,65 m  
 Wingspan: 28,72 m

Payload: 13.650 kg  
 Cruising speed: 850 km/h  
 Range with full load: 3.500 km  
 Maximum flight altitude: 12.500 m



### SEATMAP Embraer ER190/100LR



\* Configurazione tra Business ed Economy Class variabile in base alla richiesta  
 Configuration between Business and Economy Class according to demand

\*\* Numero delle file in zona preferenziale variabile in base alla richiesta  
 Number of rows in preferred zone variable according to demand

#### ERJ190-100LR

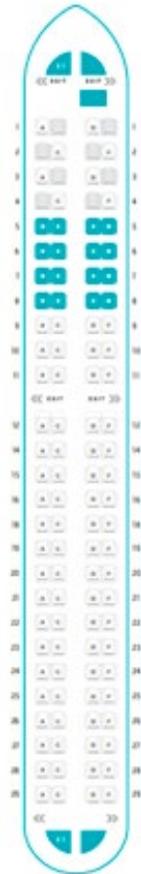
Larghezza corridoio: 49 cm  
 Posti a sedere: 108  
 Equipaggio: 2 + 3  
 Altezza: 10,57 m  
 Lunghezza: 36,24 m  
 Apertura alare: 28,72 m

Carico utile: 13.080 kg  
 Velocità di crociera: 835 km/h  
 Autonomia con pieno carico: 3.390 km  
 Massima quota di volo: 12.500 m

#### ERJ190-100LR

Aisle width: 49 cm  
 Seats: 108  
 Crew: 2 + 3  
 Height: 10,57 m  
 Length: 36,24 m  
 Wingspan: 28,72 m

Payload: 13.080 kg  
 Cruising speed: 835 km/h  
 Range with full load: 3.390 km  
 Maximum flight altitude: 12.500 m



## 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.



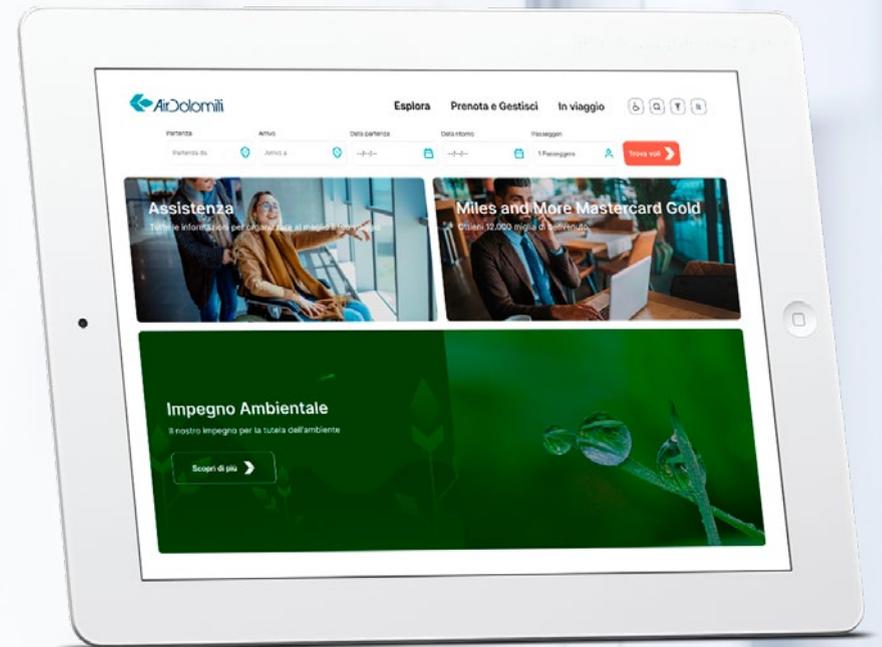
I foulard di seta, la borsa e cintura in pelle confermano quel tocco chic che contraddistingue la Compagnia nei cieli europei. Le assistenti di volo possono scegliere di indossare la gonna o il pantalone: questo rende la collezione del personale femminile flessibile, raffinata e adatta alle diverse esigenze 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](http://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](http://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

PEC: [adm@pec.airdolomiti.it](mailto: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

[ATV - Linee ed orari](#)

**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 autobus:** dalla stazione di Verona Porta Nuova: servizio navetta per Aeroporto Valerio Catullo da Stazione di Verona Porta Nuova tutti i giorni ogni 20 minuti.

[ATV - Linee ed orari](#)

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](mailto: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  
+39 0458605310  
E-mail: [pressoffice@airdolomiti.it](mailto: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](https://twitter.com/Air_Dolomiti)  
**Youtube** <https://www.youtube.com/user/AirDolomitiSpa>

## 1.8 | Certificazioni ISO 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 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 marzo 2025. 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. 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 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.

### Economy Flex

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

### **Business Saver**

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

### **Business Flex**

La tariffa 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

[Le tariffe Air Dolomiti](#)

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 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 23cm. 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 sé 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, sedia a ruote 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 direttamente 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. Procedura non applicabile in alcuni aeroporti, causa restrizioni locali.

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 [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 (solo 1 bagaglio a mano di max 8 kg)	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
<b>ECONOMY CLASSIC</b>	1 bagaglio a mano di max 8 kg + 1 bagaglio da stiva, max 23 kg	Stessa franchigia bagaglio degli adulti + 1 passeggino totalmente pieghevole	1 bagaglio da stiva massimo 23 kg + 1 passeggino totalmente pieghevole	1 collo in più rispetto alla franchigia della tariffa acquistata	1 collo in più rispetto alla franchigia della tariffa acquistata + 1 sacca da golf
<b>ECONOMY FLEX</b>	1 bagaglio a mano di max 8 kg + 1 bagaglio da stiva, max 23 kg	Stessa franchigia bagaglio degli adulti + 1 passeggino totalmente pieghevole	1 bagaglio da stiva massimo 23 kg + 1 passeggino totalmente pieghevole	1 collo in più rispetto alla franchigia della tariffa acquistata	1 collo in più rispetto alla franchigia della tariffa acquistata + 1 sacca da golf

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

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

- si hanno biglietti separati, ossia con più compagnie aeree che applicano 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 [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 [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, fornelli 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.

Dispositivi elettrici di auto-bilanciamento (Es Hoverboards, mini Segways, monopattini elettrici ...) e altri mezzi di trasporto alimentati a batteria quali: E-Bike, E-golf cart, non possono essere trasportati indipendentemente dalla potenza della batteria e indipendentemente dal fatto che le batterie siano rimovibili o meno.

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 [Assistenza persone con disabilità o a ridotta mobilità](#)

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](http://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”  
[Gestisci la prenotazione del tuo 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 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”

[Gestisci la prenotazione del tuo volo;](#)

Per i passeggeri di Business Class 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) e dei disabili e persone a ridotta mobilità (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”

[Gestisci la prenotazione del tuo 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 di 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 .045.288.6140 (+49 089.975.804.97 dalla Germania), per e-mail [salescenter@airdolomiti.it](mailto:salescenter@airdolomiti.it) e tramite il nostro modulo online [informazioni passeggeri](#), 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 +39 045.288.61.40 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](http://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. Dal 19 novembre 2024 tutte le nuove richieste di quotazioni di gruppo su voli Air Dolomiti per agenzie IATA vengono gestite attraverso la piattaforma online [Book-a-Group](#). Le agenzie non-IATA sono invitate a rivolgersi ad un consolidatore.

I privati che desiderano richiedere una quotazione possono compilare un form al seguente link

[Viaggi di gruppo: offerte, condizioni e vantaggi | Air Dolomiti](#)

Prenotare un gruppo con Air Dolomiti ha molti vantaggi:

- offerta personalizzata non vincolante su tutto il network Air Dolomiti;
- team dedicato per assicurare una gestione semplice e accurata della prenotazione;
- quotazione valida per più giorni;
- possibilità di pagamento con bonifico o carta di credito;
- possibilità di ridurre il gruppo del 20% fino a 15 giorni prima della partenza;
- possibilità di effettuare cambi nome gratuiti fino a 15 giorni prima della partenza.

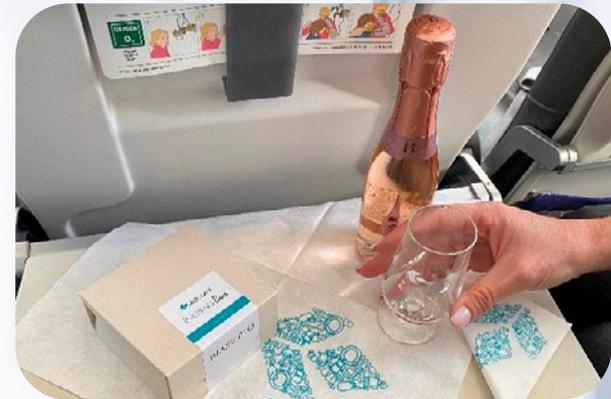
## 1.13 | Servizio di Bordo IFE, Catering e rivista di bordo digitale

### 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: Ejournal pre e post volo, IFE a bordo e salvietta rinfrescante;
- 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 su tutti i voli.



\*Il pasto potrebbe non essere servito su stoviglie di plastica per voli di durata inferiore o uguale a 50 minuti

- In classe Economy: una bottiglietta di acqua naturale e un frollino. In aggiunta, su tutti i voli viene erogato il servizio SpaziItaliaBar a pagamento. Il menù propone piatti freschi e snack veloci accompagnati da un'offerta di bevande calde e fredde e da una selezione di vini bianchi, rossi e spumanti ed il caffè servito ad alta quota è Illy. 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 fino a 24 ore prima della partenza del volo 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'Inflight magazine propone temi di grande interesse che comprendono l'arte, la cultura, la cucina, il benessere, il tempo libero, moda e motori.



## 1.14 | Servizi speciali

### Animali a bordo

#### In cabina

È possibile trasportare cani e gatti di piccola taglia in classe Economy e in classe Business in un trasportino per animali adeguato, (impermeabile, 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](mailto:salescenter@airdolomiti.it) - +39 045.288.61.40 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.

**IMPORTANTE:** Per poter trasportare un animale come bagaglio a mano in cabina è necessario presentare al banco check-in due copie del modulo debitamente compilato e sottoscritto "Modulo per il trasporto di un animale nella cabina passeggeri" scaricabile al seguente link:

### Modulo per il trasporto di un animale nella cabina passeggeri

Non è possibile accettare animali a bordo sui voli da/per London City (UK). L'unica eccezione si applica nel caso dei cani da assistenza riconosciuti.

Il passeggero è responsabile di 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.

### 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 affidamento” 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](mailto: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. La mancata o tardiva prenotazione del servizio di assistenza (PRM) potrebbe comportare per il passeggero maggiori tempi di attesa in aeroporto.

È possibile contattare il Sales Center Air Dolomiti ([salescenter@airdolomiti.it](mailto: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 ruote (manuale o elettrica) e/o utilizzare la sedia a ruote in cabina;
- trasportare dispositivi medici speciali;
- trasportare un animale guida in cabina.

Una volta a bordo i passeggeri a mobilità ridotta saranno fatti accomodare dal personale in un'area dove in tutte le fasi del volo siano visibili e udibili le indicazioni dell'equipaggio.

Per tutte le richieste di trasporto apparecchiature atte a facilitare la mobilità del passeggero e che necessitano di essere segnalate in prenotazione e/o verificata la compatibilità al trasporto, è consigliabile contattare il Sales Center Air Dolomiti ([salescenter@airdolomiti.it](mailto:salescenter@airdolomiti.it) - +39 0452886140 oppure per chiamate provenienti dalla Germania +49 08997580497).

Tutti gli aeroporti sono dotati di servizi per passeggeri a mobilità ridotta. Le informazioni relative ai servizi disponibili generalmente sono consultabili sul sito web dell'aeroporto interessato. È inoltre possibile richiedere materiale informativo direttamente alle amministrazioni aeroportuali.

Per maggiori informazioni sul servizio offerto da Air Dolomiti consultare il sito [Assistenza persone con disabilità o a ridotta mobilità](#)

### Trasporto sedia a ruote

Contestualmente alla prenotazione del volo, sarà possibile contattare Air Dolomiti nel caso in cui vi sia la richiesta di viaggiare con una sedia a ruote personale. Questa potrà essere imbarcata direttamente al check-in il giorno del volo, dove verrà etichettata per poi essere caricata in stiva. In alternativa potrà essere consegnata direttamente sottobordo al momento dell'imbarco.

Il trasporto è totalmente gratuito. La sedia a ruote personale deve essere pieghevole; le sedie alimentate a batteria liquida non sigillate non possono essere imbarcate.

In caso di sedia a ruote a batteria (incluse quelle al litio) è necessario richiedere autorizzazione per il trasporto al nostro Sales Center, già al momento della prenotazione o al più tardi entro 48 ore dalla partenza compilando il modulo presente al link:

[Richiesta di trasporto della propria sedia a ruote a batteria](#)

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 ruote verrà messa a disposizione dall'aeroporto.

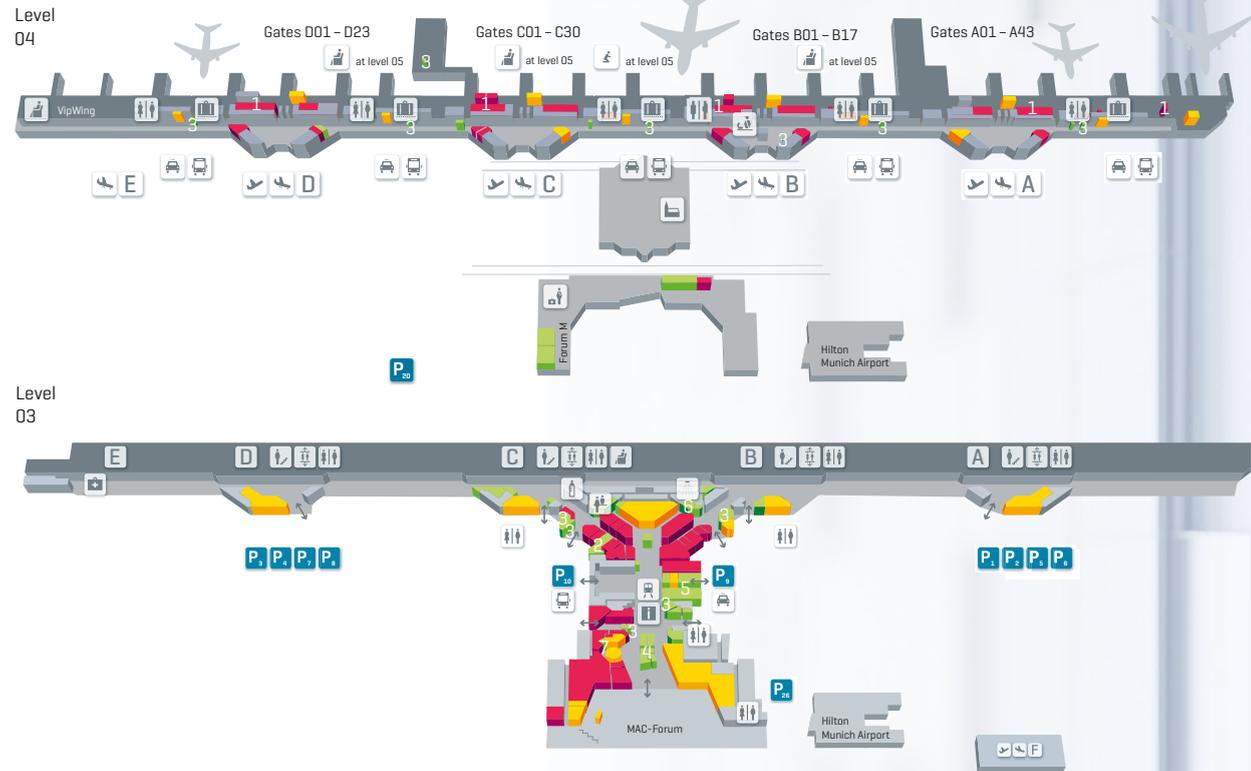
### **Trasporto di attrezzatura ludico-sportiva**

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:

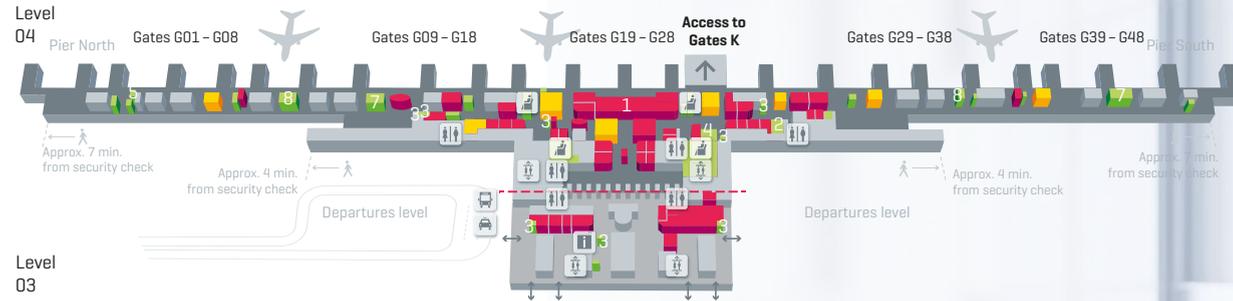
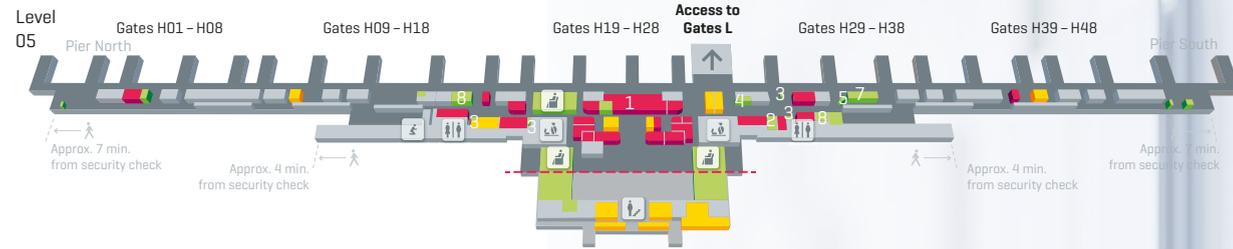
- set di attrezzature da sci o snowboard
- set di mazze da golf
- biciclette (non motorizzate) \* no tandem
- set di attrezzature per immersione
- armi da fuoco e munizioni (consentito solo a fini venatori o di tiro e solo come bagaglio da stiva, rispettando alcune condizioni rigorose)
- strumento musicale (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](mailto: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 [bagagli speciali](#)



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

## /Terminal 2 (Gates G, H)

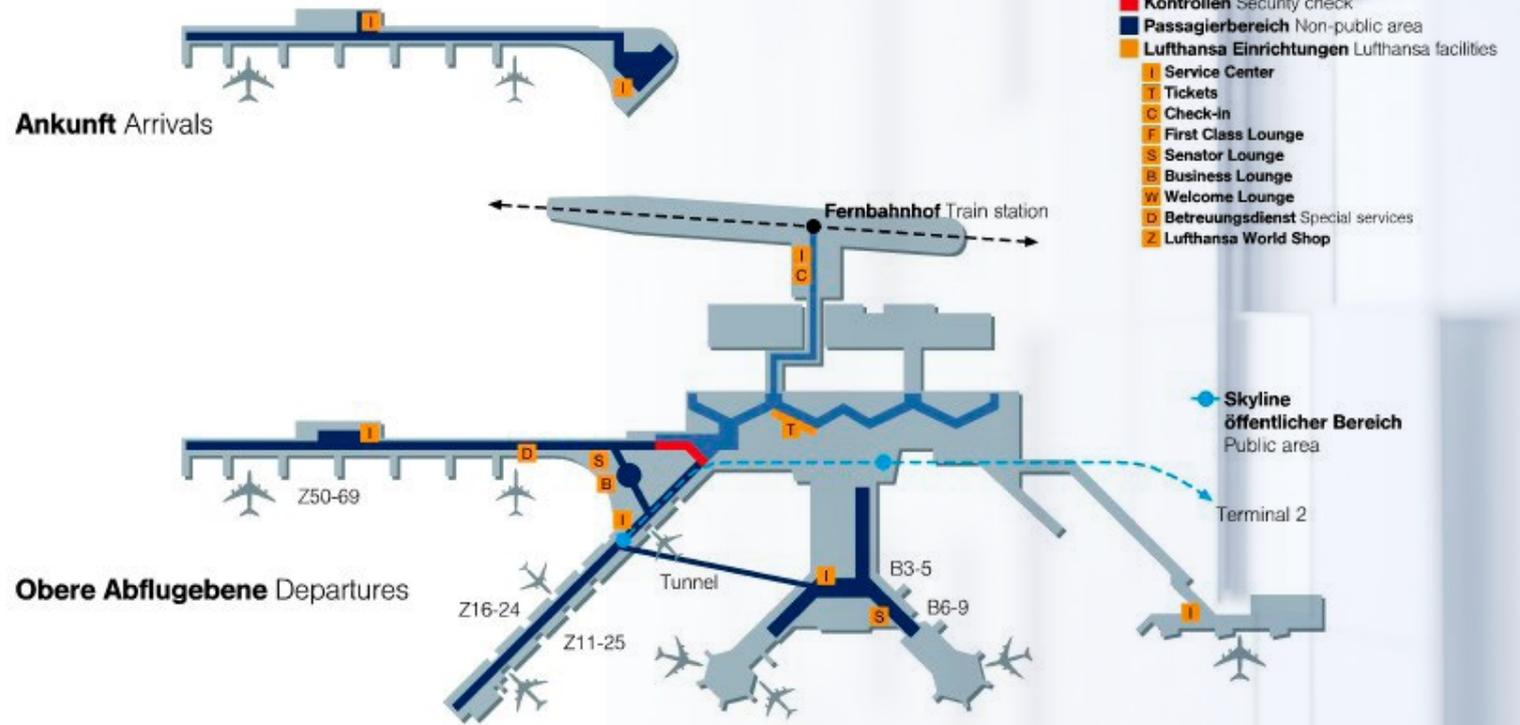


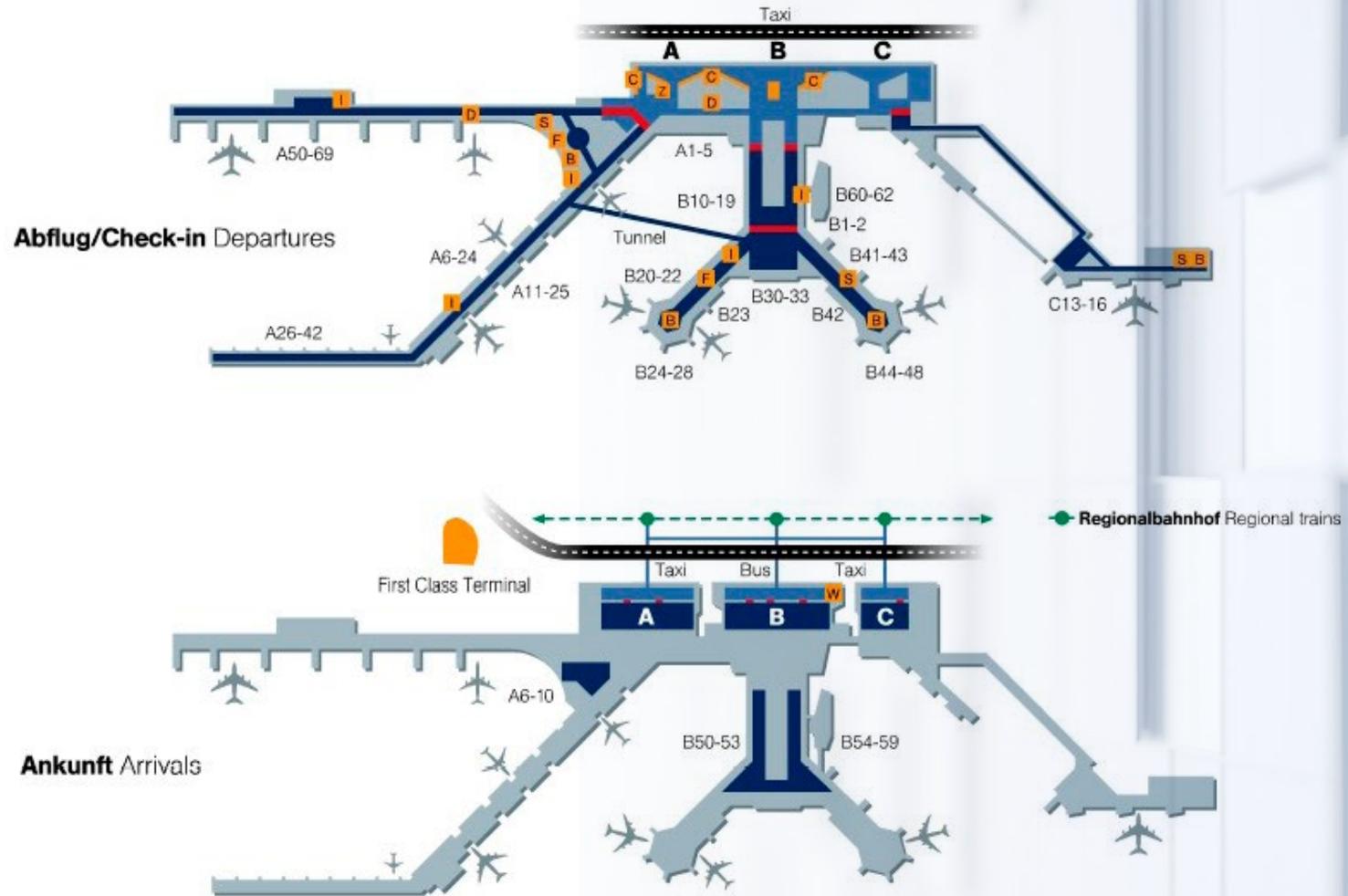
- |                     |                           |                          |                        |
|---------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------|
| Public area         | Baggage claims            | Shops                    | Napcab sleeping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

## /Terminal 2 satellite (Gates K, L)



## Frankfurt (FRA) Lufthansa Terminal





## 1.15 | 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](mailto: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](mailto: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](http://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:

### 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 2024:

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	TARGET 2025
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ	1	Puntualità: corto/medio raggio	% dei voli puntuali sul totale dei voli a corto e medio raggio in partenza - n/o	57,6%	85%
	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	57,6%	85%

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	TARGET 2025
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ	4	Cancellazioni per cause imputabili al vettore: Stagione estiva	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza - n/o	1,5%	1%
	5	Cancellazioni per cause imputabili al vettore: Stagione invernale	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza - n/o	0,6%	1%
	6	Voli del vettore complessivamente cancellati	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza	4,1%	2%

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	TARGET 2025
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ	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 2024	TARGET 2025
BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITÀ (SICUREZZA PATRIMONIALE)	9	Bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli per cause riconducibili al vettore	% di bagagli non riconsegnati per cause riconducibili al vettore per numero totale di bagagli da stiva imbarcati	1,8%	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	1,8%	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	91,5% dei bagagli viene riconsegnato entro 48 h	48H nel 90% dei casi

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	TARGET 2025
BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITÀ (SICUREZZA PATRIMONIALE)	12	Ritrovamento dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	% dei bagagli ritrovati sul totale dei bagagli non riconsegnati al nastro	99,95%	99%
	13	Dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati all'arrivo (sedia a ruote, passeggini)	% di dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati sul numero di dispositivi imbarcati	0,04%	0%
	14	Riconsegna a domicilio dei bagagli o dei dispositivi di ausilio alla mobilità non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	SI	SI	SI

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	TARGET 2025
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	15	Percezione sulla pulizia della cabina dell'aeromobile in partenza	% passeggeri soddisfatti	94,3%	97%
	16	Percezione sulla pulizia delle toilette dell'aeromobile in partenza	% passeggeri soddisfatti	92,8%	95%

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	TARGET 2025
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	89%	87%

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	TARGET 2025
COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO	20	Percezione sulla qualità del servizio ristoro a bordo non gratuito (pasti e bevande)	% passeggeri soddisfatti	85%	87%
	21	Percezione sulla qualità dell'intrattenimento gratuito (es.: quotidiani, musica, film, ecc.) - corto medio raggio	% passeggeri soddisfatti	66,9% 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

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	TARGET 2025
COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO	23	Altri comfort	SI specificare	Disponibilità in quantità limitata di cuscini, coperte. Offerta attiva e gratuita di salviette rinfrescanti a tutta la cabina	Mantenimento dei comfort attuali
	24	Percezione complessiva sul comfort a bordo (pitch, pasti, intrattenimento, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	90%	90%

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	TARGET 2025
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	84%	90%
	27	Consigli utili per il volo pubblicati sulla rivista di bordo	SI	SI, Informazione disponibile sulla rivista di bordo digitale	Mantenimento delle informazioni attuali

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	TARGET 2025
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	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.
	29	Tempo di attesa al telefono per prenotazioni/informazioni/reclami	Tempo medio di attesa	51 secondi	50 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

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	TARGET 2025
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 per passeggini per bambini, sedia a ruote, stampelle o altri dispositivi di ausilio alla mobilità.	No
	33	Politica di utilizzo dei finger, ossia di corridoi che collegano direttamente l'aerostazione con l'aeromobile (ove possibile)	SI	SI	Mantenimento dei servizi attuali

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	TARGET 2025
SERVIZI AGGIUNTIVI	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	Si, costo in base al piano tariffario del chiamante. (Non si tratta di un numero verde ma di un numero a rete fissa senza costi aggiuntivi)	Mantenimento dei servizi attuali
	36	Numero telefonico gratuito per reclami	SI	Si, costo in base al piano tariffario del chiamante. (Non si tratta di un numero verde ma di un numero a rete fissa senza costi aggiuntivi)	Mantenimento dei servizi attuali

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	TARGET 2025
SERVIZI AGGIUNTIVI	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 in 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 2024	TARGET 2025
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	40	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) e sulla professionalità del personale call center	% passeggeri soddisfatti	91%	92%
	41	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) del personale di terra	% passeggeri soddisfatti	87%	95%
	42	Percezione sulla cura della persona e dell'uniforme del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	96%	97%

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	TARGET 2025
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI	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	96%	97%
	45	Percezione della professionalità del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	94%	95%

PRM	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	TARGET 2025
SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)	1	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti di bordo	% passeggeri PRM soddisfatti	95%	98%
	2	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale di bordo	% passeggeri PRM soddisfatti	96%	98%

PRM	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	TARGET 2025
ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI	3	Accessibilità delle informazioni nella fase di acquisto del biglietto	Esistenza di procedure aggiornate, efficaci e correttamente applicate	Nel sito <a href="http://www.airdolomiti.it">www.airdolomiti.it</a> 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%
	5	Informazioni fornite a bordo sui transiti e i relativi gate nell'aeroporto di arrivo in modalità accessibile	% informazioni fornite sulla totalità delle informazioni	93%	95%

PRM	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	TARGET 2025
COMUNICAZIONE 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	99%	97% entro 24H
	7	Numero di reclami ricevuti dal vettore rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,1%	0,5%

PRM	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	TARGET 2025
COMFORT IN AEROMOBILE	8	Percezione del comfort a bordo dell'aeromobile	% passeggeri PRM soddisfatti	94%	94%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	9	Percezione sulla cortesia del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	97%	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 puntuale 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](http://www.ecc-netitalia.it)

## I contatti dell'ufficio Customer Relations

Web

[Irregolarità Volo e Bagaglio](#)

Pec

[customer-relations@pec.airdolomiti.it](mailto: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 Reise & Verkehr e.V.” (SRuV) 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 SRuV 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 a un giudice o sia già stata risolta;
- si tratti di un viaggio privato.

<https://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/>

### ADR (Alternative Dispute Resolution)

presso l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)

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, possono esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb disponibile sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'ENAC ai soli fini sanzionatori.

Tramite la piattaforma ConciliaWeb, il passeggero può presentare, in prima persona o tramite un proprio delegato (una qualsiasi persona fisica di fiducia, un'associazione di consumatori, un ente esponenziale, un avvocato), istanze di conciliazione per risolvere determinate controversie nei confronti del vettore aereo.

Il passeggero può presentare un'istanza di conciliazione solo se ha già presentato un reclamo o una richiesta di rimborso o indennizzo e:

- dal reclamo o richiesta non è trascorso più di un anno;
- dal reclamo o richiesta sono già trascorsi 30 giorni senza ricevere risposta, oppure se ritiene insoddisfacente la risposta ricevuta.

[ConciliaWeb](#)

### 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 [Irregolarità Volo e Bagaglio](#). 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 [Irregolarità Volo e Bagaglio](#).

### 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 [Irregolarità Volo e Bagaglio](#)

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 [Irregolarità Volo e Bagaglio](#)

### 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 [Irregolarità Volo e Bagaglio](#) 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 2025