

Carta dei Servizi
Service Charter
2010



**Aeroporto
di Firenze**

 **Aeroporto
di Firenze**
www.aeroporto.firenze.it



Indice | Index

	Carta dei Servizi - 2010 <i>Service Charter - 2010</i>	2
	Le attività di AdF <i>The activities of AdF</i>	3
	Gli indicatori di qualità 2010 <i>Quality indicators for 2010</i>	4
	La sicurezza in Aeroporto <i>Airport Security</i>	6
	La regolarità dei Servizi <i>Regularity of Services</i>	7
	La pulizia e il comfort <i>Cleanliness and Comfort</i>	8
	I Servizi aggiuntivi <i>Additional Services</i>	9
	Le assistenze particolari <i>Special Assistances</i>	10
	Le informazioni al pubblico <i>Passengers Information</i>	11
	Personale e Servizi sportello / varco <i>Staff and checkpoint Services</i>	12
	Da e per l'Aeroporto <i>From and to the Airport</i>	14
	Prima di partire <i>Before your departure</i>	15
	In Aeroporto <i>At the Airport</i>	18
	Le procedure di dialogo <i>Dialogue Procedures AdF/customers</i>	20
	Associazioni Consumatori <i>Cunsomer's Associations</i>	21



Carta dei Servizi 2010

AdF ha in concessione globale dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti la gestione dell'Aeroporto Amerigo Vespucci di Firenze. Insieme all'adeguamento continuo delle infrastrutture aeroportuali, il primo obiettivo di **AdF** è quello di garantire ai passeggeri servizi efficienti ed affidabili.

La Carta dei Servizi è pubblicata da **AdF** per comunicare ai passeggeri i livelli di qualità dei servizi offerti nell'ambito del proprio sistema di gestione della qualità ed in conformità con lo schema generale di riferimento previsto dalla Carta dei Servizi del settore Trasporti (DPCM 30.12.1998).

Il sistema di gestione della qualità di **AdF** è certificato secondo gli standard UNI EN ISO 9001:2008.

Service Charter 2010

AdF manages Florence Airport "Amerigo Vespucci" under global concession from the Ministry of Infrastructures and Transports. Along with continuous updating of the airport infrastructures, **AdF** main objective is that of guaranteeing passengers efficient, reliable services.

The Service Charter is published by **AdF** to inform passengers about quality level of services provided within its Quality Management System and in accordance with the general reference scheme of the Service Charter for the Transport industry (DPCM 30.12.1998).

AdF Quality Management System is certified according to the standard UNI EN ISO 9001:2008.



Le attività di AdF

AdF è responsabile delle seguenti attività:

- Progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture aeroportuali (pista, piazzali di sosta aeromobili), delle aerostazioni e delle altre infrastrutture utilizzate da passeggeri e operatori.
- Erogazione dei servizi di assistenza a terra alle compagnie aeree: accettazione, imbarco e sbarco passeggeri, carico e scarico bagagli, merci e posta, assistenza agli aeromobili (pulizia e attività necessarie durante la sosta).
- Gestione dei controlli di sicurezza su passeggeri e bagagli (a mano e da stiva).
- Sviluppo delle attività commerciali (negozi, ristorazione, ecc.).
- Altri servizi aeroportuali gestiti da terzi (informazioni turistiche, servizio rimborso Iva, ecc.).

The activities of AdF

AdF is responsible for the following activities:

- Planning, realisation and maintainance of airport infrastructures (runway, aprons) Terminals, and other infrastructures for passengers and operators.
- Providing airlines with ground handling services: check-in, ticketing, passengers embarkation /disembarkation, baggage loading and unloading, cargo and mail handling, aircraft services (cleaning and other ground services).
- Managing security services to passengers and baggage (both stowed and hand baggage).
- Developing commercial activities (retail, food & beverage, etc.).
- Other airport services managed by third parties (Tourist information office, Tax refund service, etc.).





Gli indicatori di qualità 2010

La Carta dei servizi presenta una serie di indicatori di qualità, uniformi per tutti gli aeroporti italiani, che descrivono e misurano la performance dei servizi attraverso rilevazioni oggettive periodiche ed analisi della qualità percepita dai passeggeri. L'impegno di **AdF** è quello di assicurare e migliorare il livello dei servizi offerti dall'aeroporto "Amerigo Vespucci" e per questo rivolge la propria attenzione alle esigenze di tutti i suoi clienti, siano essi passeggeri o compagnie aeree.

Gli indicatori sono raggruppati nelle seguenti macro-aree:

- La sicurezza in aeroporto
- La regolarità dei servizi
- La pulizia ed il comfort in aeroporto
- I servizi aggiuntivi
- I servizi per passeggeri con ridotta mobilità
- Le informazioni al pubblico
- Il personale ed i servizi di sportello / varco
- L'integrazione modale

Ciascuna macro-area è stata misurata attraverso:

- Rilevazioni oggettive (parametri quantitativi)
- Analisi della soddisfazione dei passeggeri (parametri qualitativi)

AdF ha definito gli obiettivi sulla base dei livelli di soddisfazione dei passeggeri registrati nell'anno precedente attraverso interviste ai viaggiatori in partenza ed in arrivo (1.015 interviste nel 2009).

La scala di valori utilizzata per la registrazione dei giudizi è stata suddivisa in 6 livelli:

eccellente, buono, discreto, sufficiente, insufficiente, scadente.

La percentuale dei passeggeri soddisfatti è ricavata dall'insieme di coloro che hanno risposto: eccellente, buono, discreto.

Le rilevazioni condotte nel 2009 sono state affidate ad un istituto di ricerca qualificato che ha realizzato più sondaggi durante l'anno su un campione rappresentativo di passeggeri.

Durante le rilevazioni è stata posta attenzione sia al servizio fornito da **AdF** nel suo complesso, sia ai servizi aggiuntivi forniti da altre società presso la struttura aeroportuale.



Quality indicators for 2010

The Service Charter shows a number of quality indicators, standardized for all Italian airports, describing and registering service performances through objective measurements and analysis of quality levels perceived by passengers.

***AdF** is committed to ensure and improve service levels offered at "Amerigo Vespucci" Airport by taking care of passenger and airline needs.*

The indicators have been grouped in macro-areas:

- *Airport security*
- *Regularity of services*
- *Airport cleanliness and comfort*
- *Additional services*
- *Services to passengers with reduced mobility*
- *Information to passengers*
- *Staff and checkpoint services*
- *Modal integration*

Each macro-area has been assessed through:

- *Objective measurements (quantitative parameters)*
- *Analysis of passenger satisfaction (qualitative parameters)*

*This year **AdF** quality targets are based on passenger satisfaction levels registered the year before through interviews with departing and arriving travelers (1.015 interviews in 2009).*

Passenger opinions have been recorded within 6 levels of judgment: excellent, good, fair, sufficient, insufficient, poor.

The percentage of satisfied passengers is indicated by all those who answered excellent, good or fair.

Surveys conducted in 2009 were carried out by a qualified Italian research institute, by managing a number of interviewing periods with passenger fields statistically representative of the total population.

*Particular attention was focused on both services provided by **AdF** as a whole, and additional airport services managed by third parties.*



La sicurezza in Aeroporto

La sicurezza di un viaggio comincia a terra e far fronte al crescente bisogno di sicurezza è uno degli impegni primari di ogni aeroporto.

Oltre all'utilizzo di moderne tecnologie per il controllo dei bagagli è necessario garantire anche la sicurezza delle persone e delle cose all'interno dell'aerostazione. **AdF**, attraverso una società di vigilanza altamente specializzata, ha intensificato il proprio impegno per garantire elevati standard di sicurezza ai passeggeri, agli operatori e ai visitatori. Le attività di security di **AdF** comprendono: il controllo di passeggeri e bagagli a mano, il controllo del 100% dei bagagli da stiva in partenza e la sorveglianza dei varchi d'accesso alle sale imbarchi.

Gli altri compiti di controllo e sicurezza sono svolti direttamente dalle forze di polizia presenti in aeroporto. All'aeroporto di Firenze è disponibile nell'aerostazione partenze il servizio di plastificazione e protezione bagagli.

Airport Security

Travel security begins on the ground and dealing with the growing need for security is one of every airport's primary concerns. In addition to the employment of modern technology for baggage checks, security of passengers and their belongings must also be guaranteed within the airport areas. AdF has intensified its efforts by employing a qualified security firm in order to guarantee the highest security standards for passengers, employees and visitors. Security services supplied by AdF include : passenger and hand luggage checks, 100% screening of stowed luggage on departure and surveillance of all access points to the gate areas. Other security and control issues are handled by the Italian State Police direct. Florence airport offers a plastic luggage wrapping/protection service.

Sicurezza del viaggio e personale / patrimoniale

Travel Safety and Personal security/security of belongings

Indicatore di qualità <i>Quality Indicator</i>	Unità di misura <i>Unit of measure</i>	Promessa <i>Target</i>
Controllo dei bagagli a mano <i>Baggage x-ray control</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	90 %
Livelli di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Level of personal security and security of belongings in airport</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	90 %



La regolarità dei Servizi

La puntualità e la regolarità del servizio dipendono sia dall'efficiente organizzazione aziendale del gestore aeroportuale sia da fattori esterni indipendenti.

AdF è costantemente impegnata nell'individuazione delle soluzioni migliori per rendere i servizi più efficaci. Nel 2010 **AdF** intende porre particolare attenzione ai tempi di erogazione dei servizi (ad esempio la riconsegna dei bagagli) ma anche bagagli disguidati per diretta responsabilità del gestore.

Regularity of Services

Punctuality and regularity of services depends both on the efficient business organisation of the airport operator and on external independent factors.

AdF is committed to identifying its best practises in order to make services more efficient. For 2010 AdF will pay particular attention to the time taken to provide services (for example, baggage delivery) and to luggage mishandled for its own responsibility.

Regolarità dei servizi Regularity of services		
Indicatore di qualità <i>Quality Indicator</i>	Unità di misura <i>Unit of measure</i>	Promessa <i>Target</i>
Ritardi dei voli attribuiti al gestore aeroportuale (compresi i servizi di handling) <i>Flight delays due to airport operator (handling services included)</i>	n. ritardi tot. voli in partenza <i>no. of flights tot. flights departing</i>	1 su 100 voli <i>1 of 100 flights</i>
Ritardi complessivi <i>Overall Delays</i>	% ritardi complessivi tot. voli in partenza <i>% of delays tot. departing flights</i>	20 %
Bagagli disguidati complessivi (per resp. gestore) <i>Mishandled luggage (due to airport operator)</i>	n. bagagli disguidati 1000 passeggeri <i>no. mishandled cases 1000 passengers</i>	1
Tempi di riconsegna primo e ultimo bagaglio <i>First and last baggage redelivery time</i>	tempo di riconsegna (90% dei casi) <i>reclaimtime (90% of cases)</i>	20 / 25 min.
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board before 1st passenger disembarkation</i>	tempo attesa (90% dei casi) <i>waiting time (90% of cases)</i>	5 min.
Percezione complessiva sulla regolarità servizi in aeroporto <i>Overall perception of regularity of services</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	85 %



La pulizia e il comfort

La società di gestione aeroportuale ha tra i suoi obiettivi quello di rendere l'aeroporto un ambiente confortevole poiché la percezione e il giudizio del cliente sulla comodità del viaggio sono influenzati anche da ciò che rende piacevole la permanenza in aerostazione.

Tra i compiti di **AdF** per permettere al passeggero di sentirsi a suo agio in aerostazione anche quello di offrire adeguati livelli di pulizia delle infrastrutture con un controllo costante affinché le condizioni igieniche siano sempre garantite.

Cleanliness and Comfort

The Airport Operator aims to provide a comfortable airport environment as the customer's perception and assessment of his travel experience are also influenced by those factors that make a stay at the airport pleasant. In order to allow passengers to feel at ease at the airport, AdF has taken on the task of keeping adequate standards of cleanliness, by performing regular checks in order to guarantee high levels of hygiene at all times.

Pulizia e condizioni igieniche | Cleanliness and Hygiene

Indicatore di qualità Quality Indicator	Unità di misura Unit of measure	Promessa Target
Percezione del livello di pulizia e della funzionalità delle toilettes <i>Perception of the level of toilets cleanliness and functionality</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	80 %
Percezione del livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of the level of terminal areas cleanliness</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	80 %

Comfort nella permanenza in Aeroporto | Comfort in the Airport

Indicatore di qualità Quality Indicator	Unità di misura Unit of measure	Promessa Target
Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli <i>Perception of availability of baggage trolleys</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	80 %
Percezione efficienza sistemi di trasferimento pax <i>Perception of efficiency passenger transfer system</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	80 %
Percezione efficienza impianti di climatizzazione <i>Perception of efficiency climate control system</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	85 %
Percezione complessiva sul livello di comfort <i>Overall perception of comfort level</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	80 %

I Servizi aggiuntivi

Grazie ai propri ambienti confortevoli e a tempi brevi di accettazione, l'Aeroporto di Firenze regala tempo anche per lo shopping. I passeggeri possono visitare così i numerosi negozi situati sia nella galleria adiacente l'area check-in dell'aerostazione partenze che all'interno dell'area imbarchi nella quale è presente anche un'elegante area duty free. Sempre all'interno della galleria commerciale è presente uno snack-bar, in un'area che comprende una zona con 30 sedute e 10 tavolini-pick, con un'ampia offerta di gustosi panini, pizza e hot-dog, oltre a prodotti tipici della Toscana. Al primo piano delle Partenze, dopo i controlli di sicurezza, è disponibile un ristorante con vista panoramica sul piazzale. All'interno dell'aerostazione partenze sono presenti, inoltre, uno sportello bancario e gli uffici di rimborso Iva. Per passeggeri che hanno accesso alla Sala Masaccio, la possibilità di usufruire di un'ampia scelta di quotidiani e riviste, tv satellitare e di una postazione lavoro attrezzata di computer con accesso a internet e stampante.

Additional Services

Thanks to its comfortable spaces and to short check-in times, Florence Airport also provides time for shopping. Passengers can now visit the numerous shops in the gallery next to the check-in area (departures terminal) and inside the gate lounge where an elegant duty-free area is also available. Food & beverage services are provided at the snack-bar in the shopping gallery, offering tasty filled rolls, pizza and hot-dogs in addition to typical Tuscan products. On the first floor in Departures, once through the security check, there is a restaurant which offers fine views of the runway area. Inside departures there is a bank counter and also the tax refund offices.

Passengers who have access to the Masaccio Lounge can find a selection of newspapers and magazines at their disposal, satellite television and a work station including a computer with internet access and printer.

Servizi aggiuntivi | Additional services

Indicatore di qualità Quality Indicator	Unità di misura Unit of measure	Promessa Target
Percezione della disponibilità, qualità e prezzi di: Negozi / Edicole <i>Perception of availability, quality and price of: Shops / News agencies</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	80 %
Bar / Ristoranti <i>Bars / Restaurants</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	80 %



Le assistenze particolari

AdF riserva un'attenzione speciale a disabili, persone anziane e minori non accompagnati (fino a 12 anni). All'interno dell'aeroporto sono disponibili tutte le facilitazioni per portatori di handicap quali sedie a rotelle, servizio medico e paramedico gratuito, toilettes, telefoni pubblici e parcheggi riservati oltre ai mezzi speciali per l'imbarco e lo sbarco dagli aeromobili.

All'esterno dell'aerostazione partenze (davanti all'area check-in) è collocata, inoltre, una colonnina di richiesta di assistenza.

Personale dedicato è disponibile per tutti i passeggeri che hanno effettuato la richiesta di assistenza al momento della prenotazione del viaggio. I passeggeri vengono assistiti durante le procedure d'imbarco, accompagnati a bordo e attesi all'arrivo.

Special Assistances

AdF reserves special care for disabled and elderly people, and for unaccompanied minors (up until 12 years of age). All facilities needed for travellers with reduced mobility are available within the airport : wheelchairs, free medical and paramedic care, toilets, public telephones, reserved car parking areas as well as special transport for embarkation and disembarkation from the aircraft.

Outside the departures terminal (in front of the check-in area) there is a special assistance call button.

Dedicated personnel is available to help all passengers requesting care when booking their flight. Passengers will be assisted during embarkation, accompanied on board and met on arrival.



Le informazioni al pubblico

Le informazioni sui voli, sull'operatività dello scalo e sui servizi aeroportuali sono controllate direttamente dalla società di gestione e vengono rese disponibili al pubblico secondo le indicazioni che **AdF** riceve dalle compagnie aeree o da altre Autorità aeroportuali.

Le informazioni sono fornite all'interno delle aerostazioni attraverso diversi canali: banchi informazioni, video (presenti anche all'interno del ristorante e della Sala Masaccio), impianto audio. **AdF** pubblica due volte l'anno l'orario dei voli diretti (eventuali edizioni speciali sono pubblicate in caso di necessità).

I dati in tempo reale e sull'operatività dei voli sono disponibili anche sul sito internet dell'aeroporto: **www.aeroporto.firenze.it**, che offre agli utenti informazioni sempre aggiornate su tutto ciò che avviene all'aeroporto.

Per i passeggeri sono inoltre disponibili i seguenti numeri di telefono:

Informazioni aeroportuali
(07.30/20.30)

+39 055 3061300

Bagagli smarriti
(08.00/23.00)

+39 055 3061302

Passengers Information

Flight and airport information services are under direct control of the Airport Operator and are made available to the public according to the instructions provided to AdF by airlines or by other airport Authorities.

Information is provided through different airport channels: information desks, monitors (also installed at the restaurant and the Masaccio Lounge). AdF publishes twice per year schedules of all direct (special editions printed when necessary).

*Real time flight information is also available on the airport internet website: **www.airport.florence.it**, where updated airport information is always available.*

The following phone numbers are also available for passengers:

Airport information
(07.30/20.30)

+39 055 3061300

Lost and found
(08.00/23.00)

+39 055 3061302



Personale e Servizi di sportello/varco

Cortesia e professionalità si confermano elementi distintivi dell'aeroporto di Firenze. Le rilevazioni sulla soddisfazione dei passeggeri riportano ogni anno valori ampiamente superiori agli obiettivi, segno della grande attenzione riservata alla clientela. Nei programmi di formazione **AdF** dedica particolare attenzione allo sviluppo delle attitudini comportamentali e relazionali del personale. In un momento in cui ai tempi necessari per l'effettuazione delle procedure di partenza si è aggiunto l'intensificarsi dei controlli di sicurezza la cortesia e l'efficienza del personale hanno favorito la migliore gestione dei tempi di attesa in coda.

Staff and checkpoint Services

Courtesy and professionalism are Florence Airport distinctive hallmarks. Customer satisfaction surveys have revealed that we continue to excel in meeting our targets; this is the satisfying result of the great attention that AdF dedicates to passengers. In its professional training programmes, AdF reserves particular emphasis to developing personnel behavioural and communication skills. In this days, when time required to carry out departure procedures has necessarily been lengthened due to the need for tighten security checks AdF staff courtesy and efficiency make it possible to handle queue waiting times with less inconvenience to passengers.

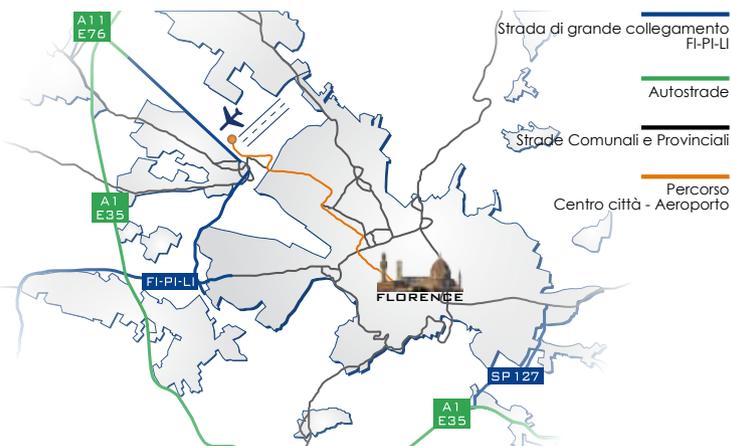
Aspetti relazionali e comportamentali Behaviour and communication skills

Indicatore di qualità Quality Indicator	Unità di misura Unit of measure	Promessa Target
Percezione della cortesia del personale Perception courtesy of staff	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	90 %
Percezione della professionalità del personale Perception professional level of staff	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	90 %

Servizi di sportello / varco | Checkpoint services

Indicatore di qualità Quality Indicator	Unità di misura Unit of measure	Promessa Target
Attesa in coda al Check-in Waiting inline at Check-in	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	20 min.
Percezione coda al Check-in Perception of Waiting inline at Check-in	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	85 %
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli Waiting inline at hand baggage x-ray control station	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	7 min.
Percezione coda al controllo passaporti Perception of Waiting inline at passport control	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	85 %





Da e per l'Aeroporto

A 4 km dal centro di Firenze, l'aeroporto Amerigo Vespucci è rapidamente raggiungibile dalla città sia in auto (servizio taxi) che in bus. Sessantasei corse giornaliere (servizio "Volà in bus") collegano infatti l'aeroporto con il centro della città. In circa 20 minuti si raggiunge la stazione autobus situata al capolinea dell'autostazione Sita adiacente alla stazione ferroviaria (Firenze S.M. Novella) e viceversa.

L'aeroporto è, inoltre, ben collegato alle principali arterie di comunicazione nazionali, autostradali e ferroviarie.

From and to the Airport

Florence "Amerigo Vespucci" Airport is situated only 4 kilometres from the town centre and both cars (taxi service) and buses are available for swift transfer from the city. Sixtysix bus runs ("Volà in bus" service) connect the airport to the city centre daily. The city centre bus station, situated in the Sita bus terminal and adjacent to Florence main railway station (Santa Maria Novella), is a twenty minute ride in both directions. Furthermore, the airport is well placed with links to all main domestic road and rail networks.

Integrazione modale (efficacia collegamenti città-aeroporto)

Modal integration (efficiency of city - airport links)

Indicatore di qualità Quality Indicator	Unità di misura Unit of measure	Promessa Target
Percezione disponibilità, puntualità, qualità e prezzo di collegamenti (bus/taxi) Perception of availability, promptness, quality and price of city (bus/taxi)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	80 %
Segnaletica esterna chiara, comprensibile ed efficace Clear and understandable access signage	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	80 %

Prima di partire

I documenti e il biglietto aereo

Verificare i documenti necessari a seconda della destinazione da raggiungere e la relativa data di scadenza: carta d'identità, passaporto, eventuale visto di soggiorno. Controllare che i dati riportati sul biglietto siano corretti (nome e cognome, destinazione, orario e numero del volo).

In caso di errore, così come per eventuali cambi di destinazione, rivolgersi con anticipo all'agenzia di viaggio o alla compagnia aerea.

I bagagli

- Mettere sempre sul bagaglio, incluso quello a mano, un'etichetta che riporti nome, cognome e indirizzo. Sul biglietto è riportata la franchigia bagagli autorizzata. In caso di eccedenza è previsto un sovrapprezzo.
- Nel bagaglio a mano è vietato trasportare contenitori di capacità superiore a 100 ml anche se non pieni e oggetti acuminati.
- Nel bagaglio a mano sono ammessi liquidi e sostanze cremose (bevande, creme, gel, paste, lozioni, schiume, spray, cosmetici liquidi) in contenitori di capacità massima 100 ml (100 gr) inseriti in una busta di plastica trasparente richiudibile. La busta non deve avere capacità superiore ad un litro (cm. 18x20).
Gli oggetti devono entrare comodamente nella busta che deve essere chiusa (ai controlli di sicurezza è necessario estrarre la busta dal bagaglio e inserirla separatamente nella macchina a raggi X).
- Nel bagaglio a mano possono essere trasportati medicinali e sostanze destinate a fini dietologici particolari, inclusi alimenti per bambini, in quantità eccedenti i 100 ml, ma commisurate alla durata del viaggio. Su richiesta dovrà essere fornita prova dell'effettiva necessità di portare con se tali articoli.
- Per disposizione delle autorità aeroportuali è, inoltre, tassativamente vietato trasportare i seguenti oggetti: armi e munizioni, esplosivi, fuochi artificiali e razzi, gas compressi (infiammabili, non infiammabili, refrigeranti, irritanti e velenosi) come i gas da campeggio, bombolette spray per difesa personale, pistole lanciafucili e pistole starter, sostanze infiammabili (liquide e solide) compreso alcool superiore a 70 gradi, sostanze infettive e velenose, sostanze



corrosive, sostanze radioattive, sostanze ossidanti, sostanze magnetizzanti, congegni di allarme, torcia subacquea con batterie inserite, oggetti costituenti armi improprie (forbici, coltelli, ecc.).

- E' altresì vietato trasportare plichi per conto terzi di cui non si conosce il contenuto e di separarsi dal proprio bagaglio per tutta la durata della permanenza in aeroporto.

Before your departure

Documents and air ticket

Remember to check the various documents required, depending on the destination, and their expiration date: identity card, passport, visa when necessary. Remember to check that data printed on the ticket is correct (first name, last name, destination, flight number and time). In case of error or of change in destination, contact your travel agent or your airline in advance.

Baggage

- Apply to all baggage, including hand baggage, a label bearing your full name and address. The amount of baggage you can travel with is stated on your ticket. There is an extra charge for excess baggage.
- It is forbidden to carry in your hand baggage containers over 100 ml, even if partially full and sharp/pointed items.
- You are allowed to take small quantities of liquids in your hand baggage (beverages, creams, gels, pastes, lotions, foams, sprays, liquid cosmetics) as long as maximum 100 ml containers, in one transparent re-sealable plastic bag of not more than 1 litre capacity (cm 18x20). Items must fit comfortably and bag must be fastened closed (at the security search, the plastic bag must be removed from the cabin bag and x-ray screened separately).
- You still carry in your hand baggage medicines and dietary requirements, including baby foods, even if exceeding 100 ml per container, but necessary in proportion to the trip.
- It is forbidden to carry the following items: firearms and munitions, explosives, fireworks, sparklers, compressed gases (butane, propane, oxygen cylinders), flammables (lighter fuels, camp fuels, paint, matches), toxic material (pesticides, arsenic, cyanides), corrosives (mercury, acids,



wet cell batteries, thermometers), oxidizers (bleaches, fibre glass repair kits, medical oxygen), radioactive, alarm device, scuba torches with batteries, objects that could be used as weapons such as knives and scissors.

- Passengers must not carry any items received from unknown person and are kindly requested not to leave their luggage unattended at any time.





In Aeroporto

Tempo di accettazione

I banchi check-in aprono generalmente 2 ore prima dell'orario di partenza dei voli. Il tempo limite di accettazione è, a seconda delle compagnie aeree, di 35 minuti per i voli nazionali e di 40/45 minuti per i voli internazionali.

Attenzione: un documento scaduto o mancante, un errore sul biglietto, un bagaglio non in regola o un ritardo al check-in possono pregiudicare l'imbarco.

Servizi bagagli smarriti

Il servizio è gestito da **AdF** per conto delle compagnie aeree e offre ai passeggeri assistenza per i bagagli smarriti e danneggiati in arrivo (raccolta delle denunce, ricerca dei bagagli, gestione della pratica di disguido per i primi cinque giorni di attesa, riconsegna a domicilio di tutti i bagagli "disguidati" dei passeggeri residenti in Toscana).



→ Entrata | Entrance

→ Uscita | Exit

Check-in

Controllo Passaporti - Extra Schengen
Passport Control - Extra Schengen

Controllo Passaporti - Extra Schengen
Passport Control - Extra Schengen

Dogana | Customs



At the Airport

Check-in time

Check-in desks generally open 2 hours before the scheduled time of departure.

The minimum time allowed for check-in is, depending on the airline, 35 minutes for domestic flights and 40/45 minutes for international flights.

Attention: missing or expired documents, incorrect data on air tickets, irregular baggage, late check-in may cause deny of embarkation.

Lost & Found office

This **AdF** office operates on behalf of the airlines, offering passengers assistance with lost and damaged baggage (claim filing, baggage tracing, file management and update for the first five days of waiting, and "mishandled" baggage home delivery for passengers residing in Tuscany).



Biglietteria aerea | Air Tickets

Ascensore e Scale | Lift and Stairs

Biglietteria Aerea (Swiss - Lufthansa)
Air Tickets (Swiss - Lufthansa)

Scala mobile | Escalator

Lost and Found

Toilette

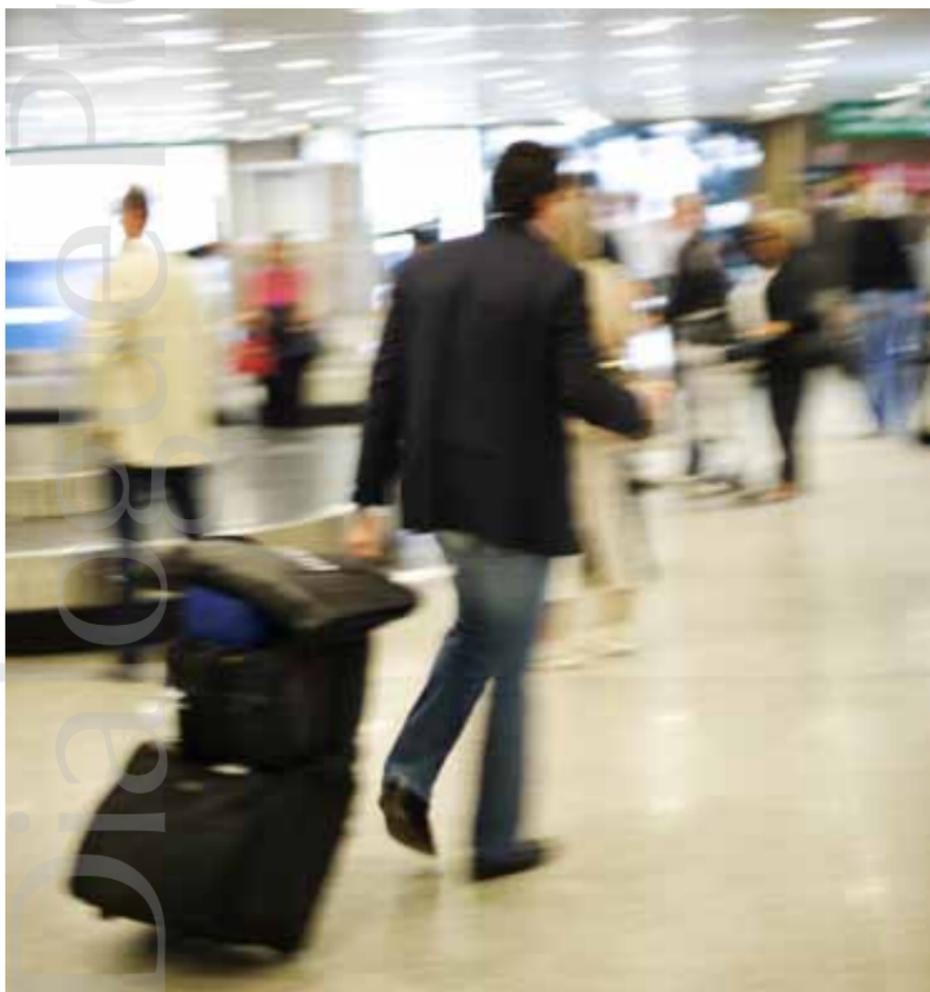


Le procedure di dialogo

AdF, nel suo impegno per la qualità, intende favorire un rapporto aperto al dialogo con la sua clientela. E' per questo che i suggerimenti dei passeggeri diventano uno strumento utile per migliorare i servizi. In questo senso **AdF** ha predisposto una cartolina che il passeggero è invitato a compilare. **AdF** provvederà ad esaminare, con la massima attenzione, tutti i suggerimenti.

Dialogue Procedures AdF/customers

*In its commitment to quality **AdF** promotes a relationship open to dialogue with its customers. Passenger comments are an useful tool to services development. With this aim **AdF** has prepared a form which you are invited to fill in. **AdF** will examine with maximum attention any suggestions, remarks or complaints received from its customers in relation to the content of the service charter.*





ACU
Carrara
(Sede regionale | *Regional branch*) ☎ 📠 +39 0585 72110

Adiconsum / Toscana
Firenze
(Sede regionale | *Regional branch*) ☎ 📠 +39 055 4379684

Adoc / Toscana
Firenze
(Sede regionale | *Regional branch*) ☎ 📠 +39 055 7326199
📠 +39 055 732556

Federconsumatori ed utenti Toscana
Firenze
(Sede regionale | *Regional branch*) ☎ 📠 +39 055 217195
📠 +39 055 280334

Confconsumatori
Firenze
(Sede regionale | *Regional branch*) ☎ 📠 +39 055 585564

UNC (Unione Nazionale Consumatori)
Firenze
☎ +39 055 268188
📠 +39 055 2678751

ADUSBEF (Associazione Difesa Utenti, Servizi Bancari, Finanziari, Postali e Assicurativi)
Firenze
(Sede regionale | *Regional branch*) ☎ 📠 +39 055 361935
📠 +39 055 3228095

Movimento Consumatori
Firenze ☎ 📠 +39 055 4250239

Cittadinanzattiva Toscana Onlus
Livorno
(Sede regionale | *Regional branch*) ☎ 📠 +39 0586 829553

A tutela del passeggero si ricorda, inoltre, che a Firenze è disponibile lo sportello di conciliazione, uno strumento extragiudiziale per risolvere in via amichevole le controversie tra imprese e consumatori. I vantaggi del servizio sono la procedura semplice e informale, la riduzione dei tempi di risoluzione delle controversie (massimo 60 giorni), l'abbassamento dei costi da sostenere.

To safeguard passenger's rights, a conciliation desk is available, providing an out-of-court tool for settling controversy between businesses and customers. The advantage of this service are simple and informal procedures, time savings to settle controversies (maximum 60 days), and lower costs incurred.

Uff. Arbitrato e Conciliazione / Camera di Commercio
Firenze
www.fi.camcom.it ☎ +39 055 2795266/295/372
📠 +39 055 2795244

Comments and suggestions

Nome e Cognome | Name and Surname
 Indirizzo | Address
 Città | City
 Telefono | Telephone
 Paese | Country
 Destinazione | Destination
 Provenienza | Origin
 Volo | Flight
 Volo | Flight
 Data | Date
 Firma | Signature

(Ai sensi della legge 675/96 autorizzo l'archiviazione dei dati personali inclusi nella presente scheda)
(In accordance with Italian Law 675/96 I hereby authorize filing of the personal data appearing on this card)
 Tempo massimo di risposta 21 giorni | Time of reply maximum three weeks.
 Altre possibilità invio | Further possibilities: Fax +39 055 3061355 - Email: cartaservizi@aeroporto.firenze.it

NON AFFRANCARE
FRANCATURA A CARICO
DEL DESTINATARIO DA
ADDEBITARSI SUL CONTO DI
CREDITO N.680
PRESSO L'UFFICIO DI
FIRENZE NOVOLI.
AUTORIZZAZIONE N.2698
CASTELLO FIRENZE
CMP DEL. 17.05.2000

Spettabile

AdF Aeroporto di Firenze S.p.A.

via del Termine, 11
50127 Firenze
Italy



AdF Aeroporto di Firenze

Via del Termine, 11 - 50127 Firenze - Italy
Tel. +39 055 30615 - Fax +39 055 3061355
www.aeroporto.firenze.it - vespucci@aeroporto.firenze.it