

Carta dei servizi

Guida ai servizi per passeggeri
a mobilità ridotta

*SERVICE CHARTER: Guide for passengers
with reduced mobility*

Milano • Linate



Premessa

Per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità (fisiche, intellettive o invisibili) o a mobilità ridotta, anche temporaneamente, per diversi fattori, l'Unione europea attraverso il Regolamento (CE) n. 1107/2006 ha disposto regole comuni che prevedono, quando è necessaria, un'assistenza dedicata al fine di garantire la libera circolazione anche tramite l'utilizzo del mezzo aereo, senza discriminazioni e senza costi aggiuntivi. Per poter ricevere l'assistenza dedicata occorre effettuare la richiesta del servizio alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator con cui si effettua la prenotazione.

Il gestore dell'aeroporto farà del suo meglio per assistere i passeggeri nel minor tempo possibile anche in caso di mancata o ritardata prenotazione, ma nonostante gli sforzi organizzativi del gestore, il personale dedicato potrebbe essere già impegnato in servizi di assistenza prenotati regolarmente da altri passeggeri e i tempi di attesa potrebbero allungarsi, fino a comportare la perdita del volo. Tutti i servizi di assistenza sono erogati a titolo gratuito e svolti da SEA (Società Esercizi Aeroportuali) tramite la funzione PRM Assistance Linate.

Introduction

To meet the needs of people with disabilities (physical, intellectual or invisible) or reduced mobility, even temporarily, due to various factors, the European Union, through Regulation (EC) no. 1107/2006, has laid down common rules to ensure dedicated assistance when needed in order for passengers to move freely by air without discrimination or additional costs. To receive dedicated assistance, a request for the service must be made to the airline, the travel agency or the tour operator with which the reservation was made. The airport operator will do its utmost to assist passengers in the shortest possible time, even in the event of a missed or delayed booking. However, despite the operator's organisational efforts, mobility staff may already be busy with assistance services that have been booked by other passengers, and waiting times may be longer, which could result in the passenger missing their flight. All assistance services are provided free of charge and carried out by SEA (Società Esercizi Aeroportuali) through PRM Assistance Linate.





Prima della partenza

- La richiesta di assistenza deve essere effettuata almeno 48 ore prima della partenza secondo quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 1107/2006, ciò al fine di garantire la migliore organizzazione del servizio;
- si raccomanda di consultare il sito internet del vettore per effettuare la prenotazione dell'assistenza, per verificare i tempi di presentazione in aeroporto e le informazioni utili per ogni specifica esigenza;
- si raccomanda di consultare il sito dell'aeroporto di Milano Linate, in particolare la pagina dedicata alle Assistenze Speciali, per verificare le modalità specifiche di organizzazione ed erogazione del servizio in aeroporto.

Before departure

- The request for assistance must be made at least 48 hours before departure in accordance with Regulation (EC) no. 1107/2006; in order to ensure the organisation of the service;
- passengers should consult the carrier's website to make the assistance booking and to check the time they need to arrive at the airport, as well as any useful information;
- it is recommended that you consult the Milan Malpensa airport website, in particular the page dedicated to Special Assistance, to check the specific procedures for organising and providing the service at the airport.





Quando arrivare

È necessario presentarsi in aeroporto entro l'orario comunicato dal vettore. Se non è stato comunicato un orario, il Regolamento Europeo prevede la presentazione in aeroporto con:

- almeno due ore di anticipo rispetto alla partenza prevista presso il punto di chiamata giallo del servizio di Sala Amica (Special Assistance Call Point). Oppure presso la Sala Amica in area check-in n.1;
- almeno un'ora di anticipo direttamente ai banchi check-in.

When to arrive

Passengers must be at the airport by the time stated by the airline. If no time has been indicated, the European Regulation requires passengers to be at the airport at:

- the yellow activation point at least 2 hrs prior to scheduled departure. Or at the Sala Amica Lounge, located on the first floor, next to check-in area no.1;
- the check-in desk at least 1 hr prior to scheduled departure.





Sala Amica

(SALE DI ATTESA DEDICATE AI PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA)

Per rendere confortevole la permanenza nei nostri scali, nella Sala Amica puoi trovare:

- presenza di personale qualificato;
- bagni accessibili a persone con disabilità
- monitor con orari voli;
- distributori automatici di bibite e snack.

IL SERVIZIO

L'assistenza è riservata ai passeggeri a mobilità ridotta, anziani e persone diversamente abili, e corrisponde, nella misura del possibile, alle esigenze specifiche del singolo passeggero, offrendo servizi come assistenza all'arrivo nel Terminal per raggiungere il check-in, nel processo dei controlli di sicurezza, per raggiungere il proprio gate di imbarco nei tempi stabili, nelle fasi di imbarco e sbarco, nelle fasi di ritiro bagaglio e nei controlli per l'immigrazione.

BAGAGLIO

Se richiesto, è possibile ricevere assistenza per il trasporto del proprio bagaglio, in una quantità ragionevole.

ACCOMPAGNATORI DI VIAGGIO

Se viaggi con un accompagnatore, sia in partenza che in arrivo, sarà nostra cura garantire la sua presenza in tutte le fasi dell'assistenza. Tuttavia, nella fase di trasferimento da e verso l'aereo possono essere impiegati mezzi speciali con posti limitati e pertanto potrebbe essere richiesto al tuo accompagnatore di imbarcarsi direttamente sul volo dalla porta di imbarco assegnata o tramite bus. In ogni caso faremo il possibile per organizzare il servizio al fine di ridurre i disagi e farvi ricongiungere il prima possibile.

Sala Amica

(LOUNGES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY)

SEA has implemented the following standards to guarantee passenger comfort in its lounges:

- qualified staff;
- dedicated toilets;
- flight monitors;
- refreshment vending machines.

SERVICE

Assistance is reserved for passengers with reduced mobility, people with disabilities, and the elderly, and meets, as far as possible, the individual passenger's specific needs, offering services like assistance upon arrival in the Terminal to reach check-in, at security checks, to reach the boarding gate within the established times, during embarking and disembarking, and at the baggage claim and immigration checks.

LUGGAGE

If requested, we can provide luggage assistance, provided there is no excess quantity.

TRAVEL COMPANIONS

If you are travelling with a companion, both on departure and arrival, we will ensure that they are present at all stages of assistance. However, during the transfer to and from the plane, special vehicles with limited seats may be used and therefore your companion may be required to board the flight directly from the assigned boarding gate or by bus. In any case, we will do our best to organise the service in order to reduce inconvenience and reunite you as soon as possible.

Attivazione del servizio

All'arrivo in aeroporto è necessario attivare il servizio in uno dei seguenti punti:

- presso gli appositi punti di chiamata designati come Special Assistance Call Point, presso le porte n. 1, 2, 3 e 4 del piano Partenze - la porta n. 8 del piano Arrivi - l'ingresso Metro M4 del Terminal e il parcheggio multipiano (P1) al piano +2;
- presso i banchi di check-in del proprio volo;
- presso la Sala Amica in area check-in n.1.

CONSIGLI UTILI PER LA GESTIONE DEL BAGAGLIO

Per agevolare il riconoscimento del bagaglio e/o della sedia a ruote suggeriamo di applicare un segno distintivo (es. un'etichetta oppure una fascia altamente visibile). In questo modo si agevola lo staff di PRM Assistance Linate nelle operazioni di recupero presso l'area ritiro bagagli.

Service activation

Once you have reached the airport please go to one of the following:

- the yellow call points designated as Special Assistance Call Points at entrance door nos. 1, 2, 3 and 4 of the Departures floor - door no. 8 on the Arrivals floor - the M4 metro entrance of the Terminal - the multi-storey car park (P1) on level +2;
- the check-in counters for your flight;
- the Sala Amica in check-in area no. 1.

LUGGAGE TIPS

Make your luggage and/or wheelchair easy to recognise by tying a brightly coloured ribbon around it. This will be very helpful for staff at the baggage carousel.





Parcheggi

In tutti i parcheggi MilanAirports Parking sono disponibili spazi riservati alle persone in possesso di contrassegno di parcheggio per disabilità.

PROCEDURA PER USUFRUIRE DELLA GRATUITÀ

Al tuo arrivo in aeroporto, parcheggia l'autovettura in uno stallo dedicato ed esponi sul cruscotto il contrassegno, in originale; al tuo rientro, dopo lo sbarco dal volo, ritira il contrassegno dalla tua autovettura e registrati presso il dispositivo Help Desk, posizionato a lato delle Casse automatiche al piano Arrivi, esibendo la seguente documentazione:

- biglietto di accesso;
- contrassegno per le persone con disabilità in corso di validità (in originale);
- documento d'identità della persona con disabilità;
- titolo di viaggio.

NELL'AUTO IN SOSTA È NECESSARIO ESPORRE IL CONTRASSEGNO, IN ORIGINALE.

Parking

MilanAirports Parking is free for disabled permit holders.

ENDORSEMENT PROCEDURE

Upon your arrival at the airport, park your car in a dedicated parking bay and display the original disabled badge on the dashboard; upon your return, after disembarking from the flight, collect the badge from your car and register at the Help Desk which is located next to the pay stations on the Arrivals level, showing the following documentation:

- parking receipt;
- disabled badge (original);
- permit holder's ID;
- airline booking.

THE ORIGINAL PERMIT MUST BE DISPLAYED INSIDE THE VEHICLE THROUGHOUT THE PARKING PERIOD.



Aree a breve sosta

Adiacenti al Terminal sono presenti degli stalli per le persone con disabilità. La sosta dei veicoli autorizzati deve comunque essere limitata al tempo strettamente necessario per assicurare l'assistenza in arrivo e in partenza.

**Per soste superiori alle 4 ore,
è consigliabile utilizzare
i parcheggi "milanairports parking".**

SERVIZI PER PERSONE NON USENTI, NON VEDENTI O IPOVEDENTI

Nel Terminal sono presenti:

- percorsi tattili a pavimento e mappe in braille;
- telefoni e ascensori dotati di tasti in braille;
- un sistema di sintesi vocale per indicare il piano di arrivo (installato negli ascensori);
- presso le Sale Amica situate nelle aree di registrazione e di imbarco sono disponibili dispositivi a induzione magnetica dedicati ai passeggeri non udenti che utilizzano un dispositivo acustico con impostazione T oppure MT.

Se la disabilità lo esige ed è stata presentata al vettore la richiesta in anticipo, il cane da assistenza potrà accompagnare la persona con disabilità in aereo.

Quick stops

Near the Terminal there are parking spaces for disabled permit holders. However, parking of authorised vehicles must be limited to the time strictly necessary to ensure assistance on arrival and departure.

**For stays exceeding 4 hours
we recommend using
"milanairports parking".**

SERVICES FOR THE DEAF, BLIND OR VISUALLY IMPAIRED

The Terminal has been fitted with:

- tactile paths and maps in braille;
- braille buttons on telephones and lifts;
- acoustic information system inside lifts;
- at the Sala Amica lounges located in the check-in and boarding areas, magnetic induction devices are available for deaf passengers using an acoustic device with a T or MT setting.

Guide dogs can travel on board if the airline has been informed in advance.



Progetto autismo

Il progetto «Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto» è stato ideato da ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) per facilitare il viaggio aereo delle persone con disturbo dello spettro autistico e si inserisce nell'ambito delle attività a tutela dei diritti dei passeggeri e delle persone con disabilità. Sul nostro sito www.milanolate-airport.com, sezione "Assistenze Speciali", è disponibile una pagina informativa dove è possibile visionare:

- il modulo per prenotare una visita di familiarizzazione in aeroporto, precedente al proprio viaggio;
- le Storie Sociali che, attraverso fotografie e descrizioni dettagliate, permettono alle persone con disturbo dello spettro autistico di affrontare con più serenità l'esperienza in aeroporto.

ATTENZIONE: se il giorno del viaggio è richiesta l'assistenza da parte di PRM Assistance Linate, tale assistenza deve essere prenotata attraverso le modalità descritte nella sezione **PRIMA DELLA PARTENZA**.



Autism Awareness

This project, introduced by ICAA (the Italian Civil Aviation Authority) is designed to aid passengers travelling with family members affected by any type of autism disorder. Check our website www.milanolate-airport.com/en under Special Assistance to find:

- a booking form for airport tour reservations;
- Social Stories with detailed photographs illustrating various aspects of the airport experience.

Please remember that if assistance from PRM Assistance Linate is required on the day of travel, this assistance must be booked through the methods described in the **BEFORE DEPARTURE** section.





Gentile passeggero

Benvenuto. Siamo felici di accoglierti e assisterti negli Aeroporti di Milano.

Ora premi il bottone rosso e lascia fare a noi!

Dear passenger



































We are happy to welcome and assist you at the Milan Airports

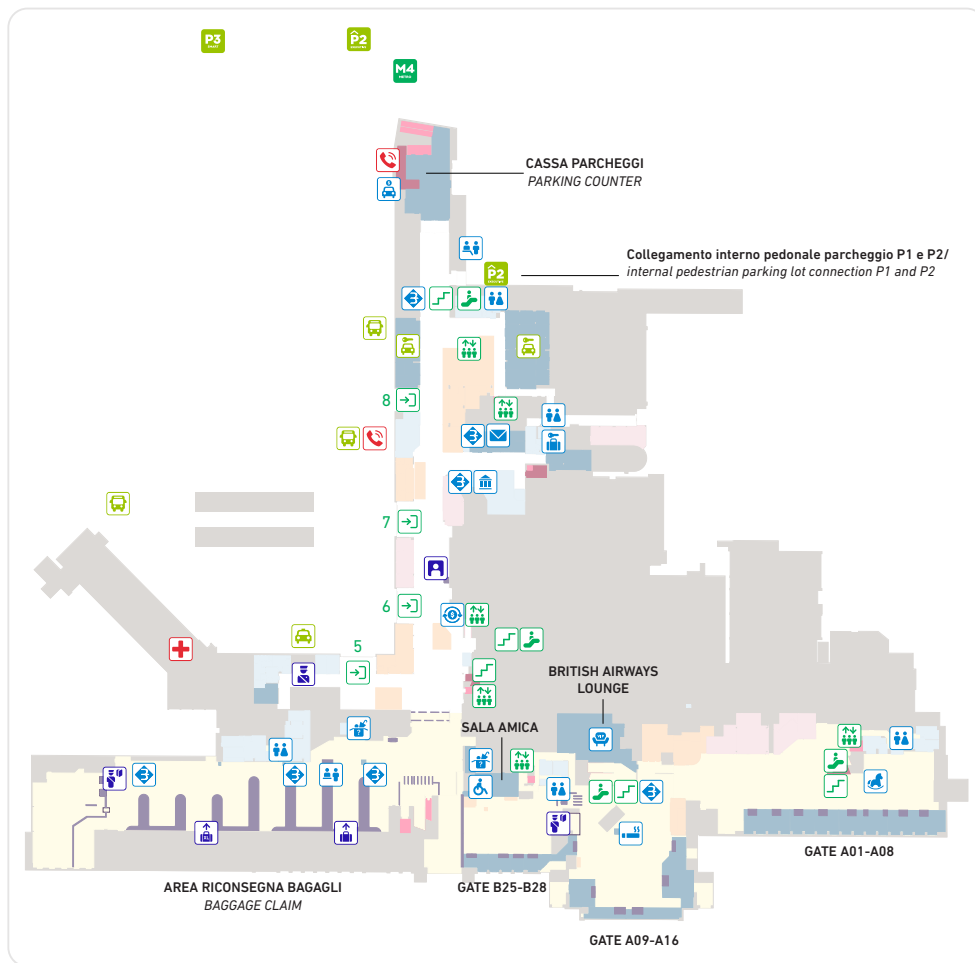
Now just press this red button and let us do the rest!



Piano Terreno

Ground Floor



















-  CASSA PARCHEGGI / PARKING COUNTER
-  DEPOSITO BAGAGLI / LEFT BAGGAGE
-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  BANCOMAT / ATM
-  POSTE / POST OFFICE
-  NURSERY
-  SALA AMICA / SPECIAL ASSISTANCE
-  BANCA / BANK
-  LOUNGE
-  AREA GAMING / GAMING AREA
-  BAGAGLI SMARRITI / LOST BAGGAGE
-  CASSA AUTOMATICA BUS / BUS TICKET MACHINE
-  BOX FUMATORI / SMOKING AREA
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  SCALA MOBILE / ESCALATOR
-  ASCENSORE / LIFT
-  SCALA / STAIRCASE
-  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
-  VIRTUAL DESK
-  GATE DI IMBARCO / BOARDING GATE
-  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
-  RITIRO BAGAGLI FUORI MISURA / BULKY BAGGAGE CLAIM
-  RITIRO BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM
-  UFFICI DELLA POLIZIA / POLICE OFFICES
-  P1 XL
-  P2 EXECUTIVE
-  P3 SMART
-  NCC / CAR RENTAL WITH DRIVER
-  CAR SHARING
-  BUS
-  TAXI
-  METRO M4
-  PRONTO SOCCORSO / FIRST AID
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT



Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe si rimanda al sito www.milanoinate-airport.com nella sezione "Assistenza - Mappa aeroporto".
 To see the maps in more detail, please refer to the website www.milanoinate-airport.com in the "Assistance" - "Airport Map" section.

Primo Piano











First Floor

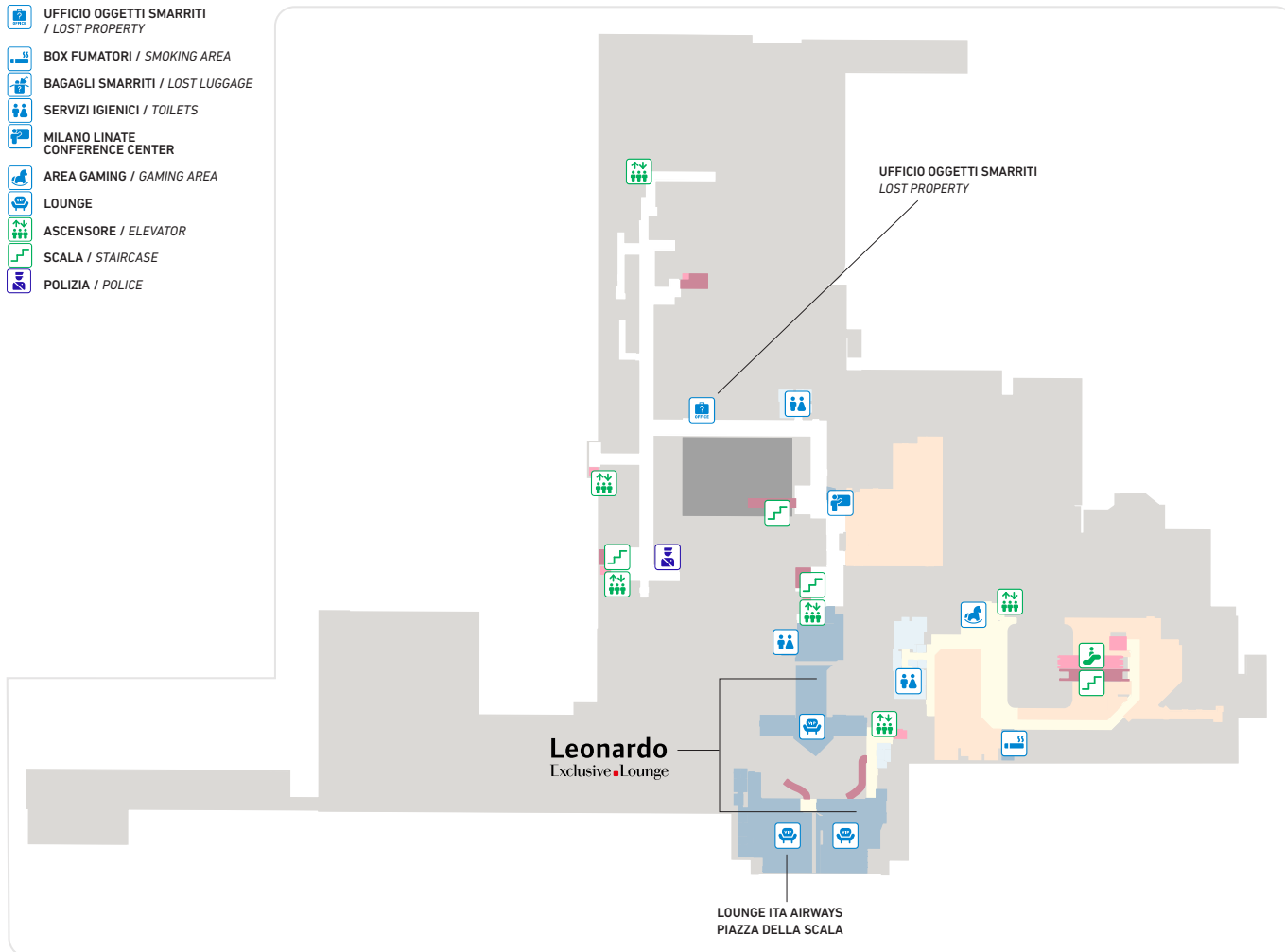
-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  BANCOMAT / ATM
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  SALA AMICA / SPECIAL ASSISTANCE
-  LOUNGE
-  LUOGO DI CULTO / CHAPEL
-  AVVOLGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE
-  CASSA AUTOMATICA BUS / BUS TICKET MACHINE
-  SCALA MOBILE / ESCALATOR
-  ASCENSORE / LIFT
-  SCALA / STAIRCASE
-  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
-  VIRTUAL DESK
-  CHECK-IN
-  BAGAGLI FUORI MISURA / BULKY BAGGAGE CLAIM
-  FAST TRACK
-  CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT



Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe si rimanda al sito www.milaninate-airport.com nella sezione "Assistenza - Mappa aeroporto".
 To see the maps in more detail, please refer to the website www.milaninate-airport.com in the "Assistance" - "Airport Map" section.

Secondo Piano Second Floor

-  **UFFICIO OGGETTI SMARRITI / LOST PROPERTY**
-  **BOX FUMATORI / SMOKING AREA**
-  **BAGAGLI SMARRITI / LOST LUGGAGE**
-  **SERVIZI IGIENICI / TOILETS**
-  **MILANO LINATE CONFERENCE CENTER**
-  **AREA GAMING / GAMING AREA**
-  **LOUNGE**
-  **ASCENSORE / ELEVATOR**
-  **SCALA / STAIRCASE**
-  **POLIZIA / POLICE**



Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe si rimanda al sito www.milanolinate-airport.com nella sezione "Assistenza - Mappa aeroporto".
To see the maps in more detail, please refer to the website www.milanolinate-airport.com in the "Assistance" - "Airport Map" section.



MilanAirports

ASSISTENZA CLIENTI / CUSTOMER SERVICE

Chatta, in real time, con l'operatore o con l'assistente virtuale tramite:
Chat, in real time, with the operator or with the virtual assistant via:

 WhatsApp al numero +39 02 23 23 23

 FacebookMessenger.com/milanairports

 Smartphone App

 www.milanolate-airport.com e www.milanairports.com

Chiamaci al Call Center (+39) 02 23.23.23
attivo tutti i giorni dalle 08.00 alle 21.00

*Call us to Call Center (+39) 02 23.23.23
available every day from 8:00 a.m. to 9:00 p.m.*

Acquisto e assistenza dei servizi eCommerce:
Purchase and support on E-Commerce services:

 www.milanairports-shop.com

Inviaci suggerimenti, reclami e ringraziamenti tramite:

Send us information requests, suggestions, complaints and thanks via:

 www.milanolate-airport.com/it/assistenza/scrivici

 @MiAirports dalle 08.00 alle 21.00 / *from 8:00 a.m. to 9:00 p.m.*

 [instagram.com/milanairports](https://www.instagram.com/milanairports)

 [linkedin.com/company/sea-milan-airports/](https://www.linkedin.com/company/sea-milan-airports/)