

Venezia Airport

VeneziaAirport



CARTA e GUIDA SERVIZI 2022

Gentile ospite,

il Gruppo SAVE ha il piacere di presentarti la Carta dei Servizi 2022 e la Guida ai Servizi dell'aeroporto, una guida utile a tutti i passeggeri in arrivo e in partenza dal nostro aeroporto Marco Polo di Venezia.

Il presente documento testimonia l'impegno che ogni giorno tutto il nostro staff dedica con l'obiettivo di creare un luogo d'eccellenza per tutti i viaggiatori che transitano presso il nostro aeroporto e, in particolare in questo momento storico, un luogo dove il passeggero possa affrontare l'esperienza del viaggio in totale sicurezza.

Nella prima parte potrai trovare una breve introduzione su Gruppo SAVE, società di gestione degli Aeroporti di Venezia, Treviso, Brescia e Verona, alcuni dati sul traffico del 2021, una sezione dedicata alle tematiche ambientali e un paragrafo dedicato alle misure adottate dall'aeroporto per fronteggiare la crisi sanitaria in atto.

Nella seconda parte, invece, troverai una guida ai servizi aeroportuali presenti al Marco Polo, con informazioni utili e indicazioni su eventuali variazioni subite dai servizi nel corso del 2021 che potrebbero protrarsi per il 2022 a causa della situazione sanitaria contingente.

I settori del turismo e del trasporto aereo tuttora stanno risentendo dell'incertezza dovuta alla situazione sanitaria in corso.

Come nel 2020, a causa del calo di traffico, della discontinuità di alcune attività e della difficoltà di porre in essere analisi statisticamente significative, anche per tutto il 2021 si è ritenuto opportuno sospendere le rilevazioni rivolte ai passeggeri. Per questo motivo nel presente documento sarà presente solo l'elenco degli Indicatori di Qualità, ma non saranno presenti i consuntivi 2021.



Alcune informazioni che riguardano l'emergenza sanitaria da Covid-19 e il conflitto in Ucraina potrebbero essere mutate rispetto al momento in cui è stato pubblicato il documento.

SOMMARIO

L'aeroporto Marco Polo

Chi siamo: GRUPPO SAVE S.p.A.	4
I dati di traffico 2020 e 2021	4
Il nostro impegno per la riduzione delle emissioni CO2	5
Il continuo percorso verso l'incremento dell'efficiamento energetico	6
La sfida della raccolta differenziata	7
La riduzione dell'inquinamento acustico e la riqualifica delle aree verdi	8
Il trattamento delle acque	9
Altri progetti sulla sostenibilità	10
L'aeroporto Marco Polo di Venezia: riconoscimenti	11
Sicuri di viaggiare sicuri	15

Carta dei servizi 2022

Qualità	21
Indicatori di qualità	21
Indicatori passeggeri PRM	25
Reclami	27
Servizio Chatbot per la richiesta di informazioni	29

Guida ai Servizi 2022

Compagnie aeree	34
Controlli di sicurezza	37
Normative sui bagagli	39
Documenti extra UE	42
Cosa puoi importare	43
Rimborso dell'IVA	44
Bagagli smarriti	45
Oggetti smarriti	47
Servizi per i bagagli dei passeggeri	48
Assistenza e servizi per i passeggeri disabili e a ridotta mobilità (PRM)	49
Autismo	54
Disabilità invisibili	55
Animali	56
Famiglia e bambini	57
Chiusura notturna	60
Altri servizi	60
Mappa dell'aeroporto	64
Punti ristoro	67
Spedizione merci	68
Come arrivare	69
Numeri utili	78

L'aeroporto Marco Polo

Chi siamo: GRUPPO SAVE S.p.A.

SAVE, costituita nel 1987, è la holding di un Gruppo che opera principalmente nella gestione degli aeroporti e dal 2005 al 2017 è stata quotata al mercato telematico azionario di Borsa Italiana.

La gestione aeroportuale si concentra principalmente nello sviluppo delle infrastrutture e della rete di voli del Sistema Venezia-Treviso.

Il modello gestionale del Sistema negli ultimi 10 anni si è basato su una strategia di utilizzo sinergico e complementare dei due scali di Venezia (aeroporto Marco Polo) e di Treviso (aeroporto Canova). SAVE inoltre detiene il 48,32% dell'aeroporto belga di Charleroi.

Ad ottobre 2014, SAVE è entrata nel capitale di aeroporto Valerio Catullo di Verona S.p.A. che gestisce gli aeroporti di Verona e Brescia di cui oggi detiene il 43,054%. Un passaggio che ha condotto alla costituzione del nuovo Polo Aeroportuale del Nord Est (Venezia/Treviso/Verona-Brescia).

I dati di traffico 2020 e 2021

Nel 2020, a causa dell'emergenza sanitaria che ha coinvolto tutto il mondo, si è verificato un drastico calo del traffico. Lo scalo ha registrato 2.799.688 passeggeri, in flessione del -75,8% rispetto all'anno precedente.

Il sistema aeroportuale italiano ha chiuso il 2021 con perdite tra 1,3-1,4 miliardi di euro. Un calo drammatico per gli scali nazionali che hanno visto transitare poco più di 80 milioni di passeggeri, con una flessione di quasi il 60% rispetto al 2019. Flessione registrata anche nello scalo di Venezia che conta 3.437.204 passeggeri, +23% rispetto al 2020, -70% rispetto al 2019.

Il nostro impegno per la riduzione delle emissioni CO2

SAVE S.p.A. è consapevole di coprire una funzione centrale per lo sviluppo economico e sociale del territorio sul quale insiste l'aeroporto Marco Polo di Venezia e, proseguendo il cammino iniziato anni fa, conferma la volontà di immaginare uno sviluppo basato sulla sostenibilità ambientale coerente con gli impegni presi dalle organizzazioni internazionali sulla riduzione delle emissioni dei gas ad effetto serra.

La società ha quale priorità aziendale la gestione strategica secondo gli obiettivi SDGs (Sustainable Development Goals) impegnandosi a garantire un impatto positivo sulla comunità e sul territorio agendo in maniera responsabile e compatibile con la salvaguardia dell'ambiente e del fragile ecosistema lagunare e lavorando a fianco degli stakeholder.

Questa convivenza è possibile onorando con impegni precisi e rigorosi i seguenti principi:

- decarbonizzazione;
- centralità delle persone;
- perseguire un'economia circolare;
- monitoraggio ambientale.

Dal 18 febbraio 2015 l'aeroporto Marco Polo di Venezia può vantare l'ottenimento del livello 3+ "Neutrality" all'interno del programma di certificazione internazionale Airport Carbon Accreditation, grazie ai risultati raggiunti a seguito di vari progetti di efficientamento energetico ed attraverso alcune attività che hanno coinvolto i principali stakeholder aeroportuali. A titolo d'esempio, per agevolare anche gli operatori aeroportuali ad intraprendere il percorso verso una mobilità più sostenibile, all'interno del sito aeroportuale sono stati dislocati diversi punti di ricarica dedicati.

Tutto questo quindi significa che possiamo considerare l'aeroporto neutrale per quanto riguarda le emissioni di CO2.

La sensibilità verso le tematiche ambientali è ancor più sottolineata dall'impegno dell'aeroporto di Venezia nel raggiungere le zero emissioni di CO2 entro il 2030. Difatti, nel corso del 29° Congresso annuale e

dell'Assemblea generale di ACI Europe tenutosi a Cipro a Giugno 2019, l'Amministratore Delegato del Gruppo SAVE ha firmato il Commitment per "Net Zero 2050". La Roadmap siglata per raggiungere tale importante obiettivo mostra come l'abbandono dell'utilizzo dei combustibili fossili e l'applicazione di tecnologie innovative "green" siano passi importanti da intraprendere.

Maggiori informazioni si possono trovare al seguente link:

https://ambiente.veneziaairport.it/upload/files/sito_ambiente/cambiamenti_climatici/cosa_facciamo/vce_roadmap_net_zero_2021_-_ita_compresso.pdf

Il continuo percorso verso l'incremento dell'efficiamento energetico

L'aeroporto Marco Polo di Venezia già nel 2016 ha certificato il proprio Sistema di Gestione dell'Energia secondo le regole dettate dalla norma UNI CEI EN ISO 50001, che certifica l'impegno del nostro scalo nell'individuare ed implementare quelle azioni di miglioramento volte alla riduzione dei consumi energetici e ad un loro maggiore efficientamento.

Ad oggi una buona parte dell'energia elettrica necessaria al funzionamento dello scalo viene autoprodotta, la restante quota è acquistata dalla rete e proviene da fonti rinnovabili. L'energia autoprodotta deriva in maggiore quantità dalla centrale di trigenerazione inaugurata nel 2016, ed in minor misura dai 4 impianti fotovoltaici distribuiti in tutto il sedime aeroportuale. Impianti innovativi ed energia pulita raggiungono gli obiettivi di incremento del rendimento energetico, di riduzione dei consumi e di emissioni di CO₂.

Il piano di sviluppo aeroportuale prevede la realizzazione di nuove volumetrie e l'estensione di una serie di servizi già ad oggi attivi come i sistemi di preconditionamento per gli aeromobili e le stazioni di ricarica per i mezzi elettrici che sono per loro natura energivori. Dunque, è importante attuare una gestione efficiente dell'energia.

Per raggiungere il nostro obiettivo, si sono pertanto esplorate le tecnologie del futuro e sono state potenziate e ottimizzate quelle attualmente già consolidate, identificando le implicazioni, i possibili piani d'azione, il potenziale di decarbonizzazione ed i costi di implementazione. L'obiettivo è quello di sviluppare un sistema energetico basato su l'utilizzo di energia rinnovabile al 100% e che sostituisca il precedente (compreso l'impianto di trigenerazione). Fermo restando l'obiettivo della decarbonizzazione, si stanno valutando dei sistemi energetici alternativi che:

- crescano in modo coerente con la crescita aeroportuale e con il progressivo sviluppo tecnologico;
- assolvano le richieste energetiche al 2037, anno orizzonte del futuro Masterplan;
- anticipino l'obiettivo del raggiungimento delle Net Zero Carbon Emissions (per quelle fonti che ricadono in scope 1 e 2) al 2030.

La sfida della raccolta differenziata

L'aeroporto Marco Polo di Venezia, nell'intento di proseguire il cammino improntato alla tutela dell'ambiente, ha deciso di razionalizzare e rendere più efficace l'attuale sistema di raccolta differenziata dei rifiuti, lavorando sia sul piano gestionale che infrastrutturale.

A livello gestionale, è completamente a regime la raccolta puntuale dei rifiuti solidi urbani "porta a porta" effettuata dal gestore aeroportuale verso tutti i subconcessionari, in analogia a quanto già avviene per le utenze domestiche. Un impegno necessario che permetterà di raggiungere nei prossimi anni percentuali di differenziazione dei rifiuti urbani superiori al 65%. A livello infrastrutturale verrà completato ed entrerà in funzione nel 2022 il primo impianto di trasporto pneumatico dei rifiuti urbani a servizio della zona Extra-Schengen del Terminal passeggeri. Questo sistema, a livello aeroportuale primo in Italia, permette di ottimizzare e rendere più 'pulito' il trasporto dei rifiuti sia dal punto di vista igienico-sanitario che dal punto di vista di riduzione dell'uso di mezzi per la movimentazione e dell'impatto ambientale. Consente di migliorare in modo significativo anche il processo di separazione del rifiuto prodotto da punti vendita ed uffici presenti all'interno del Terminal passeggeri.

Inoltre, è volontà dell'aeroporto Marco Polo di Venezia raggiungere

la massima riduzione della plastica monouso utilizzata all'interno del sedime aeroportuale. Uno dei primi passi è stato quello di posizionare un compattatore nella zona adibita ai controlli di sicurezza. I passeggeri possono inserire le proprie bottiglie (plastica e lattine, no vetro), non necessariamente vuote, dando così il proprio contributo ad una corretta differenziazione ed un futuro riutilizzo dei rifiuti. In futuro verranno anche posizionati degli erogatori di acqua potabile a disposizione di passeggeri ed operatori aeroportuali sia nel terminal che negli altri edifici dislocati all'interno del sedime aeroportuale.

La riduzione dell'inquinamento acustico e la riqualifica delle aree verdi

Il monitoraggio del rumore è un'attività costante e sempre più capillare, realizzata principalmente attraverso una rete di centraline di rilevazione fonometrica, ubicate in diversi punti del territorio circostante l'aeroporto Marco Polo di Venezia.

Proprio la raccolta dei dati acustici correlati all'esercizio aeroportuale permette di calibrare al meglio le diverse azioni di mitigazione ambientale quali una sempre più efficiente gestione della movimentazione degli aeromobili a terra oltre che, più in generale, di tutte le operazioni propedeutiche al decollo e conseguenti all'atterraggio gestite mediante piattaforma A-CDM. Gli effetti attesi di queste misure consistono in una mitigazione del ground noise.

Altra importante misura attuata dopo la riqualifica della pista principale avvenuta nel 2019, consiste nella possibilità di eseguire, in particolar modo in periodo notturno, dei decolli da un punto avanzato rispetto alla testata di pista. Il tutto a protezione delle adiacenti zone urbanizzate.

A questo, si aggiunge la riqualifica progressiva delle aree verdi del sedime aeroportuale che, partendo dal censimento di tutte le piante presenti, provvederà alla piantumazione di nuove piante. Intervenire sulla riqualifica delle aree a verde del sedime aeroportuale ha come obiettivo sia quello di creare un ostacolo alla libera propagazione del suono sia quello di caratterizzare il territorio con opportune aree a verde. Esempio di questo è il terrapieno vegetato di prossima realizzazione a ridosso del vicino abitato in cui specie arboree di pregio oltre a caratterizzare il

territorio lo preserveranno anche il più possibile dalle emissioni sonore.

Il trattamento delle acque

Nel 2021 sono stati collaudati e quindi entrati in esercizio gli impianti realizzati all'interno dei lavori di rifacimento delle piste dell'aeroporto di Venezia; sono tra i più grandi ed efficienti sistemi di trattamento delle acque di piattaforma nel settore aeroportuale

Il dimensionamento del sistema interessa un'area di 47,8 ettari ed è stato svolto con riferimento al rigorosissimo PALAV (Piano di Area della Laguna e dell'Area Veneziana), richiamato dal Piano di Tutela delle Acque della Regione Veneto, che costituisce uno specifico piano di settore ai sensi dell'art. 121 del D.Lgs. 152/2006.

Trattandosi di sistema a captazione, il trattamento delle acque di piattaforma è completamente a gravità. Questo anche per ridurre i costi di gestione ed aumentare l'affidabilità del sistema drenante; è stato necessario inoltre, in fase di collaudo, tener conto dell'andamento delle maree e degli eventi atmosferici per le fasi di scarico delle acque trattate e per le analisi delle stesse.

Nel 2021 sono iniziati i lavori per il nuovo depuratore che provvederà al trattamento delle acque reflue prodotte dal transito di 12.000.000 di passeggeri/anno e dai servizi aeroportuali connessi.

Le acque depurate rispetteranno i limiti allo scarico stabiliti dal D.M. Ambiente 30/07/1999 "Ronchi Costa" per gli scarichi recapitanti nella Laguna di Venezia e nel suo Bacino Scolante. Il punto di forza del nuovo impianto è il riutilizzo delle acque depurate: la totalità dell'acqua depurata potrà essere destinata al riutilizzo all'interno del sedime dell'Aeroporto (sciacquoni dei bagni, rete industriale di lavaggio strade, irrigazione delle aiuole e aree a verde, ecc....).

L'attenzione del Gruppo SAVE rispetto al consumo delle materie prime, in questo caso dell'acqua, è alla base delle politiche di sostenibilità ambientali e dimostra la volontà nei prossimi anni di ridurre al massimo l'utilizzo dell'acqua potabile, andandola ad utilizzare solamente per scopi alimentari.

Il progetto prevede, quindi, la realizzazione di un idoneo volume di accumulo dell'acqua trattata e di una stazione di pompaggio per il

rilancio dell'acqua nell'acquedotto duale dell'aeroporto per soddisfare i fabbisogni degli impianti del terminal e delle torri di raffreddamento dell'impianto di trigenerazione.

Il fabbisogno d'acqua industriale richiesto nel giorno di massimo consumo è stimato pari a 1.220 m³/d e sarà completamente coperto dal volume d'acqua trattato al depuratore (1.440 m³/d), con conseguente riduzione del fabbisogno e dei consumi di acqua potabile.

Una volta collaudato e avviato il nuovo depuratore pubblicheremo periodicamente i dati di risparmio in m³ delle acque potabili a fronte del riutilizzo delle acque trattate.

Altri progetti sulla sostenibilità

AEROPORTI 2030

L'attenzione ai temi della sostenibilità economica ha portato il Gruppo SAVE a fondare con altri operatori del settore l'associazione Aeroporti 2030, che raggruppa gli scali di Roma, Venezia, Treviso, Verona, Brescia. L'associazione è nata per promuovere lo sviluppo sostenibile e digitale degli aeroporti italiani, proponendo al governo un documento programmatico con diverse misure, tra cui:

- raggiungere la completa decarbonizzazione degli scali nel 2030 e per le compagnie aeree nel 2050,
- implementare lo sviluppo di carburanti avio sostenibili,
- sviluppare energia 100% rinnovabile e mobilità elettrica per l'accessibilità negli scali

Aeroporti 2030 vuole essere un luogo di confronto, progettazione e stimolo all'attuazione, avvalendosi di un network di esperti delle principali realtà industriali del Paese - tra queste da subito Eni, Enel, Gruppo FS - per lavorare su sinergie complessive relative al settore aeroportuale e accompagnare nel percorso di transizione energetica e digitale.

Allo stesso tempo, verranno realizzati progetti con il coinvolgimento di università, istituzioni, operatori aeroportuali, operatori di trasporto e logistica e comunità territoriali.

URBAN BLUE

Un'altra iniziativa che pone l'attenzione sul tema della sostenibilità è Urban Blue, un progetto di mobilità sostenibile nato nel 2021 che prevede la costituzione di una società partecipata da Aeroporti di Roma, Aeroporto di Venezia, Aéroports de la Côte d'Azur e Aeroporto Marconi di Bologna per lo sviluppo delle infrastrutture di mobilità aerea urbana a livello internazionale.

La società, che sarà aperta a nuovi partner industriali, tecnologici e finanziari per la progressiva espansione dell'UAM in diverse aree geografiche, oltre che inizialmente in Italia e Francia, si occuperà di studiare, progettare, costruire e gestire le infrastrutture – anche conosciute come vertiporti – indispensabili per permettere ai velivoli elettrici a decollo verticale (e-VTOL) di collegare gli aeroporti con i centri abitati e favorire la mobilità intra-city, favorendo il decongestionamento del traffico nei centri urbani.

L'aeroporto Marco Polo di Venezia: riconoscimenti

ACI AIRPORT HEALTH ACCREDITATION

Nel 2021, con il protrarsi dell'emergenza sanitaria, SAVE ha mantenuto il focus verso temi legati alla sicurezza sanitaria su tutti gli Aeroporti del Gruppo.

Grazie al continuo impegno dello scalo nella tutela della sicurezza e salute dei passeggeri e degli operatori durante questo periodo di emergenza Covid-19, l'Aeroporto Marco Polo di Venezia ha rinnovato il conseguimento anche nel 2021 della certificazione Airport Health Accreditation.

L'importante riconoscimento consegnato allo scalo dall'Airports Council International, che rappresenta oltre 1.900 aeroporti a livello internazionale, certifica infatti l'efficacia dei protocolli e delle misure introdotti da SAVE, che risultano del tutto allineati alle linee guida fornite dall'ACI Aviation Business Restart and Recovery e alle raccomandazioni dell'ICAO – Council Aviation Recovery Task Force e dell'EASA (European Union

Aviation Safety Agency).

Parte integrante della valutazione da parte di ACI sono stati la pulizia e la disinfezione degli spazi aeroportuali, il mantenimento delle distanze fisiche, le protezioni in dotazione al personale, la comunicazione ai passeggeri.

Gruppo SAVE ha, infatti, mantenuto costante l'attenzione sulla sicurezza di passeggeri e lavoratori, continuando a garantire il rispetto delle norme anti-contagio. Tra le attività implementate nel 2020 e proseguite nel 2021: l'organizzazione degli spazi per garantire il distanziamento sociale, l'incremento delle attività di pulizia e disinfezione delle aree, i controlli della temperatura corporea con termoscanner, la distribuzione all'interno del terminal di gel igienizzanti, una nuova organizzazione delle aree check-in e di imbarco sia per il distanziamento dei passeggeri che per la protezione degli operatori, la fornitura di dispositivi di protezione individuale ai dipendenti dell'aeroporto, la segnaletica dedicata ai percorsi interni che sono stati parzialmente modificati, integrata da frequenti comunicazioni sonore e dal costante aggiornamento delle informazioni sul sito dell'aeroporto

PREMI DELL'ISTITUTO TEDESCO DI QUALITÀ E FINANZA

Ad ottobre 2021 il Gruppo SAVE è rientrato fra i 300 vincitori dello studio TOP JOB 2021/2022, la più grande analisi sui datori di lavoro in Italia basata su oltre 1 milione di commenti rilevati sul web. Il nostro Gruppo si è posizionato secondo nella categoria aeroportuale sulla base dell'analisi svolta dall'Istituto Tedesco di Qualità e Finanza ITQF in collaborazione con La Repubblica Affari&Finanza e basata sul social listening di oltre 1 milione di commenti sulla cultura aziendale rilevati sul web (social media, blog, portali news). Questo premio si aggiunge alla menzione del Gruppo come Digital Star ricevuta a giugno 2021 e basata su oltre 1,5 milioni di citazioni online su digitalizzazione, innovazione e tecnologia.

WELFARE PMI INDEX

A settembre 2021 si è tenuta a Roma, al Teatro Eliseo, la presentazione del Rapporto 2021 e la premiazione delle Imprese Welfare Champion. Il Gruppo SAVE è stato premiato ottenendo le 5W, massimo livello del

Welfare Index, per la qualità e la varietà delle attività di welfare aziendale nel 2020.

Sono state più di 6.000 le aziende che hanno partecipato all'iniziativa promossa nella sua sesta edizione da Generali Italia con il patrocinio della Presidenza del Consiglio dei Ministri, e 105 quelle premiate come Welfare Champion.

Esse si distinguono per avere un sistema di welfare aziendale caratterizzato da:

- livello di iniziativa molto rilevante,
- capacità gestionali e impegno economico-organizzativo elevati: proattività, orientamento all'innovazione sociale, sistematico coinvolgimento dei lavoratori
- impatti sociali significativi sulle comunità interne ed esterne all'impresa, misurati da indicatori quali: la composizione e il trend dell'occupazione, le condizioni lavorative, il contributo alla comunità locale e l'impegno verso consumatori e fornitori.

Il risultato fondamentale della survey condotta a livello nazionale dal Welfare PMI Index è che, con l'emergenza Covid-19, sia emerso indiscutibilmente quanto le iniziative di welfare messe in atto dalle aziende abbiano avuto un impatto sociale e sul territorio irrinunciabile, e che il welfare, oltre ad essere strategico per la crescita delle imprese, sarà sempre più una leva fondamentale per la ripresa sostenibile del nostro Paese.



Sicuri di viaggiare sicuri

Salute e sicurezza sanitaria sono i due temi su cui l'aeroporto di Venezia si è focalizzato anche nel 2021 a seguito della pandemia. In questo capitolo illustreremo le competenze maturate in tema sanitario e le procedure al servizio della salute del viaggiatore implementate per la gestione del Covid-19.

Venezia è un aeroporto dotato di un canale sanitario attivo dal 2004 capace di gestire emergenze sanitarie di voli a rischio grazie alla struttura del canale organizzato con tutte le dotazioni di un reparto di malattie infettive.

Negli ultimi dieci anni è stata maturata un'esperienza nella gestione delle precedenti malattie infettive (Sars, Aviaria ed Ebola) con protocolli operativi stipulati tra Ministero della Salute, Prefettura, Reparti di malattie infettive ULSS, 118 e Servizio Sanitario Aeroportuale.

Il Servizio Sanitario Aeroportuale, caratterizzato dalla presenza costante di medici ed infermieri, svolge anche attività di assistenza ai passeggeri ipertermici e coordina ed indirizza tutti gli operatori aeroportuali sui temi sanitari.

Tutte le procedure di sicurezza implementate sono conformi alle raccomandazioni pubblicate da EASA, ENAC, ACI, Dpcm, OMS, Istituto Superiore di Sanità e Ministero della Salute.

Il monitoraggio e l'analisi della situazione sono stati precoci, attenti e costanti, e hanno portato ad una rapida implementazione delle misure anti contagio, consentendo un efficace contenimento dei casi tra i dipendenti Gruppo SAVE.

Gruppo SAVE ha inoltre sottoscritto con EASA l' "AVIATION INDUSTRY CHARTER FOR COVID19", un progetto pilota nell'ambito del quale, assieme ad altri scali europei, l'aeroporto si impegna non solo ad implementare le linee guida EASA, ma anche a monitorarne l'efficacia in un'ottica di miglioramento continuo delle stesse.

Sono stati condivisi tra tutti gli operatori aeroportuali (handlers, subconcessionari, personale di sicurezza etc.) protocolli di pulizie e protocolli operativi al fine di ridurre il rischio di contagio.

Gruppo SAVE ha definito, fin dall'inizio della fase emergenziale, un protocollo che prevede:

- pulizia degli ambienti giornaliera con prodotti disinfettanti (ipoclorito di sodio ed etanolo) in adeguata concentrazione;
- sanificazione di tutte le superfici di maggior contatto (piani di appoggio, tavoli, mensole, maniglie, corrimano, pulsanti, tastiere, mouse, touchpad) ad ogni cambio turno;
- disinfezione dei presidi operativi con atomizzatore e utilizzo di prodotti sanificanti concentrati su tutte le superfici;
- disinfezione immediata di tutti gli ambienti di lavoro ove abbia soggiornato un caso conclamato di contagio.

Gli handler provvedono giornalmente alla sanificazione dei bus interpista. Gli automezzi utilizzati per il trasporto dei passeggeri (ambulift, mezzi AVG) vengono sanificati con spray igienizzante ad ogni utilizzo; in più con frequenze quotidiane o settimanali viene effettuata, da una azienda specializzata, una sanificazione aggiuntiva con nebulizzazione. In modo analogo sono trattati tutti gli automezzi utilizzati per il trasporto dei passeggeri (ambulift, mezzi AVG) o lavoratori (Safety, Tvs).

Le attività di sanificazione sono svolte da personale formato secondo protocolli definiti e certificati.

In merito alle unità di trattamento aria, Gruppo SAVE ha applicato le indicazioni contenute nelle linee guida dell'Istituto Superiore di Sanità (rapporto ISS COVID-19 n. 5_2020 Aria indoor).

È inoltre attivo un protocollo per il controllo del rischio batteriologico da legionella.

Ulteriori misure adottate per diminuire il rischio di contagio sono:

- trattamento degli ambienti e delle superfici di contatto (es. finger, ascensori, vaschette e rulliere bagagli ai controlli di sicurezza, maniglie dei carrelli portabagagli) con tecnologia fotocatalitica REair che ha un effetto duraturo anti Coronavirus e rigenera anche l'aria e l'ambiente; in particolare il trattamento viene eseguito mensilmente sulle sedie a rotelle utilizzate dai passeggeri PRM;
- sanificazione tramite UV clean touch e scale mobili e UV clean light

e clean air negli ascensori: sistema che sfrutta le proprietà germicide della luce ultravioletta UV-C per distruggere batteri e virus presenti ad esempio su corrimano e pulsantiere;

- applicazione di pellicole virucide e antibatteriche sulle principali superfici di contatto (es. lettori di carte di imbarco, tutti i banchi check-in, tutti i banchi gate);
- sistema di trattamento aria a ionizzazione negli uffici e in alcune aree del terminal.

Sono stati predisposti numerosi punti di controllo della temperatura tramite termoscanner in area arrivi, partenze del terminal, in prossimità dei varchi di sicurezza e presso l'ingresso al terminal al fine di garantire il rispetto delle norme vigenti per la temperatura corporea massima ammissibile (37,5°C).

Per una corretta gestione dei passeggeri ipertermici è inoltre stata allestita un'area di pre-triage dedicata nelle vicinanze dei punti di controllo, fermo restando il divieto di accesso per chiunque abbia una temperatura corporea superiore ai 37,5°C.

In accordo con gli Enti preposti alla sorveglianza sanitaria (USMAF, ASL) sono stati redatti protocolli e procedure per la gestione di eventuali casi critici, sia per quanto riguarda i passeggeri che per quanto riguarda operatori e dipendenti, garantendo sessioni di training per il personale coinvolto nel monitoraggio.

L'accesso al terminal è permesso solo con mascherina ed è presente un distributore automatico di mascherine e gel disinfettante in prossimità dell'accesso al terminal.

Gruppo SAVE al fine di garantire il distanziamento ha predisposto dei layout di accodamento ottimizzati evidenziati con segnaletica orizzontale/verticale presso le aree di possibile assembramento quali check in, controlli security, gate, avio bridge, nastri di riconsegna bagagli.

Il servizio tamponi, lanciato già ad agosto 2020 negli Aeroporti di Venezia e Verona, primi in Italia a garantire il servizio, è stato ulteriormente ampliato grazie a dei partner privati e oggi è disponibile un punto tamponi all'interno del terminal e un punto tamponi all'esterno del terminal

(park 4), dedicato anche alla popolazione. Entrambi i punti tampone garantiscono anche il servizio di tampone molecolare. Tutti i dettagli per accedere al servizio tamponi si possono trovare al seguente link: <https://www.veneziaairport.it/info-e-assistenza/tamponi-covid-19.html>

Ulteriori misure adottate per diminuire il rischio di contagio sono:

- installazione di bandelle per l'inibizione delle sedute che non rispettano la distanza interpersonale di 1m;
- installazione di numerosi e diffusi dispenser di disinfettante per i passeggeri nel terminal;
- installazione di schermi protettivi in plexiglass per separare operatori dei check-in e gate dai passeggeri.

All'interno del terminal, per comunicare tutte le misure e le nuove norme anti-contagio sono state implementate:

- diffusione di messaggi audio circa le misure da adottare in materia sanitaria;
- comunicazioni tramite fids delle indicazioni da adottare in tema sanitario.

Ultima misura per il contenimento della pandemia introdotta nel 2021 a livello nazionale è stato il controllo del Green Pass per l'ingresso alla zona sterile dell'Aeroporto e del Super Green Pass per i voli nazionali.



Ricordiamo ai passeggeri che per rimanere aggiornati sulle attuali modalità di accesso e circolazione nel terminal, sulla documentazione necessaria per intraprendere un viaggio e sui servizi disponibili in aeroporto è possibile consultare la pagina dedicata sul sito dell'aeroporto, [Volare in sicurezza](https://www.veneziaairport.it/volare-in-sicurezza.html).

link completo: <https://www.veneziaairport.it/volare-in-sicurezza.html>



Carta dei servizi 2022

Qualità

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

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

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

Come anticipato nell'introduzione, nel corso del 2021, in accordo con Enac, sono state sospese le rilevazioni degli indicatori di qualità. Le rilevazioni sono riprese per tutti gli indicatori a gennaio 2022.

Di seguito l'elenco dei 34 indicatori individuati e concordati con Enac, attualmente rilevati.

Indicatori di qualità

Fattori di qualità	Indicatori	Unità di misura
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% di passeggeri soddisfatti
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti

REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO	Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza
	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	n. di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione /1000 passeggeri in partenza
	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi
	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi
	Tempo di attesa bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% di passeggeri soddisfatti
	Percezione sul livello di pulizia dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% di passeggeri soddisfatti
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% di passeggeri soddisfatti
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti

SERVIZI AGGIUNTIVI

Percezione sulla connettività wi-fi all'interno dell'aerostazione % di passeggeri soddisfatti

Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti % di passeggeri soddisfatti

Compatibilità dell'orario di apertura di bar e ristoranti con l'orario di apertura dell'aeroporto % dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree

Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti % di passeggeri soddisfatti

Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti % di passeggeri soddisfatti

Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi edicole % di passeggeri soddisfatti

Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti % di passeggeri soddisfatti

Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti % di passeggeri soddisfatti

Sito web di facile consultazione e aggiornato % di passeggeri soddisfatti

Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi % di passeggeri soddisfatti

Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna % di passeggeri soddisfatti

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) % di passeggeri soddisfatti

Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) % di passeggeri soddisfatti

SERVIZI
SPORTELLO/
VARCO

Percezione sul servizio biglietteria

% di passeggeri soddisfatti

Tempo di attesa al check-in

Tempo di attesa in minuti nel
90% dei casi

Percezione del tempo di attesa al check-in

% di passeggeri soddisfatti

Tempo di attesa ai controlli di sicurezza

Tempo di attesa in minuti nel
90% dei casi

Percezione del tempo di attesa al controllo
passaporti

% di passeggeri soddisfatti

INTEGRAZIONE
MODALE

Percezione sulla chiarezza, comprensibilità
ed efficacia della segnaletica esterna

% di passeggeri soddisfatti

Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti
città/aeroporto

% di passeggeri soddisfatti



Indicatori passeggeri PRM

Fattori di qualità	Indicatori	Unità di misura
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA	Per PRM in partenza con prenotazione tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
	Per PRM in partenza senza prenotazione tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
	Per PRM in arrivo con prenotazione Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
	Per PRM in arrivo senza prenotazione tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% passeggeri PRM soddisfatti
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri PRM soddisfatti
INFORMAZIONI IN AEROPORTO	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali
	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni
	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% passeggeri PRM soddisfatti

COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM
	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti
COMFORT IN AEROPORTO	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica).	% passeggeri PRM soddisfatti
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale).	% passeggeri PRM soddisfatti
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti



Reclami



RECLAMI



RITARDI E CANCELLAZIONI VOLI



SUGGERIMENTI E COMMENTI POSITIVI

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

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

**Aeroporto di Venezia “Marco Polo” SAVE S.p.a.,
Viale Galileo Galilei n. 30/1, 30173 Tessera Venezia**

o da consegnarsi presso l'ufficio informazioni SAVE.

È previsto un riscontro scritto entro 30 giorni dall'invio del reclamo. Il reclamo verrà trattato direttamente, se riferibile ai servizi erogati dal Gestore, oppure trasmesso agli operatori aeroportuali responsabili.

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

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

In caso di ipotesi di reato (furto, danneggiamento, lesioni personali, ecc.), ti suggeriamo di rivolgerti immediatamente presso gli Uffici di Polizia dell'aeroporto.

In caso di infortunio presso l'aeroporto che comporti cure mediche, il Pronto Soccorso Aeroportuale provvederà a raccogliere la tua dichiarazione.

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

La sezione "reclami e suggerimenti" sul sito internet <https://www.veneziaairport.it/info-e-assistenza/reclami-e-suggerimenti.html> può essere anche utilizzata nel caso tu desideri suggerirci eventuali migliorie per i nostri servizi o lasciarci un commento positivo sulla tua esperienza di viaggio.

Nei casi in cui la Compagnia Aerea non avesse rispettato il Regolamento (CE) 261/2004 (casi di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo prolungato), puoi porgere reclamo direttamente alla Compagnia Aerea dalla quale hai acquistato i biglietti. Se questa non rispondesse entro sei settimane o lo facesse in maniera inadeguata, puoi inviare un reclamo all'ENAC, organo designato all'applicazione del Regolamento (CE) 261/2004 stesso, che si attiverà verso tali soggetti ai soli fini sanzionatori.

Per maggiori informazioni sui tuoi diritti come Passeggero, consulta il sito ENAC, il Regolamento (CE) 261/2004 e l'opuscolo informativo "Conosci i tuoi Diritti".

<https://www.enac.gov.it/pubblicazioni/carta-dei-diritti-del-passeggero-in-formazioni-al-volo>

Servizio Chatbot per la richiesta di informazioni

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



INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), la società SAVE S.p.A. con sede legale in viale G. Galilei 30/1, Tessera Venezia, in qualità di Titolare del trattamento, (di seguito "SAVE" o "Titolare") fornisce la seguente informativa per i dati dalla medesima trattati relativi ai seguenti Interessati: passeggeri e utenti dell'Aeroporto Marco Polo di Venezia. I dati di cui alla presente informativa, vengono trattati con modalità cartacee e informatiche, dagli incaricati interni di SAVE, a cui è demandata la gestione delle singole attività, e dagli incaricati appartenenti alle società del Gruppo SAVE che forniscono servizi infragruppo, nonché dai soggetti esterni come riportati nella tabella che segue con riguardo a ciascuna categoria di trattamento.

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

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

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

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

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

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

SAVE S.p.A. Comitato Privacy – Viale Galileo Galilei 30/1, 30173 Venezia Tessera (Italia),

Email: privacy@grupposave.com

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

Email: dpo@grupposave.com

Carta dei servizi e gestione reclami, sinistri e infortuni:

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

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

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

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



Guida ai Servizi 2022

La Guida ai Servizi 2022 ha l'obiettivo di far conoscere ai nostri ospiti come è strutturato l'aeroporto Marco Polo di Venezia, quali sono i servizi che offriamo e a chi è possibile rivolgersi per qualsiasi richiesta ed esigenza.

Compagnie aeree

Di seguito viene riportata la lista delle compagnie aeree che operano da e per l'aeroporto Marco Polo di Venezia.

Le informazioni sui contatti e sui loro servizi sono consultabili nel sito di ciascuna compagnia.

N.B.:

Operativo: ha operato nel 2021 ed è riconfermato, dopo periodo Covid-19, per l'anno 2022.

Sospeso: Sospensione dell'operatività causa Covid-19, non ci sono notizie in merito all'operatività nel 2022.

CODICE	VETTORE	OPERATIVITÀ
A3	AEGEAN CRONUS AIRLINES	OPERATIVO
EI	AER LINGUS	OPERATIVO
SU	AEROFLOT*	OPERATIVO
3O	AIR ARABIA MAROC	OPERATIVO
BT	AIR BALTIC	OPERATIVO
AC	AIR CANADA	OPERATIVO
EN	AIR DOLOMITI	OPERATIVO
UX	AIR EUROPA LINEAS AEREAS	SOSPESO
AF	AIR FRANCE	OPERATIVO
KM	AIR MALTA	SOSPESO
9U	AIR MOLDOVA	SOSPESO
JU	AIR SERBIA	OPERATIVO
TS	AIR TRANSAT	OPERATIVO
2B	ALBAWINGS	OPERATIVO
AA	AMERICAN AIRLINES	OPERATIVO
OZ	ASIANA AIRLINES	SOSPESO
3V	ASL AIRLINES BELGIUM	OPERATIVO
OS	AUSTRIAN AIRLINES	OPERATIVO
NT	BINTER CANARIAS	OPERATIVO
BA	BRITISH AIRWAYS	OPERATIVO

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

SN	BRUSSELS AIRLINES	OPERATIVO
OU	CROATIA AIRLINES	OPERATIVO
OK	CZECH AIRLINES A.S.	SOSPESO
DL	DELTA AIRLINES	OPERATIVO
U2	EASYJET	OPERATIVO
LY	ELAL	OPERATIVO
EK	EMIRATES	OPERATIVO
QY	EUROPEAN AIR TRANSPORT	OPERATIVO
EW	EUROWINGS	OPERATIVO
FX	FEDERAL EXPRESS CORPORATION	OPERATIVO
AY	FINNAIR	OPERATIVO
IB	IBERIA	OPERATIVO
AZ	ITA AIRWAYS	OPERATIVO
LS	JET2.COM LIMITED	OPERATIVO
KL	KLM	OPERATIVO
LO	LOT	OPERATIVO
LH	LUFTHANSA	OPERATIVO
LG	LUXAIR	OPERATIVO
DY	NORWEGIAN	OPERATIVO
PC	PEGASUS AIRLINES	OPERATIVO
QR	QATAR AIRWAYS	OPERATIVO
AT	ROYAL AIR MAROC	OPERATIVO
FR	RYANAIR	OPERATIVO
SK	SCANDINAVIAN	OPERATIVO
S6	STAR AIR S.A.	OPERATIVO
LX	SWISS AIRLINES	OPERATIVO
TP	TAP AIR PORTUGAL	OPERATIVO
TO	TRANSAVIA	OPERATIVO
TU	TUNISAIR	OPERATIVO
TK	TURKISH AIRLINES	OPERATIVO
PS	UKRAINE INTERNATIONAL AIRLINES	SOSPESO
UA	UNITED AIRLINES	OPERATIVO
5X	UNITED PARCEL SERVICE	OPERATIVO
U6	URAL AIRLINES	SOSPESO
V7	VOLOTEA AIRLINES	OPERATIVO
VY	VUELING AIRLINES S.A.	OPERATIVO
W6	WIZZ AIR	OPERATIVO



Controlli di sicurezza

Norme, regolamenti e modalità dei controlli di sicurezza dell'aeroporto Marco Polo di Venezia

Ricorda di rispettare le norme per garantire la sicurezza di tutti gli utenti dell'aeroporto e non allungare il tempo dei controlli per gli altri passeggeri.

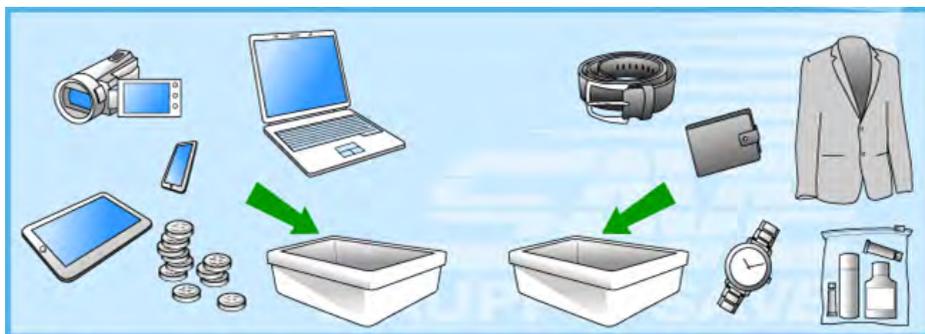
Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'ENAC <https://www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo>.

Presso l'aeroporto Marco Polo di Venezia sono presenti diverse tipologie di varchi di sicurezza:

- 18 linee di controllo disponibili per tutti i voli, nazionali ed internazionali (tranne i voli diretti per gli USA);
- 3 linee di controllo riservate ai soli voli diretti verso gli USA, di cui una fast track;
- 1 fast track;
- 1 varco di sicurezza per i PRM e un accompagnatore.



Nel corso del 2021 alcuni di questi varchi di sicurezza potrebbero essere stati temporaneamente chiusi a causa della pandemia.



Come avviene il controllo

- Effettua il controllo della carta d'imbarco appoggiandola con il codice a barre rivolto verso il basso sul lettore dei tornelli elettronici per il controllo accessi;
- posa sul rullo del controllo a raggi X, all'interno delle apposite vaschette di controllo, i tuoi effetti personali, compreso computer portatile, cellulare, tablet e altri dispositivi elettronici rimossi dal bagaglio a mano nonché il bagaglio stesso;
- disponi nei contenitori sul rullo la giacca e tutto il materiale che porti con te (monete, portafogli, dispositivi elettronici, cintura, stivali ecc.);
- passa attraverso il metal detector e collabora nel caso in cui gli operatori vogliano procedere ad ulteriori controlli compreso il controllo manuale;
- gli operatori di sicurezza potrebbero chiederti di togliere alcuni indumenti (ad esempio le scarpe) e di ispezionare manualmente eventuali borse o zaini a mano;
- ricorda di recuperare i tuoi effetti personali dalle vaschette al termine del controllo.

Il controllo per liquidi, aerosol, gel

Presentati al controllo di sicurezza con liquidi, aerosol e gel separati dal bagaglio a mano.

Ricorda che:

- sono consentiti contenitori fino a 100 millilitri o equivalenti (100 grammi);
- tutti i contenitori devono essere riposti in un sacchettino trasparente e richiudibile di dimensioni massime 18 x 23 centimetri e capacità massima 1 litro. Dovrà essere possibile chiudere il sacchetto con il rispettivo contenuto (cioè i recipienti dovranno poter entrare comodamente in esso);
- per ogni passeggero (infanti compresi) sarà permesso il trasporto di uno ed un solo sacchetto di plastica con le caratteristiche sopra riportate e delle dimensioni suddette.

I liquidi comprendono:

- acqua ed altre bevande, minestre, sciroppi;
- creme, lozioni ed oli;
- profumi;
- spray;
- gel, inclusi quelli per i capelli e per la doccia;
- contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti;
- sostanze in pasta, incluso dentifricio;
- miscele di liquidi e solidi;
- mascara;
- ogni altro prodotto di analoga consistenza.

Dal 31 gennaio 2014, possono essere trasportati al di fuori del sacchetto ma separati dal bagaglio a mano i seguenti liquidi:

- farmaci (senza l'obbligo di presentazione della ricetta medica);
- alimenti per l'infanzia (senza l'obbligo della presenza del minore);
- prodotti per regimi dietetici (i liquidi facilmente reperibili nell'area sterile dell'aeroporto come bibite e prodotti da bar non sono inclusi);
- tali liquidi possono superare il limite di 100ml.

I medicinali e i prodotti per regimi dietetici possono superare il limite di 100ml solo se devono essere utilizzati durante il viaggio e sono necessari per scopi medici o per un regime dietetico speciale. Rientrano nelle eccezioni ai limiti per i liquidi anche gli alimenti per l'infanzia.

Normative sui bagagli

Indicazioni generali: peso, etichette, chiusura

Contatta l'agenzia di viaggio o la compagnia aerea con cui viaggi per le indicazioni sulle dimensioni e il peso dei bagagli a mano e da stiva.

Nel caso in cui il bagaglio superi i limiti stabiliti dalla compagnia, ti potrebbe essere richiesto di pagare una tassa aggiuntiva.

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

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

Se i bagagli da stiva eccedono le misure consentite sono definiti bagagli fuori misura e in tal caso possono essere fatti imbarcare facendoli passare al varco security specifico Fuori Misura che si trova al piano terra.

Si raccomanda di contattare in anticipo la compagnia aerea per ricevere informazioni sulle tariffe aggiuntive che la compagnia potrebbe farti applicare.

I bagagli che superano i limiti imposti dalle compagnie vengono gestiti in modo diverso dagli altri non solo quando vengono fatti imbarcare ma anche quando vengono fatti sbarcare all'aeroporto Marco Polo: non verranno riconsegnati presso uno dei cinque nastri di riconsegna, ma in una delle due baie ad essi dedicate (dietro il nastro 1 per i voli Schengen e dietro il nastro 5 per i voli Extra-Schengen).

Lista oggetti proibiti

Alcuni oggetti sono proibiti secondo le regole per la sicurezza dell'aviazione civile mentre altri secondo quanto previsto dalla compagnia aerea con cui si vola. Ci sono poi differenze tra gli oggetti che si possono portare nel bagaglio a mano e quelli che si possono trasportare nel bagaglio da stiva. È dunque necessario fare riferimento ai regolamenti specifici per ottenere indicazioni complete.

Puoi consultare la lista aggiornata degli articoli vietati in stiva e in cabina direttamente nel sito dell'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile).



Trasporto armi

Il trasporto di armi è subordinato alla prenotazione ed accettazione da parte della compagnia aerea.

Per i dettagli su prenotazioni e costi consulta il sito ufficiale della tua compagnia aerea.



Documenti extra UE

I documenti e le indicazioni da seguire per i viaggiatori diretti e provenienti da paesi fuori dall'Unione Europea



In ottemperanza alle varie regolamentazioni emanate in tema di prevenzione del Covid-19, le norme di partenza ed arrivo da e per l'Italia, sono in costante evoluzione e alcune delle informazioni seguenti potrebbero essere variate dal momento della pubblicazione.

Per chi arriva in Italia

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

Puoi trovare informazioni dettagliate sul sito del Ministero degli Esteri.

Per chi è diretto all'estero

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

Per una verifica puntuale sui documenti necessari, ti consigliamo di consultare il sito www.viaggiare Sicuri.it curato dall'Unità di Crisi del Ministero degli Esteri.

Se sei diretto verso un Paese UE è sufficiente portare con te la carta di identità.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'ENAC.

Come velocizzare il controllo della polizia di frontiera

Se hai compiuto 14 anni e sei cittadino Europeo o di altri Paesi come Australia, Canada, Corea del Sud, Giappone, Regno Unito, Israele, Indonesia, Nuova Zelanda, San Marino, Singapore, Stati Uniti d'America, Stato Città del Vaticano e Taiwan potrai viaggiare utilizzando il passaporto biometrico. Questo ti permetterà di effettuare il controllo del tuo documento accedendo direttamente agli e-Gates invece che attraverso il controllo manuale da parte della Polizia di Frontiera.

Prima di partire, ti consigliamo di consultare il sito www.viaggiare Sicuri.it, per sapere quali documenti dovrai portare con te.



Nel corso del 2020 e 2021 il sistema di e-Gates non è risultato attivo con continuità e si prevede una probabile discontinuità del servizio anche nel 2022.

Cosa puoi importare

Consulta la carta doganale per sapere cosa puoi portare con te

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

- importazione di opere d'arte;
- importazione di animali e piante e di prodotti di origine animale e vegetale;
- importazione di avorio, pellicce, coralli;
- trasporto di denaro in contante.

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

Rimborso dell'IVA

All'interno dell'aeroporto Marco Polo di Venezia i residenti e i domiciliati fuori dall'UE possono richiedere il rimborso dell'IVA per acquisti effettuati in Italia e dentro lo stesso aeroporto. Gli operatori di tax refund all'interno dell'aeroporto Marco Polo di Venezia sono i seguenti:

- Global Blue;
- Planet Payment;
- Tax Refund;

I desk degli operatori di tax refund sono al primo piano del terminal in zona check-in, prima dei controlli di sicurezza. Il desk dell'Agenzia delle Dogane si trova nelle immediate vicinanze. Solo Global Blue ha uno sportello anche nella sala partenze dopo i controlli di sicurezza.

Per sapere a quale operatore rivolgerti, verifica nella fattura il logo dell'operatore di tax refund partner del negozio dove hai effettuato l'acquisto. Per il rimborso IVA devi rivolgerti esclusivamente alla società partner del negozio dove hai fatto l'acquisto. Se hai fatto acquisti in più di un negozio, ciascuno convenzionato con un operatore diverso, potresti dover fare più richieste di rimborso IVA.

Le pratiche di tax refund richiedono tempo perché potrebbe essere necessario rivolgerti a più società partner dei negozi dove hai effettuato gli acquisti.

Il timbro doganale può essere richiesto a partire da 4 ore prima del volo.

Bagagli smarriti

Le procedure e i contatti degli uffici Lost&Found dell'aeroporto di Venezia

Ricordati di ritirare sempre il bagaglio prima di uscire dalla sala arrivi dell'aeroporto Marco Polo di Venezia e di verificare tramite l'etichetta che il bagaglio sia di tua proprietà.

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

- non uscire dalla sala consegna bagagli;
- verifica sui monitor dei nastri di consegna quale società Lost&Found gestisce il tuo volo;
- recati presso gli sportelli della tua società fronte nastro di riconsegna 2;
- prenota il tuo turno dal totem;
- presenta allo sportello la carta di imbarco e la ricevuta dei bagagli mancanti/danneggiati (in caso di smarrimento parziale devi verificare quali bagagli non sono stati riconsegnati).

È possibile monitorare lo stato dei bagagli smarriti per i quali è in corso la ricerca cliccando nel seguente link: <https://www.veneziaairport.it/lost-and-found.html>.

Ti verrà richiesto di inserire il numero di codice PIN di riferimento della pratica che si trova nel riquadro in basso a sinistra della copia cartacea che Le è stata rilasciata dagli uffici Bagagli Smarriti dell'aeroporto Marco Polo. Il sistema è in grado di fornire esclusivamente lo status dei bagagli delle pratiche create presso l'aeroporto Marco Polo di Venezia. Per le altre pratiche, ti deve rivolgere all'aeroporto in cui la pratica è stata emessa o alla compagnia aerea con cui hai viaggiato.



Contatti degli uffici bagagli

In sala Arrivi, di fronte al nastro 2 di riconsegna bagagli, si trovano gli uffici Lost&Found delle società di handling dell'aeroporto:

- GH Venezia - Tel. +39 041 0980098 - presidiato dall'operatore in concomitanza di voli.
- AVIATION SERVICES - Tel. 0419691201 - presidiato dall'operatore in concomitanza di voli.

Altri contatti utili – assistenza bagagli:

- Assistenza bagagli British Airways - +39 06 89386034
- Assistenza bagagli AirFrance e KLM - +39 02 38591272
- Assistenza bagagli Emirates - 003617777254
- Assistenza Bagagli Vueling - 199 308 080



Oggetti smarriti

Le procedure e i contatti dell'Ufficio Oggetti Smarriti dell'aeroporto di Venezia

VeneziaAirport LostPropertyHub

Se hai dimenticato un oggetto a bordo dell'aeromobile puoi recarti agli sportelli Lost&Found relativi alla tua compagnia aerea presso la Sala Arrivi di fronte al nastro 2 di riconsegna bagagli. Negli orari di chiusura degli sportelli Lost&Found puoi rivolgerti all'Ufficio Informazioni Voli al piano terra.

Se hai dimenticato un oggetto nel terminal devi procedere con la segnalazione all'Ufficio Oggetti Smarriti ubicato in sala arrivi al piano terra e presidiato direttamente dal gestore aeroportuale.

L'ufficio è aperto al pubblico per la restituzione degli oggetti dalle ore 09:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00.

È necessario avviare la pratica di smarrimento nel sito internet dell'aeroporto presso il seguente link <https://lostpropertyhub.veneziaairport.it/>

The screenshot shows the 'Inserimento nuova richiesta' (New request submission) form on the VeneziaAirport LostPropertyHub website. The form is titled 'Descrizione oggetto smarrito' (Lost object description) and includes the following fields:

- Categoria oggetto *** (Object category): A dropdown menu.
- Tipologia *** (Type): A dropdown menu.
- Oggetto *** (Object): A dropdown menu.
- Descrizione *** (Description): A text input field.
- Marca** (Brand): A text input field.
- Colore** (Color): A dropdown menu.
- Altri dettagli (altre informazioni utili per identificare l'oggetto)** (Other details): A text input field.

At the bottom right of the form is a button labeled 'AVANTI >>' (Next >>).

In alcuni casi l'oggetto smarrito viene gestito dagli uffici Lost&Found delle compagnie aeree, in questa eventualità provvederemo a fornirti i loro contatti. Chiunque trovi un oggetto smarrito in aeroporto dovrà consegnarlo all'Ufficio Informazioni e Oggetti Smarriti.

Servizi per i bagagli dei passeggeri

Deposito bagagli

Il deposito bagagli si trova al piano terra, all'esterno del terminal nelle vicinanze dell'accesso 1.

Il deposito è aperto dalle ore 7:00 alle 19:30.

Puoi richiedere un servizio chiamando:

- + 39 041 713719
- +39 041 5223590
- o scrivendo via email a info@trasbagagli.it

Deposito bagagli e servizio di Facchinaggio da e per Venezia sono gestiti dalla cooperativa Trasbagagli. Per informazioni sulle tariffe consulta la pagina della cooperativa Trasbagagli selezionando "Trasbagagli Aeroporto".

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

Informazioni generali

Dal 26 luglio 2008 il Gruppo SAVE, in ottemperanza al regolamento CE - No.1107/2006, assicura un servizio di assistenza ai passeggeri disabili e ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM) dell'aeroporto Marco Polo di Venezia. Il Regolamento CE, infatti, attribuisce alle società di gestione aeroportuali la responsabilità dei servizi di assistenza negli aeroporti europei e ne uniforma il livello di servizio.

A tal fine il Gruppo SAVE ha dotato l'aeroporto Marco Polo di Venezia:

- di un pontile mobile in darsena;
- di mezzi di trasporto speciali;
- di parcheggi dedicati gratuiti per chi in possesso del contrassegno di cui al DPR 151/2012;
- di vari punti di chiamata dislocati all'interno del sedime aeroportuale;
- di un varco di sicurezza dedicato;
- di una sala Assistenza speciale ubicata all'interno dell'area Partenze prima dei controlli di sicurezza;
- di una sala ad essi dedicata ed ubicata nella zona imbarchi dopo i controlli di sicurezza;
- di una zona dedicata in area di ritiro bagagli;
- di sedute dedicate alle persone a ridotta mobilità in prossimità dei gate.

A chi si rivolge il servizio

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

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

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

Parceggio dedicato e gratuito

I passeggeri in possesso del contrassegno di cui al DPR 151/2012 hanno diritto alla sosta gratuita negli spazi riservati presso tutti i parcheggi dell'aeroporto Marco Polo di Venezia.

A tal fine occorre esibire all'ufficio informazioni, situato sia al piano terra che al primo piano del terminal, o alla cassa del parcheggio multipiano il contrassegno rigorosamente in originale, assieme al tagliando del parcheggio e a un documento d'identità.

Eventuali accompagnatori potranno usufruire della sosta gratuita esibendo, oltre ai documenti sopra indicati, anche una copia del biglietto aereo o della carta d'imbarco del titolare del contrassegno.

Planimetria generale con i punti di chiamata dedicati PRM

I totem per la chiamata di un addetto PRM si riconoscono per la segnaletica riportante il logo della sedia a rotelle e sono dislocate:

- nel parcheggio Pbus;
- al parcheggio Sosta Breve;
- in darsena (banchina d'attracco dei mezzi acquei): una davanti alla biglietteria Alilaguna e una all'inizio del moving walkway;
- nel terzo piano del Park1 presso gli uffici delle società di noleggio auto;
- nel parcheggio Park1;
- all'esterno dell'aerostazione, in corrispondenza degli accessi: una alle partenze presso il 1° piano, e una agli arrivi al piano terra;

Il servizio di assistenza, prestato in relazione alle necessità del passeggero, è garantito fino al posto a sedere all'interno dell'aeromobile.



Come richiedere l'assistenza

L'assistenza per i passeggeri PRM è totalmente gratuita.

I servizi di assistenza per passeggeri disabili o con ridotta mobilità (PRM) devono essere richiesti alla Compagnia Aerea o al Tour Operator al momento della prenotazione del volo o con almeno 48 ore di anticipo rispetto all'orario di partenza. Solo così è possibile assicurare la pronta disponibilità di risorse e attrezzature utili all'assistenza in aeroporto. In assenza di prenotazione, per ragioni di sicurezza aeronautica, la compagnia aerea potrebbe non assicurare l'imbarco sul volo prescelto.

La compagnia aerea provvederà ad informare tutti gli scali toccati dall'itinerario e potrebbe richiedere ulteriori informazioni relativamente alle modalità dell'assistenza richiesta, all'eventuale trasporto/utilizzo di apparecchiature mediche e/o ausili per la mobilità, all'eventuale necessità di viaggiare con cani da assistenza riconosciuti.

In casi particolari (ad esempio dopo una operazione chirurgica) la compagnia potrebbe richiedere una autorizzazione al volo rilasciata dal medico curante.

Assistenza speciale per i passeggeri in partenza

Puoi ricevere assistenza al tuo arrivo in aeroporto presso il check-in, o in alternativa in uno dei punti di chiamata PRM.

Tempi di presentazione

Per ricevere l'assistenza richiesta e svolgere le pratiche di accettazione (check-in), rispetta i tempi di presentazione direttamente al banco check-in o ai punti di chiamata designati.

Presentati a uno dei punti di chiamata con il seguente anticipo rispetto all'orario di partenza del volo:

- due ore per i voli nazionali;
- due ore e mezza per i voli internazionali;
- tre ore e mezza per i voli intercontinentali.

Presentati ai banchi di accettazione (check-in) con il seguente anticipo rispetto all'orario di partenza del volo:

- un'ora per i voli nazionali;
- due ore per i voli internazionali;
- tre ore per i voli intercontinentali.

L'aeroporto Marco Polo mette a disposizione dei passeggeri PRM due salette d'attesa dove attendere rispettivamente l'apertura del proprio banco check-in e del proprio gate di imbarco. Il personale PRM si occuperà di accompagnare il passeggero nelle aree ad essi dedicate qualora desideri attendere il proprio volo in una zona tranquilla.

Assistenza speciale per i passeggeri in arrivo

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

L'aeroporto Marco Polo mette a disposizione dei passeggeri PRM di una zona ad essi dedicata in area di riconsegna bagagli, in modo da poter attendere il ritiro del proprio bagaglio in completa tranquillità.

Bagagli e cani da assistenza

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

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

Reclami PRM

In caso di mancata applicazione delle tutele previste, puoi indirizzare il reclamo in prima istanza alla compagnia aerea e al gestore aeroportuale (email quality@veneziaairport.it).

Successivamente, in mancanza di risposte adeguate sulle presunte violazioni, puoi presentare formale reclamo all'ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile), ente designato dallo Stato italiano, organismo responsabile del rispetto dei diritti del passeggero con disabilità o a mobilità ridotta.

Mezzi speciali

I mezzi che l'aeroporto di Venezia mette a disposizione per l'espletamento di questo servizio sono:

- sedie a rotelle di varie misure per lo spostamento con accompagnatore o staff preposto all'interno dell'aeroporto;
- sedie a rotelle ad altezza variabile per l'imbarco a bordo degli aeromobili;
- sedie a rotelle per il prestito temporaneo solo in caso di ritardata riconsegna o danneggiamento della sedia del passeggero avvenuti durante il trasporto aereo;
- ambulift (sollevatore) e minivan per l'imbarco e lo sbarco dagli aeromobili;
- minivan per il trasporto da e per i punti di chiamata dell'aeroporto.

Autismo

Possibilità di familiarizzare con l'aeroporto Marco Polo di Venezia prima di un viaggio.

L'aeroporto di Venezia aderisce al progetto "Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto" ideato da ENAC con la collaborazione delle associazioni di settore e della società di gestione aeroportuale.

L'obiettivo del progetto è quello di agevolare il più possibile il passaggio in aeroporto ai passeggeri con autismo e ai loro accompagnatori e questo è possibile dando loro la possibilità di visitare l'aeroporto prima di un viaggio aereo, in modo da poter familiarizzare con le strutture e con i servizi erogati.

Per prenotare la "visita di familiarizzazione" e per essere contattati dal personale preposto dell'aeroporto di Venezia è sufficiente:

- scaricare il modulo di prenotazione dal sito www.veneziaairport.it;
- stampare, compilare e firmare il modulo di prenotazione, allegando la documentazione richiesta;
- inviare il modulo e la documentazione in formato pdf o jpg all'indirizzo email autismo@veneziaairport.it, come indicato nel modulo.

La richiesta di "visita di familiarizzazione" deve essere inviata con un preavviso minimo di 3 giorni rispetto al giorno in cui si vuole effettuare tale visita. La visita verrà confermata via email e sarà organizzata dal lunedì al venerdì, con orario da definirsi in funzione dell'operatività aeroportuale nella fascia oraria 9:00 - 17:00. La persona con autismo non verrà mai separata dai familiari o accompagnatori, che verranno sempre seguiti dal nostro personale per tutto il tempo che trascorreranno in aerostazione.

Servizio di assistenza per partenze e arrivi

L'aeroporto è sempre preparato all'accoglienza di soggetti con autismo, riconoscendoli come PRM (passeggeri a ridotta mobilità) ed afferenti alla categoria DPNA (passeggero con problemi intellettivi o comportamentali), con strutture, servizi e personale specializzato a loro dedicati. Se il passeggero con autismo preferisce non usare il servizio PRM, può comunque accedere al varco loro dedicato per i controlli di sicurezza.

Disabilità invisibili

I passeggeri con disabilità invisibili e i loro accompagnatori quando arrivano in aeroporto possono fare richiesta di indossare uno speciale laccetto con girasoli.

Conosciuto all'estero come "Sunflower Lanyard", questo laccetto è utile perché consente al nostro staff di riconoscere chi ha delle necessità particolari così da essere pronto a prestare aiuto.

Il laccetto girasole è a disposizione sia per i passeggeri che hanno richiesto l'assistenza speciale sia per chi vuole viaggiare in completa autonomia e può essere richiesto:

- in sala Assistenza Speciale (primo piano landside);
- presso l'ufficio Informazioni Arrivi (piano terra presso la zona arrivi);
- all'addetto assegnato all'assistenza.



Animali

Portare in viaggio gli animali: le regole dell'aeroporto Marco Polo di Venezia

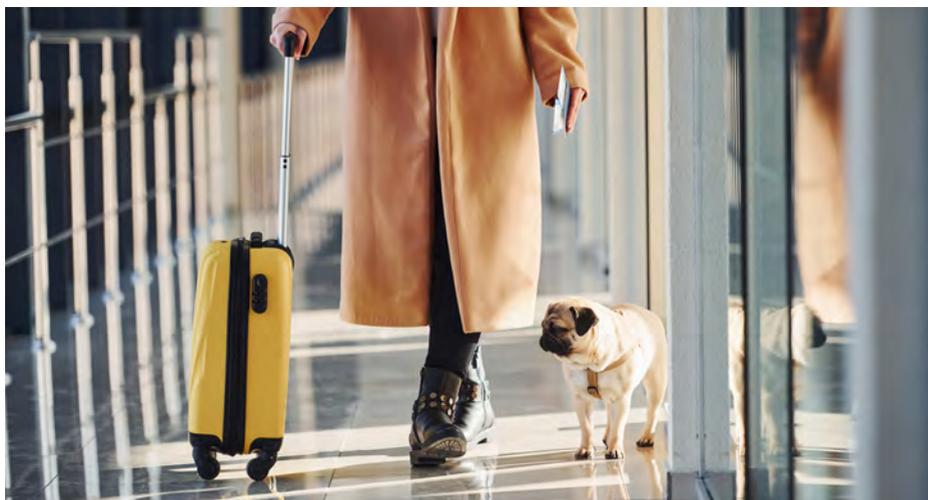
Ricordati di informare l'agenzia di viaggio o la tua compagnia aerea al momento dell'acquisto del biglietto se decidi di portare in viaggio con te il tuo animale. Ogni compagnia stabilisce regole e limiti diversi sulle modalità di trasporto degli animali, pertanto ti suggeriamo di consultare il sito ufficiale della tua compagnia aerea prima di partire.

Se si tratta di un animale di piccola taglia potrà essere trasportato in cabina con te, altrimenti dovrà effettuare il viaggio in stiva.

In entrambi i casi dovrai utilizzare una gabbia di trasporto adatta alle sue dimensioni.

Inoltre, nel caso in cui si tratti di un animale di piccola taglia, ti invitiamo a presentarlo al varco di sicurezza dedicato fuori dalla sua gabbia perché verrà sottoposto ai controlli visivi da parte di un nostro addetto della Sicurezza, mentre la sua gabbia verrà controllata a parte e sottoposta ai controlli della macchina radiogena.

Non dimenticare infine di portare con te il libretto sanitario dell'animale e di verificare le vaccinazioni e i certificati richiesti nel Paese di destinazione.



Famiglia e bambini

Controlli di sicurezza

Priority Lane

I bambini fino a 6 anni compresi, i loro accompagnatori e le donne in stato di gravidanza possono accedere ai controlli di sicurezza tramite una Priority Lane dedicata.

Donne in stato di gravidanza

Le donne in stato di gravidanza non sono esentate dal controllo radiogeno se non in possesso di certificato medico che lo prescriva.

Liquidi e alimenti per neonati

Per gli alimenti di neonati e bambini sono consentite delle deroghe rispetto ai limiti dei liquidi che si possono passare al controllo di sicurezza. È consentito superare il limite di 100ml (3,4 once) e non avere i prodotti nel sacchetto di plastica trasparente di 1litro per un quantitativo di cibo e liquidi necessario alla durata del viaggio e alle necessità del minore. Tali prodotti dovranno comunque essere presentati separatamente dal bagaglio a mano prima dei controlli di sicurezza.

Sono consentite deroghe anche per il trasporto di medicinali liquidi. Tali prodotti dovranno comunque essere presentati separatamente dal bagaglio a mano prima dei controlli di sicurezza.

Passeggino

All'aeroporto Marco Polo di Venezia è possibile portare il passeggino oltre i controlli di sicurezza e fino al gate. In questo caso il passeggino deve essere etichettato al banco check-in e rimane a tua completa disposizione fino al momento dell'imbarco.

A seconda dell'aeroporto di arrivo, ti verrà consegnato all'uscita dall'aeromobile o nella sala riconsegna bagagli. In alternativa, il passeggino può essere direttamente imbarcato in aereo informando il personale al check-in, dove sarà etichettato come bagaglio da stiva, da consegnare al varco fuori misura al piano terra del terminal. Da quel momento in poi, il passeggino non sarà più a tua disposizione, fino alla riconsegna dei bagagli all'aeroporto di arrivo.

Nel caso in cui l'aeroporto Marco Polo di Venezia sia il tuo aeroporto di arrivo, il passeggino ti verrà consegnato o all'uscita dall'aeromobile o presso una delle due baie dedicate ai bagagli fuori misura (dietro il nastro 1 per i voli Schengen e dietro il nastro 5 per i voli Extra-Schengen).

Bambini e minori che viaggiano da soli

I viaggi dei minori non accompagnati sono soggetti a restrizioni e regole stabilite dalle singole compagnie aeree. La maggior parte delle compagnie aeree consente l'imbarco di minori non accompagnati a partire dai 5 anni di età. I minori non accompagnati devono essere segnalati alla compagnia aerea al momento della prenotazione del volo in modo da poter predisporre il viaggio del bambino nelle condizioni migliori di sicurezza e comfort. Per i documenti necessari per il viaggio dei minori e in particolare dei minori non accompagnati visita il sito della Polizia di Stato.

In partenza dall'aeroporto Marco Polo di Venezia

Il bambino che parte dal nostro aeroporto dovrà essere accompagnato dall'adulto indicato nella documentazione al banco check-in dedicato al volo, dove verrà preso in consegna dal personale assegnato dalla compagnia aerea.

In arrivo all'aeroporto Marco Polo di Venezia

L'adulto indicato nella documentazione compilata alla compagnia aerea si dovrà rivolgere all'ufficio Lost&Found dell'handler di riferimento della compagnia aerea situato a lato degli arrivi al piano terra.

Nursery e sala allattamento

All'aeroporto Marco Polo di Venezia ci sono sale allattamento Baby Pit Stop predisposte in vari punti all'interno del terminal, fasciatoi presenti nelle stesse ed all'interno di alcuni servizi igienici femminili.

È possibile visualizzare i vari servizi dedicati alle mamme in questa mappa.



PIANO TERRA



PRIMO PIANO



Nel corso del 2021 alcune nursery e sale allattamento potrebbero essere risultate non disponibili. La disponibilità del servizio, in alcuni punti del terminal, potrebbe non essere garantita anche nel 2022.

Chiusura notturna

Ai sensi dell'ordinanza 6/2015 di ENAC Direzione Aeroportuale Nord Est le porte dell'aeroporto Marco Polo di Venezia rimangono chiuse in orario notturno dalle ore 24.00 alle ore 04.00, fatti salvi i casi specifici di prolungata o ridotta attività aeroportuale.

È vietato stazionare in aerostazione durante gli orari di chiusura per tutti coloro che non sono provvisti di titolo di viaggio per un volo in partenza nel giorno successivo o altra idonea autorizzazione aeroportuale.

La violazione sarà sanzionata ai sensi dell'art. 4 della predetta ordinanza.

Altri servizi



Di seguito verrà presentato un elenco di servizi che nel corso del 2021 potrebbero aver subito variazioni o potrebbero essere momentaneamente non disponibili a causa della situazione contingente. Per essere aggiornati sull'attuale disponibilità e sugli orari dei servizi vi preghiamo di consultare i siti <https://www.veneziasairport.it/> e <https://www.veneziasairport.it/volare-in-sicurezza.html>.

Pronto soccorso

Il pronto soccorso, aperto 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, si trova al piano terra e ha il compito di fornire assistenza medica sia ai passeggeri che al personale aeroportuale.

In caso di necessità puoi contattare il Pronto Soccorso al seguente numero: 041 2605385.

Banco informazioni

Sono presenti due banchi informazioni all'interno dell'aeroporto Marco Polo di Venezia, uno al primo piano in zona partenze e uno al piano terra in zona arrivi. Qui potrai ottenere informazioni relative allo status del tuo volo e sugli altri servizi offerti all'interno dell'aerostazione.

Sala fumatori

Dopo i controlli di sicurezza è presente al secondo piano una sala fumatori provvista di postazioni di ricarica.



Al momento la sala fumatori è temporaneamente chiusa causa lavori in corso. Potrebbe essere aperta al momento della pubblicazione di questo documento. Per maggiori informazioni consultare il sito: www.veneziaairport.it

Sala culto

Presso l'aeroporto Marco Polo di Venezia è presente una sala culto condivisa, aperta a tutti e situata al primo piano, dopo i controlli di sicurezza.

Sala Vip Marco Polo Club

La sala VIP Marco Polo Club si trova al secondo piano dopo i controlli di sicurezza ed è aperta tutti i giorni dalle 5 alle 22. All'interno della Sala VIP puoi beneficiare dei seguenti servizi:

- snack caldi e freddi;
- bibite e alcolici;
- doccia, asciugamani e prodotti per l'igiene forniti su richiesta
- connessione internet Wi-Fi;
- consultazione di una selezione di riviste nazionali e internazionali;
- consultazione e download di +7000 riviste digitali, nazionali e internazionali, con l'app PressReader;
- aggiornamento in tempo reale dello stato dei voli;
- TV satellitare;
- Wi-Fi TV gratuita con canali internazionali sul tuo smartphone, tablet e pc;
- prese per ricarica di cellulari.

Come acquistare l'ingresso alla Sala VIP

Puoi acquistare l'ingresso direttamente alla reception della lounge al prezzo di 40€ per passeggero.

Wi-Fi

L'aeroporto di Venezia offre la possibilità di connettersi gratuitamente alla rete internet Wi-Fi.

Postazione di ricarica per dispositivi elettronici

Sono disponibili diversi punti di ricarica in tutte le aree di attesa dell'aeroporto Marco Polo di Venezia.

Banca e sportelli bancomat

L'agenzia bancaria si trova al primo piano del terminal, di fronte ai controlli di sicurezza. All'interno dell'aeroporto Marco Polo di Venezia puoi trovare numerosi sportelli bancomat:

- 1 postamat e 7 sportelli bancomat prima dei controlli di sicurezza;
- 7 sportelli bancomat dopo i controlli di sicurezza;
- 1 sportello bancomat presso la darsena.

Percorsi e mappe tattili per disabili visivi

L'aeroporto Marco Polo di Venezia ha realizzato, in collaborazione con le associazioni disabili di riferimento, vari percorsi e mappe tattili che ti possono aiutare ad orientarti sia all'interno dell'aerostazione che lungo la viabilità fronte terminal.

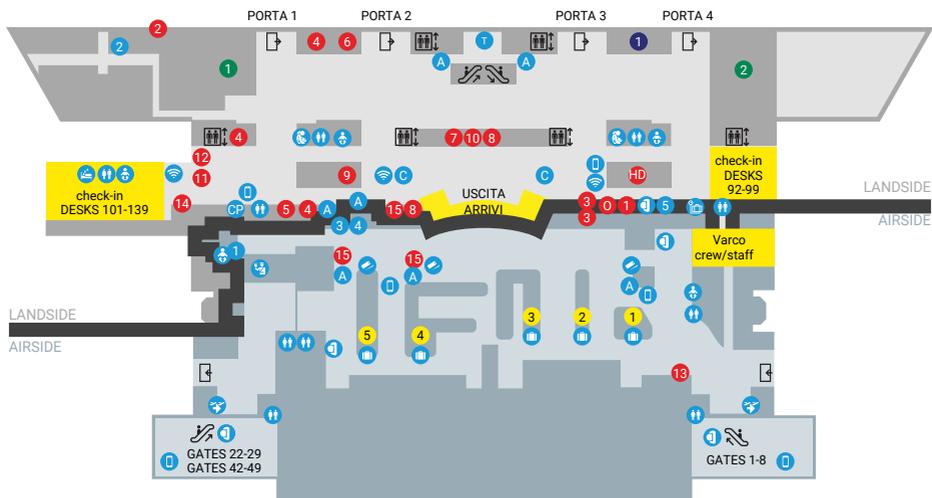
Punto informativo turistico

È presente un punto informativo turistico IAT al piano terra in zona arrivi, aperto al pubblico negli orari 08:30 – 19:00 (gli orari potrebbero subire variazioni, vi invitiamo a controllare sul sito <https://www.venezianaunica.it/content/uffici-di-informazione-ed-accoglienza-turistica-iat>).



Mappa dell'aeroporto

Piano terra*



PUNTI DI INTERESSE/SERVIZI

- Nastro riconsegna bagagli 1 2 3 4 5
- Punti ricarica cellulari
- Toilettes
- Fasciatoio
- Sala allattamento
- Distributori automatici
- Cassetta postale
- Casse automatiche parcheggi
- Bagagli fuori misura
- ATM
- Biglietterie automatiche trasporto pubblico
- Voli in coincidenza
- Capsule Letto
- Punto tamponi

EMERGENZA/FORZE DELL'ORDINE

- 1 Polizia
- 2 Carabinieri
- 3 Guardia di Finanza
- 4 Dogana
- 5 Pronto Soccorso
- Controllo passaporti arrivi

ALTRI SERVIZI

- 0 Oggetti smarriti
- HD Hospitality Desk
- 1 Ufficio informazioni voli
- 2 Deposito bagagli
- 3 Bagagli smarriti
- 4 Agenzia di viaggio
- 5 MSC Crociere
- 6 Servizi VIP
- 7 Taxi
- 8 Biglietterie mezzi pubblici
- 9 NCC via acqua
- 10 Informazioni turistiche
- 11 Biglietteria Delta
- 12 Venice Connects
- 13 Self check-in
- 14 Cambio valute Yex Change

RETAIL

- 1 Edicola Tabacchi Relay

FOOD & BEVERAGE

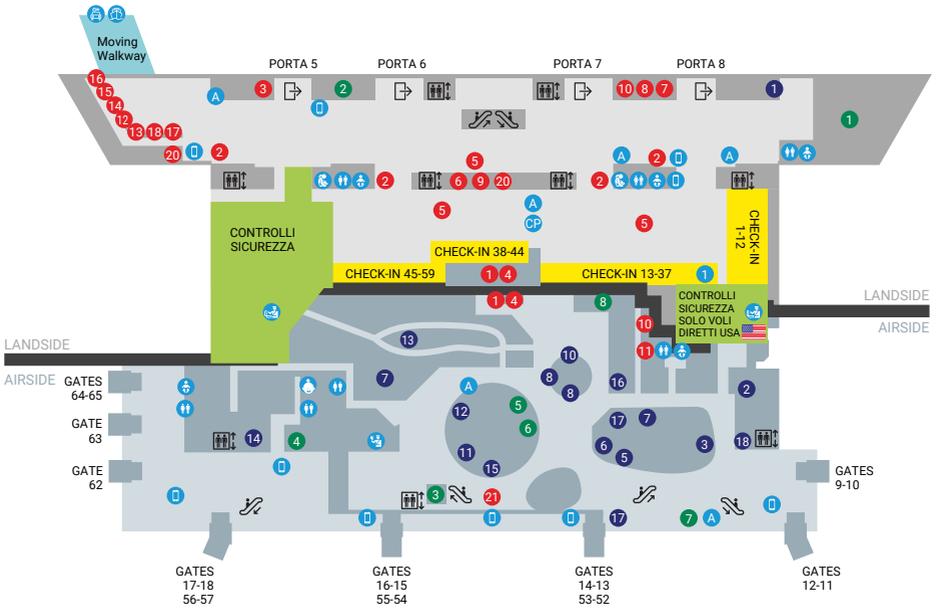
- 1 Caffeetteria MOAK
- 2 Rustichelli & Mangione

ACCESSI

- Uscite
- Ingressi
- Ascensori
- Scale mobili

* Mappa aggiornata ad aprile 2022

Primo piano*



PUNTI DI INTERESSE/SERVIZI

- Punti ricarica cellulari
- Toilettes
- Fasciatoio
- Sala allattamento
- Varchi di sicurezza
- Trasporti via acqua
- Noleggio auto
- ATM
- Cassetta postale

EMERGENZA/FORZE DELL'ORDINE

- Polizia
- Controllo passaporti partenze

ACCESSI

- Uscite
- Ingressi
- Ascensori
- Scale mobili

FOOD & BEVERAGE

- Emporio del grano
- C. Bar
- Culto Murano Bar
- Culto Extraschengen Bar
- DeCanto Caffè
- DeCanto Winebar
- Cultino Bar
- Natoo Healthy Bar

ALTRI SERVIZI

- Dogana
- Self Check-in
- MPS - Banca Antonveneta/ATM
- Tax Refund Global Blue
- Avvolgimento bagagli
- Biglietteria SAVE/Info voli
- Biglietteria Alisud
- Biglietteria Are
- Biglietteria Aeroflot
- Sala Assistenze Speciali
- Sala di preghiera
- NCC via acqua
- Biglietteria Alilaguna
- Rental Car Sixt
- Rental Car Locauto
- Rental Car Avis
- Rental Car Hertz
- Rental Car Europcar
- Tax Refund Planet /Tax Refund srl
- Sala Il Milione Club
- Cambio valute Yex Change

RETAIL

- Edicola e Tabacchi Relay
- Discover Venice
- The Fashion Place
- Max Mara
- Boggi
- Parafarmacia
- World of Venice
- Falconeri
- RayBan
- Sunglass Hut
- Pandora
- Bottega dei Sapori
- Aelia Duty Free
- Aelia Duty Free Extraschengen
- Montblanc
- +39Leathergoods
- Venchi
- Camiccissima

* Mappa aggiornata ad aprile 2022

Secondo piano*



PUNTI DI INTERESSE/SERVIZI

- Punti ricarica cellulari
- Toilettes
- Sala fumatori
- ATM

ACCESSI

- Ascensori
- Scale mobili

ALTRI SERVIZI

- Sala Vip Marco Polo
- Polizia di Stato
- Triveneto Sicurezza
- Ufficio Pass
- Guardia di Finanza
- Carabinieri

RETAIL

- Hub Megastore
- Hub Mediastore

FOOD & BEVERAGE

- Rustichelli & Mangione
- Briccocafè restaurant bar
- Homeburger beer & food lounge

* Mappa aggiornata ad aprile 2022

Puoi consultare la mappa anche al link: <https://www.veneziaairport.it/in-aeroporto/mappa-aeroporto.html>

Punti ristoro

Nome	Piano	Posizione
BRICCO BAR&PIZZA	Secondo Piano	Post Controlli di Sicurezza
BRICCO RESTAURANT	Secondo Piano	Post Controlli di Sicurezza
CULTO CAFÉ CULTINO	Primo Piano	Post Controlli di Sicurezza
CULTO CAFÉ DARSENA	Piano Terra	Pre Controlli di Sicurezza
BOTTEGA PROSECCO BAR	Primo Piano	Post Controlli di Sicurezza
CULTO CAFÉ MURANO	Primo Piano	Post Controlli di Sicurezza
DECANTO	Primo Piano	Post Controlli di Sicurezza
DECANTO WINE BAR	Primo Piano	Post Controlli di Sicurezza
EMPORIO DEL GRANO	Primo Piano	Pre Controlli di Sicurezza
HOMEBURGER	Secondo Piano	Post Controlli di Sicurezza
RUSTICHELLI&MANGIONE	Piano Terra	Pre Controlli di Sicurezza



Nel corso del 2021 i punti ristoro presenti all'interno dello scalo hanno subito variazioni di orario o sono momentaneamente stati chiusi. Queste variazioni potrebbero protrarsi anche nel 2022. Vi preghiamo di consultare il sito <https://www.veneziaairport.it/volare-in-sicurezza.html> per informazioni aggiornate sulla disponibilità del servizio.

Spedizione merci

L'aeroporto Marco Polo è dotato di una zona cargo dove è possibile effettuare la spedizione di merci. Le spedizioni devono avvenire obbligatoriamente attraverso una di queste agenzie specializzate.

Di seguito la lista delle agenzie specializzate presenti nella zona cargo dell'aeroporto Marco Polo di Venezia, seguita da una mappa che illustra come raggiungere i loro uffici.

AGENZIA

AIRNAUTIC ITALIA S.R.L.

AZZURRA 90 S.R.L.

BARBARINI & FOGLIA S.R.L.

C.A.D. COLORIO S.R.L.

DHL EXPRESS

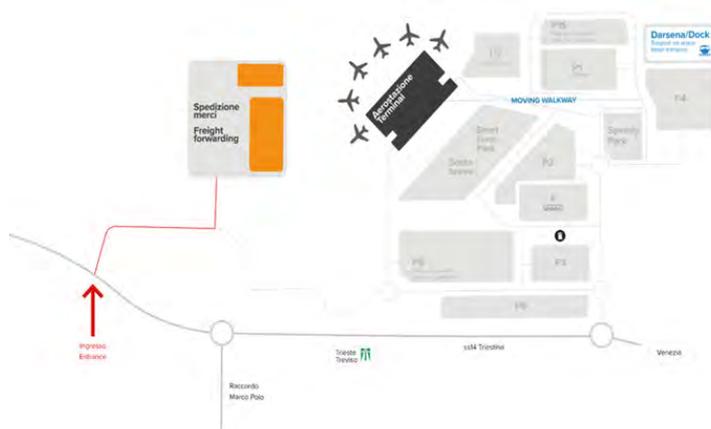
DONELLI GROUP S.R.L.

CARGO PLUS S.R.L.

FREEDOM IN SALES S.R.L.

SAN GIORGIO S.R.L.

UPS ITALIA



Come arrivare

L'aeroporto Marco Polo è situato a 14 km dal centro di Venezia ed è raggiungibile in taxi, in treno e in autobus, oppure in auto utilizzando la rete autostradale.

Inoltre, a renderlo unico è la presenza di una darsena che collega via acqua l'aeroporto Marco Polo con la città di Venezia.

Taxi

Il servizio taxi presso l'aeroporto Marco Polo di Venezia è fornito dalla Cooperativa Artigiana Radiotaxi. Gli stalli riservati ai taxi si trovano di fronte all'uscita del terminal in viabilità al piano terra (accessi 2 e 3).

Le tariffe fisse applicate dall'aeroporto Marco Polo sono le seguenti:

- Aeroporto Marco Polo – Stazione Marittima Crociere: 45€
- Aeroporto Marco Polo – Venezia Piazzale Roma: 40€
- Aeroporto Marco Polo – Mestre Centro: 35€

Per maggiori dettagli sulla tariffa che verrà applicata, chiedi informazioni al personale preposto prima di salire sul mezzo o contatta il numero di telefono: 041 5964 (servizio 24 ore su 24) o consulta il sito <https://www.radiotaxivenezia.com/it/tariffe.php>.

Auto privata

Gli itinerari per raggiungere l'aeroporto Marco Polo di Venezia in auto:

Da Bologna

In autostrada

- percorri l'autostrada A13 in direzione Padova;
- prendi l'autostrada A4 direzione Venezia;
- prosegui su A57 direzione Venezia;
- al termine dell'autostrada, dopo il casello di Venezia Mestre (Barriera), prendi la tangenziale in direzione Aeroporto e segui le indicazioni stradali.

Alternativa consigliata in caso di traffico in tangenziale:

- percorri l'autostrada A13 in direzione Padova;
- prendi l'autostrada A4 direzione Venezia fino al casello di Dolo;
- all'uscita, prosegui per Dolo, Mira, Oriago e alla rotonda segui le indicazioni per Venezia SS11;
- dopo circa 5 km, svolta a destra seguendo le indicazioni per Aeroporto;
- alla rotonda di San Giuliano, imbocca la SS14 Triestina in direzione Trieste;
- dopo aver superato l'abitato di Tessera, segui le indicazioni per Aeroporto Marco Polo di Venezia.

Da Milano

In autostrada:

- percorri l'autostrada A4 in direzione Venezia;
- prosegui su A57 direzione Venezia;
- al termine dell'autostrada, dopo il casello di Venezia Mestre (Barriera), prendi la tangenziale in direzione Aeroporto e segui le indicazioni stradali.

Alternativa consigliata in caso di traffico in tangenziale:

- prendi l'autostrada A4 direzione Venezia fino al casello di Dolo;
- all'uscita, prosegui per Dolo, Mira, Oriago e alla rotonda segui le indicazioni per Venezia SS11;
- dopo circa 5 km, svolta a destra seguendo le indicazioni per Aeroporto;
- alla rotonda di San Giuliano, imbocca la SS14 Triestina in direzione Trieste;
- dopo aver superato l'abitato di Tessera, segui le indicazioni per Aeroporto Marco Polo di Venezia.

Da Trieste

- prendi l'autostrada A4 direzione Venezia;
- al termine dell'autostrada, dopo il casello di Quarto D'Altino, prosegui per Venezia e prendi lo svincolo per Aeroporto.

Da Belluno

- prendi l'autostrada A27 direzione Venezia;
- al termine dell'autostrada, dopo il casello di Mogliano Veneto, segui le indicazioni per Aeroporto Marco Polo di Venezia.

Dalla litoranea di Jesolo

- prendi la statale Triestina SS14 in direzione Venezia e segui le indicazioni per Aeroporto Marco Polo di Venezia.

ZTC: Zona a traffico controllato

Con l'ordinanza nr. 16/2018 del 4/9/2018, efficace dal 01.10.2018, ENAC ha istituito una Zona a Traffico Controllato (in breve: ZTC) sul sedime dell'aeroporto Marco Polo di Venezia. In base a tale Ordinanza, tutti i veicoli che entreranno in aeroporto dovranno impegnare la viabilità per un tempo massimo di 7 minuti, più 1 minuto di tolleranza, entro il quale dovranno:

- entrare in uno dei parcheggi dell'aeroporto, che sono esclusi dalla validità della ZTC;
- uscire dalla ZTC senza entrare nei parcheggi.

Per qualsiasi informazione puoi consultare il link <https://www.veneziaairport.it/trasporti/ztc.html>.

Waiting Area– Stalli a disco orario

All'interno del sedime aeroportuale è presente un'area di sosta con 60 stalli a disco orario, con tempo massimo di permanenza di 60 minuti, dedicata all'utenza in attesa o per accompagnamento dei passeggeri, e indicata lungo la viabilità come "Waiting Area".

Parcheggi

I parcheggi dell'aeroporto di Venezia Marco Polo dispongono di oltre 6.000 posti auto, e sono suddivisi in:

- Parcheggio coperto;
- Sosta Lunga scoperto;
- Sosta breve/Park Accompagnatori.

Per qualsiasi richiesta di informazione su parcheggi disponibili, tariffe e metodi di pagamento puoi consultare il sito: <https://www.veneziaairport.it/parcheggi/tariffe.html>.



Nel corso del 2021 alcuni mezzi di trasporto per raggiungere l'aeroporto potrebbero aver subito variazioni in termini di disponibilità e orario. Anche nel 2022 vi invitiamo a visitare il sito internet della compagnia di trasporti prima di mettervi in viaggio.

Di seguito una mappa su come raggiungere i vari parcheggi



Come puoi pagare / How you can pay:



Solo carte di credito
Credit cards only



Cassa automatica (carte di credito, bancomat e contanti)
Cashpoints in cash or with credit cards



Operatore
Pay desk with operator



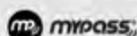
Parcheggio Rent a Car ultimo piano
Rent a Car Park top floor



Cariche macchine elettriche gratis
Free charging electric cars



Distributore
Gas station



Ingresso, pagamento e uscita con un'app
Entry, payment and exit with just an App

Treno

L'aeroporto Marco Polo di Venezia è collegato alle stazioni ferroviarie di Venezia Mestre e Venezia Santa Lucia tramite servizio autobus urbano ed extraurbano e taxi.



Arrivare in aeroporto

Stazione Venezia Mestre

- linea MESTRE EXPRESS (ATVO);
- autobus urbano linea n°15 (ACTV). Tempo percorrenza: 20-25 minuti circa.
Dove prendere l'autobus in stazione Venezia Mestre?
All'esterno della stazione dei treni, uscita 'Centro'.

Stazione Venezia Santa Lucia

- linea VENEZIA EXPRESS (ATVO);
- autobus urbano linea 5 (ACTV). Tempo percorrenza: 35 minuti circa.
Dove prendere l'autobus in stazione Venezia Santa Lucia?
Uscendo dalla stazione sulla destra, 10 minuti a piedi percorrendo il Ponte della Costituzione, in Piazzale Roma.

Lasciare l'aeroporto

In aeroporto – collegamenti con la stazione dei treni:
banchina autobus, in seconda corsia all'esterno della zona Arrivi dell'aeroporto.

- Venice Airport Bus Express per stazione Venezia Santa Lucia (ATVO);
- Linee 5 per stazione Venezia Mestre (ACTV);
- Linee 15 per stazione Venezia Santa Lucia (ACTV).

Autobus

Principali località collegate con l'aeroporto Marco Polo di Venezia

- Venezia Piazzale Roma: linea 5 ACTV o linea 35 ATVO VENEZIA EXPRESS;
- Mestre stazione dei treni-Mestre Centro: linea 15 ACTV o linea 25 ATVO MESTRE EXPRESS;
- Mestre-Favaro-Tessera: linea 45 ACTV;
- Treviso: autobus ATVO TREVISO EXPRESS;
- Padova, Abano, Montebelluna: linea FSBusitalia;
- Portogruaro-Pordenone: linea giornaliera ATVO PORDENONE EXPRESS;
- Pordenone-Aviano: linea giornaliera Marco Polo-Shuttle ATVO;
- Località balneari: gli autobus ATVO collegano l'aeroporto con le principali località balneari del Veneto (Jesolo, Cavallino, Eraclea, Bibione, Lignano);
- Località alpine: la linea autobus Cortina Express collega l'aeroporto con più di 50 località turistiche di montagna comprese Longarone, Tai, Cortina; la linea autobus ATVO VENEZIA - CORTINA collega l'aeroporto con la località di Cortina, consentendo coincidenze per l'Alpago, la Val Zoldana e la Val Pusteria. Durante la stagione invernale Dolomiti Ski Shuttle collega l'aeroporto con Arabba, Marmolada, Alleghe, Falcade, Canale D'Agordo, Selva di Cadore e Val di Zoldo mentre Fly Ski Shuttle ogni sabato e domenica collega le località della Val di Fassa, della Val di Fiemme e San Martino di Castrozza.
- Ljubljana: linea giornaliera (fino a 5 volte al giorno) di NOMAGO, collega l'aeroporto con la capitale slovena.

Dove acquistare i biglietti in aeroporto

- Biglietteria "Public Transport" in sala Arrivi;
- Biglietterie automatiche presso la sala riconsegna bagagli vicino ai nastri 3 o 5 o presso le fermate degli autobus;
- A bordo dell'autobus per le linee ATVO;
- A bordo dell'autobus per le linee FSBusitalia Veneto (con sovrapprezzo).

Puoi trovare ulteriori informazioni sui siti delle aziende di trasporto o

chiamando gli uffici informazioni:

- ACTV Tel. 041 24 24
- ATVO Tel. 0421 594672
- FSBusitalia Tel. 049 8206811

Esenzione Venice ZTL per bus turistici

Per informazioni sul regolamento ZTL e relative deroghe, consulta il sito www.asmvenezia.it.

Autonoleggio

Dove fare le pratiche per l'autonoleggio e prendere l'auto?

Devi recarti presso gli uffici delle società di autonoleggio al 3° piano del parcheggio Multipiano P1.

ATTENZIONE: anche se hai prenotato il noleggio, devi recarti presso l'ufficio della società in aeroporto prima di prendere l'auto.

Dove riconsegnare l'auto?

Arrivando in auto in aeroporto dalla SS14 Triestina, segui le indicazioni per il Rent a car / Parcheggio multipiano Park1.

Per consegnare il mezzo a noleggio dopo aver seguito le indicazioni per il parcheggio Multipiano Park1, dovrai ritirare il normale ticket d'ingresso e salire al 3° livello seguendo le indicazioni già posizionate sulle rampe: per entrare nel parcheggio Autonoleggi dovrai reinserire lo stesso ticket alla sbarra del terzo piano.

Car sharing

L'aeroporto Marco Polo aderisce al servizio Car Sharing Venezia. All'interno del Park Sosta Breve di fronte all'aeroporto è attivo un punto di ritiro e consegna delle auto in car sharing con 5 piazzole di sosta.

A Venezia, utilizzando il Car Sharing puoi:

- transitare e sostare nelle aree a traffico limitato;
- utilizzare le corsie preferenziali e/o corsie riservate nel territorio comunale;
- sostare gratuitamente negli stalli a pagamento (strisce blu) e nei parcheggi a raso gestiti da A.V.M. S.p.A.;
- circolare liberamente nei giorni a targhe alterne.

NCC acquei

Per i trasferimenti da e per l'aeroporto Marco Polo di Venezia in motoscafo privato puoi utilizzare gli operatori di seguito elencati.

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

Consorzio Motoscafi Venezia

Telefono: 041 5222303 - 041 5415084

Email: info@motoscafivenezia.it

Web: www.motoscafivenezia.it

Consorzio Venezia Taxi

Telefono: 041 723112

Email: info@vенеziataxi.it

Web: www.vенеziataxi.it

Venezia Turismo Società Consortile s.r.l.

Telefono: 041 2770563 - 041 2402711

Email: vенеziaturismo@vенеziaturismo.net

Web: www.vенеziaturismo.net

Consorzio Venice Water Taxi

Telefono: 041 5229040

Email: info@venicewatertaxi.it - airport@venicewatertaxi.it

Web: www.venicewatertaxi.it

ATI Venice One

Telefono: 041 5221265 - 041 5228538

Email: info@serenissimataxi.it

Web: www.serenissimataxi.it

Consorzio Venezia Futura

Telefono: 342 1068412

Email: consorzioveneziafutura@gmail.com

Web: www.consorzioveneziafutura.it

Veneziana Motoscafi

Telefono: 041 716000 - 041 716922

Email: info@venezianamotoscafi.it

Numeri utili

Bagagli Lost&Found

COMPAGNIA	NUMERO
ASSISTENZA BAGAGLI AVIATION SERVICES	+39 041 9691201
ASSISTENZA BAGAGLI GH VENEZIA	+39 0410980098
ASSISTENZA BAGAGLI BRITISH AIRWAYS	+39 06 89386034
ASSISTENZA BAGAGLI AIRFRANCE E KLM	+39 02 38591272
ASSISTENZA BAGAGLI EMIRATES	+39 0287103621
ASSISTENZA BAGAGLI VUELING	199 308 080

Enti di Stato

ENTE	NUMERO
CARABINIERI	+39 041 2605770
CORPO FORESTALE DELLO STATO - C.I.T.E.S.	+39 041 5416397
DOGANA	+39 041 8773600
GUARDIA DI FINANZA	+39 041 5415146
POLIZIA DI FRONTIERA	+39 041 2692411
POLIZIA PENITENZIARIA VENEZIA	+39 041 2605966

Sicurezza

TRIVENETO SICUREZZA	+39 041 2603711 +39 041 2603712
---------------------	------------------------------------

Informazioni

SERVIZIO	NUMERO
UFFICIO INFORMAZIONI VOLI	+39 041 2609260
AZIENDA PROMOZIONE TURISTICA DI VENEZIA	+39 041 5298711

Parcheggi

MARCO POLO PARK	+39 041 2603060
-----------------	-----------------

Noleggi auto

AGENZIA	NUMERO
AUTOEUROPA/SICILY BY CAR	+39 041 541 66 38
AUTOVIA	+39 041 269 84 05
AVIS - BUDGET	+39 041 541 50 30
EUROPCAR ITALIA	+39 041 5415654
HERTZ	+39 041 5416075
ITALYCARRENT	+39 091 7773536
LOCAUTO RENT	+39 041 541 67 37
MAGGIORE	+39 041 5415040
LEASYS	+39 041 5415032

Vettori cargo

ENTE	NUMERO
AIR FRANCE CARGO	+39 041 2698376
EMIRATES CARGO	+39 041 2699440
LUFTHANSA CARGO AG	199 307732

Trasporti

ENTE	NUMERO
BUS ACTV	+39 041 2424
BUS ATVO	+39 0421 594672 (aeroporto) +39 0421 5944 (centralino)
BUS FSBUSITALIA	+39 049 8206811
TAXI (VIA TERRA): COOPERATIVA RADIOTAXI	+39 041 5964
VAPORETTO ALILAGUNA	+39 041 5416555 (sala arrivi) +39 041 2619091 (darsena)

Spedizionieri cargo

AGENZIA	NUMERO
AIRNAUTIC ITALIA S.R.L.	+39 041 2698437
A.S.E. DEI FRATELLI CINQUE S.N.C.	+39 3483514406
AZZURRA 90 S.R.L.	+39 041 2698174
BARBARINI & FOGLIA S.R.L.	+39 041 2698069
C.A.D. COLORIO S.R.L.	+39 041 2698182
DHL EXPRESS	199199345
DONELLI GROUP S.R.L.	+39 041 8472167
FREEDOM IN SALES S.R.L.	+39 041 2698469
SAN GIORGIO S.R.L.	+39 041 2698417
UPS ITALIA	+39 02 30303039

Venezia Airport

Publicato ad Aprile 2022