

# Venezia Airport



VeneziaAirport  
OFFICIAL HUB



## CARTA e GUIDA SERVIZI 2020



Gentile ospite,

il Gruppo SAVE S.p.A. ha il piacere di presentarti la Carta dei Servizi 2020 e la Guida ai Servizi dell'aeroporto, una guida utile non solo a tutti i passeggeri in arrivo e in partenza dal nostro Aeroporto Marco Polo di Venezia ma anche a tutti i loro accompagnatori.

Nella prima parte potrai consultare la Carta dei Servizi, un documento che, recependo la normativa ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) racchiude tutti i principali indicatori di qualità dei servizi offerti in aeroporto. Per ciascuno di essi viene mostrato il livello di servizio raggiunto nel 2019, seguiti dagli obiettivi prefissati per il 2020.

Nella seconda parte, invece, troverai una guida ai servizi aeroportuali presenti al Marco Polo, con informazioni utili ed aggiornate per rendere ancora più piacevole e confortevole la tua esperienza di viaggio.

La Carta dei Servizi e la Guida ai Servizi sono consultabili nel sito dell'Aeroporto Marco Polo al link <https://www.veneziaairport.it/info-e-assistenza/carta-dei-servizi.html> e testimoniano 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.

# SOMMARIO

## L'Aeroporto Marco Polo

- Chi siamo: GRUPPO SAVE S.p.A. [p. 3](#)
- I dati di traffico 2019 [p. 4](#)
- Il nostro impegno per la riduzione delle emissioni CO2 [p. 4](#)
- L'efficientamento energetico e il ruolo di opinion leader [p. 5](#)
- La sfida della raccolta differenziata [p. 6](#)
- La riduzione dell'inquinamento acustico e la riqualifica delle aree verdi [p. 7](#)
- L'Aeroporto Marco Polo di Venezia: storia di un'eccellenza [p. 7](#)
- [p. 8](#)

## Carta dei servizi 2020

- QUALITÀ [p. 10](#)
- INDICATORI DI QUALITÀ [p. 11](#)
- INDICATORI PASSEGGERI PRM [p. 15](#)
- RECLAMI [p. 17](#)

## Guida ai Servizi 2020

- COMPAGNIE AEREE [p. 22](#)
- CONTROLLI DI SICUREZZA [p. 23](#)
- NORMATIVE SUI BAGAGLI [p. 26](#)
- DOCUMENTI EXTRA UE [p. 28](#)
- COSA PUOI IMPORTARE [p. 30](#)
- RIMBORSO DELL'IVA [p. 31](#)
- BAGAGLI SMARRITI [p. 32](#)
- OGGETTI SMARRITI [p. 33](#)
- SERVIZI PER I BAGAGLI DEI PASSEGGERI [p. 34](#)
- ASSISTENZA E SERVIZI PER I PASSEGGERI DISABILI [p. 36](#)
- E A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM) [p. 37](#)
- AUTISMO [p. 42](#)
- DISABILITÀ INVISIBILI [p. 43](#)
- ANIMALI [p. 43](#)
- FAMIGLIA E BAMBINI [p. 44](#)
- CHIUSURA NOTTURNA [p. 47](#)
- ALTRI SERVIZI [p. 47](#)
- MAPPA DELL'AEROPORTO [p. 51](#)
- PUNTI RISTORO [p. 54](#)
- ASSISTENZA A TERRA [p. 55](#)
- SPEDIZIONE MERCI [p. 56](#)
- COME ARRIVARE [p. 57](#)
- NUMERI UTILI [p. 66](#)

# 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 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 che, con oltre 14,8 milioni di passeggeri nel 2019, si posiziona al terzo posto in Italia dopo i sistemi di Roma e Milano.

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 27,65% dell'aeroporto belga di Charleroi ed è l'unica società di gestione aeroportuale italiana che partecipa nella gestione di uno scalo estero.

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 41,63%. Un passaggio che ha condotto alla costituzione del nuovo Polo Aeroportuale del Nord Est (Venezia/Treviso/Verona-Brescia).

## I dati di traffico 2019

Nel 2019 l'Aeroporto Marco Polo di Venezia ha registrato un nuovo record assoluto di passeggeri, chiudendo l'anno con quota 11,6 milioni ed una crescita del 3,4% rispetto all'anno precedente. La crescita ha interessato in particolare i voli internazionali Extra-Schengen, dove abbiamo registrato un aumento dei voli di circa l'11%.

Con più di cinquanta vettori che partono dal nostro scalo, collegando 117 aeroporti di 110 città diverse, siamo inoltre orgogliosi di rappresentare uno dei tre gate intercontinentali italiani con collegamenti diretti verso New York, Philadelphia, Atlanta, Chicago, Montreal, Toronto, Dubai, Doha, Abu Dhabi e Seoul.

## Il nostro impegno per la riduzione delle emissioni CO2

L'Aeroporto Marco Polo di Venezia è molto sensibile alle tematiche ambientali ed assicura che il proprio sviluppo, visto lo stretto rapporto con il fragile equilibrio della laguna circostante, sia sostenibile e compatibile con la salvaguardia del patrimonio ambientale.

Sebbene il nostro aeroporto sia una grande e complessa infrastruttura, è possibile convivere con il territorio che lo circonda onorando con impegni precisi e rigorosi i seguenti principi:

- coinvolgimento e condivisione con il territorio;
- riduzione degli impatti ambientali generati dalle proprie attività;
- controllo costante e continuo su tutti i principali fattori chiave ambientali;
- adozione delle più moderne tecnologie ambientalmente sostenibili;
- priorità degli investimenti volti alla tutela ambientale ed all'efficientamento energetico.

In linea con questi principi, dal 18 febbraio 2015 l'Aeroporto Marco Polo di Venezia ha ottenuto, grazie ai risultati raggiunti in vari progetti di efficientamento energetico ed attraverso alcune attività che hanno coinvolto i principali stakeholder aeroportuali la "Neutrality", ovvero il livello più alto all'interno del programma di certificazione internazionale Airport Carbon Accreditation, che lo certifica come aeroporto neutrale per le emissioni di CO2.

Inoltre, a conferma della volontà di realizzare uno sviluppo dello scalo con soluzioni di eccellenza rispetto alla sostenibilità, il 26 giugno 2019, in occasione del 29° Congresso annuale di ACI EUROPE, l'aeroporto Marco Polo di Venezia ha firmato un impegno che si può definire storico, che punta a raggiungere le "net zero emissions by 2050", ovvero zero emissioni di anidride carbonica entro il 2050.

Il futuro Master Plan (2022 - 2035) in corso di definizione consentirà di conquistare questo importante risultato già nel 2035, grazie alla dismissione di produzione di energia con combustibili fossili e basata solo su fonti rinnovabili, massimizzando il riutilizzo dell'acqua e realizzando il recupero completo di rifiuti prodotti dallo scalo.

Da ultimo, nel 2019 l'Aeroporto Marco Polo di Venezia è stato selezionato per ricoprire il ruolo di Opinion Leader nella campagna nazionale "Italia in classe A" promossa dal Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE) e realizzata dall'ENEA. Questo ruolo è stato assegnato a non più di una ventina di aziende, ma il Marco Polo è l'unico aeroporto italiano coinvolto in questa campagna per gli importanti risultati che stiamo ottenendo nella riduzione dei consumi energetici.

## L'efficientamento energetico e il ruolo di opinion leader

A testimoniare la fondatezza del ruolo assegnato all'Aeroporto Marco Polo di Venezia di Opinion Leader nella campagna del MiSE "Italia in Classe A", cioè di punto di riferimento nell'informare e guidare il pubblico nella direzione di un comportamento sociale sensibile verso l'ambiente, si possono portare ad esempio varie attività che abbiamo svolto negli ultimi anni per puntare ad un utilizzo efficiente dell'energia.

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 circa il 75% 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 riduzione di emissioni di CO2.

Tra le azioni più recenti messe in atto dall'Aeroporto Marco Polo di Venezia per la riduzione dei consumi, vi sono la sostituzione delle luci del terminal con tecnologia a LED, l'introduzione di motori a basso consumo nell'impianto di movimentazione bagagli e la sostituzione dei veicoli dell'aeroporto con modelli ibridi o elettrici. 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.

## 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, si è deciso di passare alla raccolta puntuale dei rifiuti solidi sviluppando il sistema "porta a porta", in analogia a quanto già avviene per le utenze domestiche. Un impegno necessario che permetterà di raggiungere percentuali di raccolta differenziata superiori al 65% con una conseguente diminuzione dei rifiuti conferiti in discarica.

Inoltre è volontà dell'Aeroporto Marco Polo di Venezia raggiungere la massima riduzione della plastica monouso utilizzata all'interno del sedime aeroportuale. A questo fine, è partito un progetto che porterà al posizionamento di 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 ha permesso di individuare ed attuare diverse azioni di mitigazione ambientale. Tra queste annoveriamo l'intervento di riqualifica della pista principale che ha permesso di ridurre l'esposizione del vicino abitato di Tesserà rispetto al rumore derivante dalle operazioni di decollo dei vettori aerei.

A questo, inoltre, 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 con l'obiettivo di creare sia un ostacolo alla libera propagazione del suono verso il vicino abitato attraverso la costituzione di un terrapieno vegetato, sia a contribuire e preservare la qualità dell'aria rispetto alle emissioni aeroportuali.

## L'Aeroporto Marco Polo di Venezia: storia di un'eccellenza

Il 2019 è stato un anno di grosse soddisfazioni per l'Aeroporto Marco Polo di Venezia, in particolare per i risultati e i riconoscimenti internazionali che abbiamo ottenuto sul fronte della Customer Experience.

Lo scalo di Venezia è stato infatti riconosciuto da eDreams come il migliore aeroporto nella classifica nazionale, raggiungendo l'undicesimo posto nella classifica mondiale, riconoscimento assegnato sulla base delle opinioni di 80.000 viaggiatori che hanno valutato la varietà e la qualità dei servizi aeroportuali nel suo complesso.

Per la prima volta l'Aeroporto Marco Polo di Venezia ha partecipato al "Best Airport Award 2019" indetto da ACI Europe, ottenendo il secondo posto come migliore aeroporto, grazie alle attività portate avanti nel corso dell'anno da tutta la comunità aeroportuale con l'obiettivo di migliorare l'esperienza del passeggero a 360 gradi.

Non meno importante, sempre nel 2019 lo scalo di Venezia ha conseguito il secondo livello della Certificazione ACI Airport Customer Experience Accreditation, il livello più alto che un aeroporto potesse raggiungere quell'anno, a dimostrazione del fatto che stiamo portando avanti una precisa strategia incentrata sulla customer experience.

L'Aeroporto Marco Polo di Venezia ha sempre posto un'attenzione particolare alle necessità di tutte le tipologie di passeggeri, tanto che nel corso del 2019 si è puntato da una parte a migliorare i servizi di "Assistenza Speciale" rivolti a coloro che soffrono di una disabilità nascosta, e dall'altra ad incrementare i servizi rivolti ai passeggeri cinesi. Proprio nei confronti

di questi ultimi lo scalo di Venezia ha implementato diverse iniziative, quali ad esempio la segnaletica in cinese o l'introduzione nei menù dei food&beverage di piatti orientali, che hanno permesso allo scalo di Venezia di ottenere il livello Gold per la Certificazione Welcome Chinese.

Sull'onda di quanto fatto nell'anno appena concluso, l'Aeroporto Marco Polo di Venezia continuerà anche nel 2020 a lavorare per rendere lo scalo un luogo accogliente e di eccellenza, attento alle necessità e alle richieste di tutte le tipologie di passeggeri.



# Carta dei servizi 2020

## 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).

Le tabelle seguenti, suddivise secondo i 34 indicatori individuati e concordati con Enac, individuano le attività monitorate nella Carta dei Servizi. Alcune delle attività monitorate nella Carta dei Servizi sono erogate del tutto o in parte da enti terzi.

## INDICATORI DI QUALITÀ

Fattori di qualità	Indicatori	Unità di misura	Risultati 2019	Obiettivi 2020
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% di passeggeri soddisfatti	99,7%	96,7%
<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</b>	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	99,7%	98,0%

<b>REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO</b>	Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	65,8%	72%
	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	0,21%	0,20%
	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	00:18:00	00:19:00
	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	00:29:00	00:28:00
	Tempo di attesa bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi	00:04:41	00:05:00
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	99,3%	97,5%
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b>	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% di passeggeri soddisfatti	93,5%	95,0%
	Percezione sul livello di pulizia dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	98,9%	97%
<b>COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO</b>	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% di passeggeri soddisfatti	99,6%	98%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti	99,2%	97,5%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% di passeggeri soddisfatti	98,5%	97%
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	97,6%	96%

<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	Percezione sulla connettività wi-fi all'interno dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	92,2%	87,5%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	98,8%	96%
	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	97,6%	96%
	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	96,1%	94%
	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	na	na
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi edicole	% di passeggeri soddisfatti	97,6%	93%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% di passeggeri soddisfatti	82,8%	80%
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	98,5%	96%
	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% di passeggeri soddisfatti	99,5%	97%
	Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi	% di passeggeri soddisfatti	99,3%	96,5%
<b>INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA</b>	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% di passeggeri soddisfatti	98,3%	96%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)	% di passeggeri soddisfatti	99,7%	96,7%
	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti	99,3%	96%



## INDICATORI PASSEGGERI PRM

<b>SERVIZI SPORTELLO/VARCO</b>	Percezione sul servizio biglietteria	% di passeggeri soddisfatti	96,6%	95%
	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	00:18:16	00:13:00
	Percezione del tempo di attesa al check-in	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura ber nelle rispettive aree	99,1%	96,5%
	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	00:09:59	00:10:00
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% di passeggeri soddisfatti	98,5%	96,5%
<b>INTEGRAZIONE MODALE</b>	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% di passeggeri soddisfatti	99,3%	96,5%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	96,8%	95,5%



Fattori di qualità	Indicatori	Unità di misura	Risultati 2019	Obiettivi 2020
<b>EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA</b>	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	00:03:00	00:05:00
	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	00:03:00	00:06:00
	Per PRM in arrivo con prenotazione Tempo attesa abordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	00:03:00	00:07:00
	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	00:02:00	00:08:00
	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% passeggeri PRM soddisfatti	100%	99%
<b>SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)</b>	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	100%	99%
	<b>INFORMAZIONI IN AEROPORTO</b>	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	98%
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	99%	99%

<b>COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI</b>	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% passeggeri PRM soddisfatti	97%	97%
	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	100%	100%
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,017%	0,025%
<b>COMFORT IN AEROPORTO</b>	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	100%	98%
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti	100%	97%
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica).	% passeggeri PRM soddisfatti	100%	97%
<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI</b>	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale).	% passeggeri PRM soddisfatti	100%	99%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	100%	99%



## 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 ma tu non sia 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](mailto: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).

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/guida\\_rapida\\_conosci\\_i\\_tuoi\\_diritti](https://www.enac.gov.it/pubblicazioni/guida_rapida_conosci_i_tuoi_diritti)



# RECLAMO/SUGGERIMENTO



Nome e Cognome

Indirizzo

E-Mail

Telefono

Ho letto l'informativa privacy presente in estratto nella pagina seguente e completa sul sito all'indirizzo <https://www.veneziaairport.it/privacy.html>

Data

Firma

# 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 tratta-mento 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)  
Contatto del Responsabile per la Protezione dei dati (DPO) del Gruppo SAVE  
Email: [privacy@grupposave.com](mailto:privacy@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) OGGETTI 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 2020

*La Guida ai Servizi 2020 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.

Codice	Vettore
2B	ALBAWINGS
3O	AIR ARABIA MAROC.COM
3V	ASL AIRLINES BELGIUM
5O	ASL AIRLINE FRANCE
5X	UNITED PARCEL SERVICE
9U	AIR MOLDOVA
A3	AEGEAN CRONUS AIRLINES
A5	HOP!
AA	AMERICAN AIRLINES
AC	AIR CANADA
AF	AIR FRANCE
AT	ROYAL AIR MAROC
AY	FINNAIR
AZ	ALITALIA
BA	BRITISH AIRWAYS
BE	FLYBE
BT	AIR BALTIC
BY	THOMSONFLY
BV	BLUEPANORAMA
D8	NORWEGIAN AIR INTERNATIONAL
DL	DELTA AIR LINES
DY	NORWEGIAN AIR SHUTTLE

<b>EI</b>	AER LINGUS
<b>EK</b>	EMIRATES
<b>EN</b>	AIR DOLOMITI
<b>EW</b>	EUROWINGS
<b>FR</b>	RYANAIR
<b>IB</b>	IBERIA
<b>IG</b>	AIR ITALY SPA
<b>JU</b>	AIR SERBIA
<b>KL</b>	KLM
<b>KM</b>	AIR MALTA
<b>LG</b>	LUXAIR
<b>LH</b>	LUFTHANSA
<b>LO</b>	LOT
<b>LS</b>	JET2.COM LIMITED
<b>LX</b>	SWISS AIR LINES
<b>LY</b>	ELAL
<b>OK</b>	CZECH AIRLINES A.S.
<b>OS</b>	AUSTRIAN AIRLINES
<b>OU</b>	CROATIA AIRLINES
<b>OZ</b>	ASIANA AIRLINES
<b>PC</b>	PEGASUS AIRLINES
<b>PS</b>	UKRAINE INTERNATIONAL AIRLINES
<b>QR</b>	QATAR AIRWAYS
<b>SK</b>	SCANDINAVIAN
<b>SLD</b>	SILVER AIR
<b>SN</b>	BRUSSELS AIRLINES
<b>SU</b>	AEROFLOT
<b>TK</b>	TURKISH AIRLINES
<b>TO</b>	TRANSAVIA
<b>TS</b>	AIR TRANSAT
<b>TU</b>	TUNISAIR

<b>U2</b>	EASYJET
<b>U6</b>	URAL AIRLINES
<b>UA</b>	UNITED AIRLINES
<b>TU</b>	TUNISAIR
<b>U2</b>	EASYJET
<b>U6</b>	URAL AIRLINES
<b>UA</b>	UNITED AIRLINES
<b>UX</b>	AIR EUROPA LINEAS AEREAS
<b>V7</b>	VOLOTEA AIRLINES
<b>VY</b>	VUELING AIRLINES S.A



## 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.

Presso l'Aeroporto Marco Polo di Venezia potrai scegliere tra diverse tipologie di varchi di sicurezza:

- 18 varchi di sicurezza disponibili per tutti i voli, nazionali ed internazionali (tranne i voli diretti per gli USA);
- 3 varchi di sicurezza riservati ai soli voli diretti verso gli USA;
- 1 fast track;
- 1 varco di sicurezza per i PRM e i loro accompagnatori.

Ricordati di rispettare tutte le norme dell'Aeroporto e preparati con anticipo ai controlli di sicurezza in modo da non allungare i tempi di gestione a cui sono sottoposti tutti gli altri passeggeri.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'ENAC.

### 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 il bagaglio a mano assicurandoti di aver estratto il computer portatile, cellulare, tablet e altri dispositivi elettronici;
- disponi nei contenitori sul rullo la giacca e tutto il materiale che porti con te (monete, portafogli, dispositivi elettronici, cintura ecc.);
- passa attraverso il metal detector e collabora nel caso in cui gli operatori vogliano procedere ad un 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 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).

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 i neonati.

## 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*

#### **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 Viaggiare Sicuri 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, Israele, Nuova Zelanda, Principato di Monaco, San Marino, Stato Città del Vaticano, Singapore, Stati Uniti d'America 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 di Viaggiare Sicuri, per sapere quali documenti dovrai portare con te.

## 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.

Il trasporto di denaro contante o di valori assimilati è libero per importi complessivi inferiori a 10.000€. È invece necessario compilare una dichiarazione da sottoscrivere e depositare esclusivamente presso gli uffici doganali al momento dell'entrata nello Stato o in uscita dallo stesso, quando si trasportano somme pari o superiori a 10.000 €. La misura si applica a tutti i movimenti da e verso paesi extracomunitari. La mancata dichiarazione costituisce violazione della normativa valutaria.

La modulistica per il rilascio della dichiarazione in questione è disponibile sul sito internet dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli.



## 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;
- Innova Tax Free;
- New Tax Free Vat Refund Service for Tourist S.p.a.

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 e Mc Exact Change hanno 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 0410980098 - orari: dal momento di apertura al momento di chiusura dell'aeroporto.
- **AVIATION SERVICES** - Tel. 0419691201 - orari: dal momento di apertura al momento di chiusura dell'aeroporto.

Altri contatti utili - assistenza bagagli

- **Assistenza bagagli British Airways** - +39 06 89386034
- **Assistenza bagagli AirFrance e KLM** - +39 02 91 48 33 03
- **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

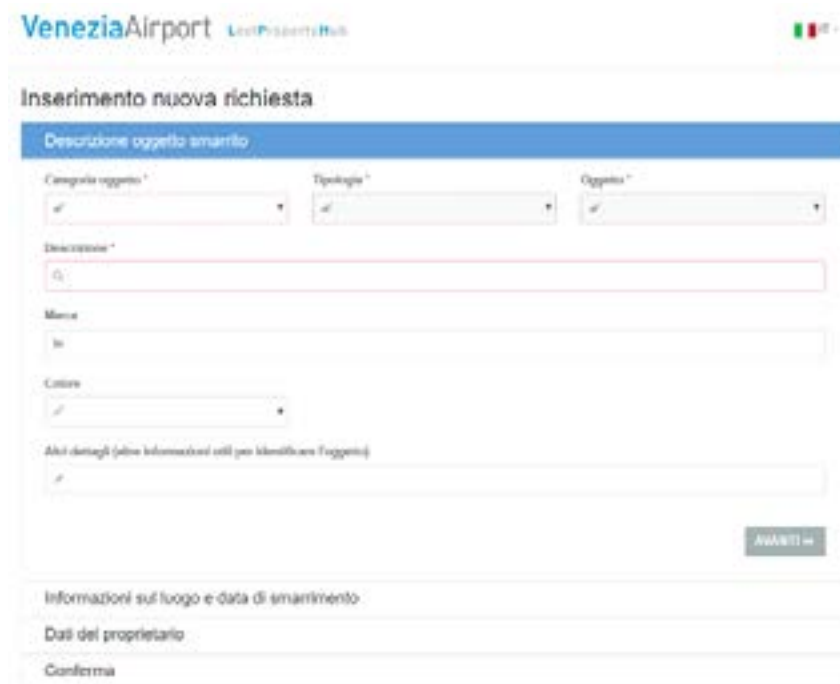
Se hai dimenticato un oggetto a bordo dell'aeromobile puoi recarti agli sportelli Lost&Found relativi alla tua compagnia aerea presso la Sala Arrivi di fronte al nastro 2 di riconsegna bagagli. Negli orari di chiusura degli sportelli Lost&Found puoi rivolgerti all'Ufficio Informazioni Voli al piano terra.

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.

VeneziaAirport LostPropertyHub

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 possibile avviare la pratica di smarrimento anche nel sito internet dell'Aeroporto presso il seguente link <https://lostpropertyhub.veneziaairport.it/#/newrequest/>



The screenshot shows the 'Inserimento nuova richiesta' (New request submission) form on the VeneziaAirport LostPropertyHub website. The form is titled 'Inserimento nuova richiesta' and has a sub-header 'Descrizione oggetto smarrito'. It contains several input fields: 'Compagnia oggetto', 'Tipologia', and 'Oggetto', each with a dropdown arrow. Below these is a 'Descrizione' field, a 'Messa' field, and a 'Città' field with a dropdown arrow. There is also a section for 'Altri dettagli (altre informazioni utili per identificare l'oggetto)' with a text area. At the bottom right of the form is a 'Invia' button. Below the form, there are sections for 'Informazioni sul luogo e data di smarrimento', 'Dati del proprietario', and 'Conferma'.

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 dell'aerostazione in corrispondenza dell'accesso 1. È gestito dalla cooperativa Trasbagagli ed è un punto di consegna del servizio Easy Luggage.

Orari apertura (tutti i giorni):

- dal 1 aprile al 24 novembre: dalle 5:00 alle 22:00;
- dal 25 novembre al 31 marzo: dalle 5:00 alle 21:00;

tel. dep. bagagli Aeroporto.....041 5223590

Per informazioni sulle tariffe consulta la pagina della cooperativa Trasbagagli selezionando "Trasbagagli Aeroporto".

### Cooperativa Trasbagagli

#### Contatti Ufficio Amministrativo

Santa Croce 365/a, vicino a Piazzale Roma, Venezia  
tel. ufficio:.....041 713719

#### Altri contatti

tel. dep. bagagli Aeroporto.....041 5223590

tel. sede operativa Tronchetto..... 041 5210578

tel. sede operativa P. Roma.....041 5223590

e-mail..... [info@trasbagagli.it](mailto:info@trasbagagli.it)

P.E.C. .... [trasbagagli@legalmail.it](mailto:trasbagagli@legalmail.it)

web..... [www.trasbagagli.it](http://www.trasbagagli.it)

### Facchinaggio

La Cooperativa Trasbagagli gestisce anche il servizio di facchinaggio e trasporto bagagli da e per Venezia.

Tel.: 041 713719

## ASSISTENZA E SERVIZI PER I PASSEGGERI DISABILI E A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)

### Informazioni generali

Dal 26 luglio 2008 il Gruppo SAVE S.p.A., 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 S.p.A. ha dotato l'Aeroporto Marco Polo di Venezia di:

- un pontile mobile in darsena;
- di mezzi di trasporto speciali;
- di parcheggi dedicati gratuiti;
- 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.

### 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; possono salire e scendere le scale, possono muoversi in autonomia (cod. WCHR);

- ◆ persone che non possono percorrere lunghe distanze e non possono salire e scendere le scale; autonome a bordo dell'aeromobile (cod. WCHS);
- ◆ 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).

## Parcheggio 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 ATVO e una all'inizio del moving walkway;
- nel terzo piano del Park1 presso gli uffici delle società di noleggio auto;
- nel parcheggio Park1s;
- 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 momento dell'imbarco.



## Come richiedere l'assistenza

L'assistenza per i passeggeri PRM è totalmente gratuita.

L'assistenza PRM va richiesta alla compagnia aerea al momento della prenotazione del volo o con almeno 48 ore prima della partenza, al fine di permettere agli addetti di fornire il servizio nei tempi e nei modi ottimali. La compagnia aerea provvederà ad informare tutti gli scali toccati dall'itinerario.

La compagnia aerea 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 passeggeri in partenza

Puoi ricevere assistenza al tuo arrivo in aeroporto, presso uno dei punti di chiamata PRM, oppure direttamente al check-in.

### **Tempi di presentazione**

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

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 di 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 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 il trasporto di al massimo 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](mailto: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.

### **Standard di qualità**

Per verificare gli standard di qualità del servizio aeroportuale rivolto alle persone a ridotta mobilità, vedi pagina 15.

### **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](http://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](mailto: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 particolare 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 di presentarlo al varco di sicurezza dedicato fuori dalla sua gabbia perché

di 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 ed i certificati richiesti nel paese di destinazione.

## FAMIGLIA E BAMBINI

### *Controlli di sicurezza*

#### **Priority Lane**

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

#### **Donne in stato di gravidanza**

Le donne incinte che non gradiscono effettuare il controllo con il metal detector, possono richiedere di essere controllate manualmente da una operatrice della sicurezza.

#### **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 neonato. 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.

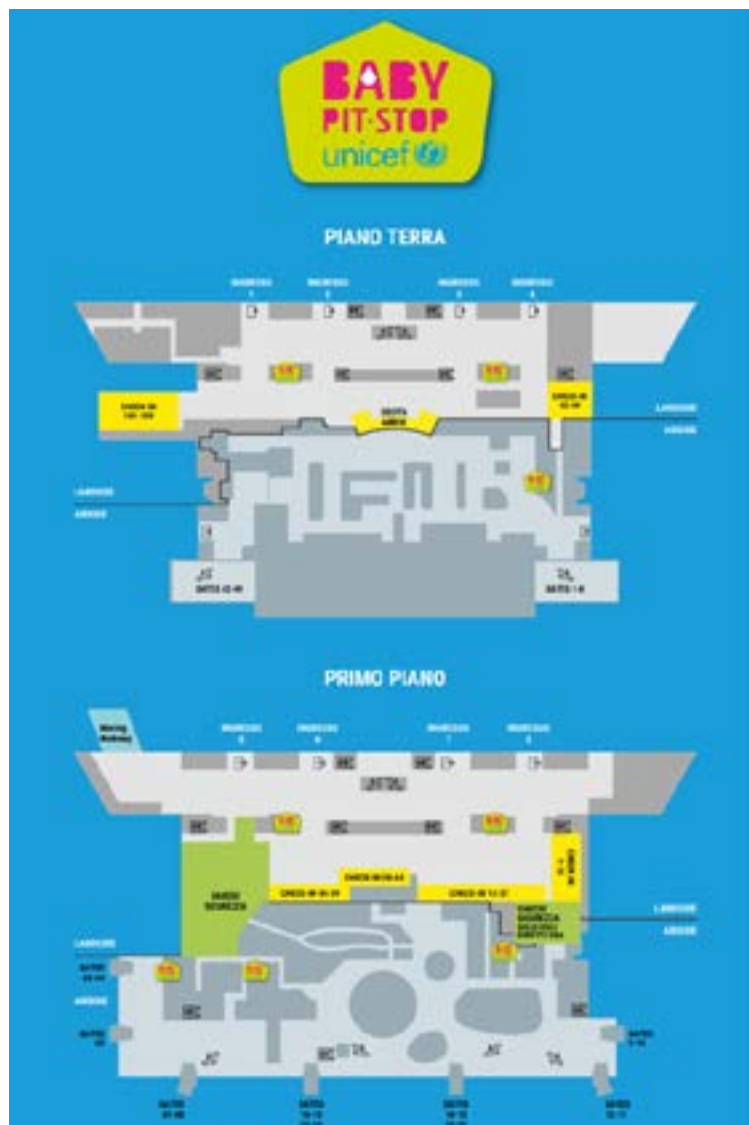
#### **In arrivo all'Aeroporto Marco Polo di Venezia**

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 le mamme possono usufruire delle sale allattamento Baby Pit Stop che sono state predisposte in vari punti all'interno del terminal, e dei fasciatoi presenti nelle stesse ed all'interno di alcuni servizi igienici femminili per cambiare in tranquillità il tuo bambino. È possibile visualizzare i vari servizi dedicati alle mamme in questa mappa.



## 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 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

### 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 potrai trovare al secondo piano una sala fumatori provvista di postazioni di ricarica.

### Sala culto

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

condivisa e aperta a tutti. Tale sala è 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 23. 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 wifi;
- 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.

Puoi inoltre acquistare l'ingresso alla sala VIP contemporaneamente alla prenotazione del parcheggio sul sito [parcheggi.veneziaairport.it](http://parcheggi.veneziaairport.it)

Se viaggi frequentemente potrebbe interessarti la sottoscrizione alla carta Club il Milione che ti garantisce un trattamento privilegiato quando parti dall'Aeroporto di Venezia.

Possono infine accedere gratuitamente alla Sala VIP i possessori di alcune specifiche priority card o i passeggeri delle compagnie che hanno in essere specifiche convenzioni.

Per maggiori dettagli, consulta i siti delle compagnie o dei provider delle card.

La permanenza all'interno della sala è consentita per 2 ore.

### **Wi-fi**

L'Aeroporto di Venezia offre la possibilità di connettersi gratuitamente alla rete internet wi-fi senza limiti di tempo e in totale libertà.

### **Business Centre**

L'Aeroporto Marco Polo di Venezia mette a disposizione dei suoi passeggeri un Business Centre ideale per l'organizzazione di eventi, feste e presentazioni: da meeting aziendali a presentazioni/lanci di nuovi prodotti, passando per manifestazioni artistiche, ospitalità V.I.P., film e spot pubblicitari.

Il Business Centre è situato al secondo piano dell'Aeroporto, prima dei controlli di sicurezza.

Contatti

E-mail: [bcexact@gruppoexact.com](mailto:bcexact@gruppoexact.com)

Tel: 041 2698191

### **Carrelli portabagagli**

I carrelli portabagagli sono gratuiti e sono accessibili in tutti i parcheggi e in vari punti dislocati all'interno del terminal sia alle partenze che agli arrivi.

### **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.

## Capsule letto

Al piano terra dell'Aeroporto Marco Polo di Venezia sono collocate 4 capsule letto provviste di tutti i comfort necessari per riposarsi in vista di un viaggio. Puoi riservare anticipatamente la tua capsula da remoto dal sito internet [www.zzzleepandgo.com](http://www.zzzleepandgo.com) oppure direttamente sul posto utilizzando una carta di credito, di debito o prepagata.

I moduli sono sempre a disposizione dei passeggeri, 24/24 e 7/7.

## 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.

Per qualsiasi informazione consulta il sito: <https://www.venezianaunica.it/it/content/uffici-di-informazione-ed-accoglienza-turistica-iat>



## MAPPA DELL'AEROPORTO

### Piano Terra



#### PUNTI DI INTERESSE/SERVIZI

- 1 Partenza (A/B/C/D/E/F/G/H/I/J/K/L/M/N/O/P/Q/R/S/T/U/V/W/X/Y/Z)
- 2 Arrivi (A/B/C/D/E/F/G/H/I/J/K/L/M/N/O/P/Q/R/S/T/U/V/W/X/Y/Z)
- 3 Partenza/Arrivi (A/B/C/D/E/F/G/H/I/J/K/L/M/N/O/P/Q/R/S/T/U/V/W/X/Y/Z)
- 4 Ufficio
- 5 Trovare
- 6 Sede dell'Alitalia
- 7 Servizio Clienti
- 8 Casella postale
- 9 Bar
- 10 Casella postale
- 11 Servizio Clienti
- 12 Servizio Clienti
- 13 Servizio Clienti
- 14 Servizio Clienti
- 15 Servizio Clienti
- 16 Servizio Clienti
- 17 Servizio Clienti
- 18 Servizio Clienti
- 19 Servizio Clienti
- 20 Servizio Clienti

#### EMERGENZA/FORZE DELL'ORDINE

- 1 Polizia
- 2 Carabinieri
- 3 Guardia di finanza
- 4 Dogana
- 5 Fronte Lasciato
- 6 Controllo passaporti/Arrivi

#### ACCESSI

- 1 Entrata
- 2 Entrata
- 3 Entrata
- 4 Entrata

#### DELT

- 1 Delta

#### RETAIL

- 1 K&N (K&N)
- 2 Bar/Bar
- 3 Pagine Gialle

#### FOOD & BEVERAGE

- 1 Ristorante
- 2 Ristorante

#### RETAIL/NEWS

- 1 Coperto
- 2 Coperto
- 3 Coperto
- 4 Coperto
- 5 Coperto
- 6 Coperto
- 7 Coperto
- 8 Coperto
- 9 Coperto
- 10 Coperto
- 11 Coperto
- 12 Coperto
- 13 Coperto
- 14 Coperto
- 15 Coperto
- 16 Coperto
- 17 Coperto
- 18 Coperto
- 19 Coperto
- 20 Coperto

## Primo Piano



### PUNTI DI INTERESSE/SERVIZI

- 1. Informazioni
- 2. Partecipazione (Atene)
- 3. Turismo
- 4. Passaporto
- 5. Servizi di Assistenza
- 6. Servizi di Assistenza
- 7. Servizi di Assistenza
- 8. Servizi di Assistenza
- 9. ATB
- 10. Cassette postali

### EMERGENZA/FORZE DELL'ORDINE

- 1. Polizia
- 2. Carabinieri

### ACCESSI

- 1. Entrata
- 2. Entrata
- 3. Accessi
- 4. Entrata

### ALTRI SERVIZI

- 1. Dogana
- 2. Dogana
- 3. Dogana
- 4. Dogana
- 5. Dogana
- 6. Dogana
- 7. Dogana
- 8. Dogana
- 9. Dogana
- 10. Dogana
- 11. Dogana
- 12. Dogana
- 13. Dogana
- 14. Dogana
- 15. Dogana
- 16. Dogana
- 17. Dogana
- 18. Dogana
- 19. Dogana
- 20. Dogana
- 21. Dogana
- 22. Dogana
- 23. Dogana
- 24. Dogana
- 25. Dogana
- 26. Dogana
- 27. Dogana
- 28. Dogana
- 29. Dogana
- 30. Dogana
- 31. Dogana
- 32. Dogana
- 33. Dogana
- 34. Dogana
- 35. Dogana
- 36. Dogana
- 37. Dogana
- 38. Dogana
- 39. Dogana
- 40. Dogana
- 41. Dogana
- 42. Dogana
- 43. Dogana
- 44. Dogana
- 45. Dogana
- 46. Dogana
- 47. Dogana
- 48. Dogana
- 49. Dogana
- 50. Dogana
- 51. Dogana
- 52. Dogana
- 53. Dogana
- 54. Dogana
- 55. Dogana
- 56. Dogana
- 57. Dogana
- 58. Dogana
- 59. Dogana
- 60. Dogana
- 61. Dogana
- 62. Dogana
- 63. Dogana
- 64. Dogana
- 65. Dogana
- 66. Dogana
- 67. Dogana
- 68. Dogana
- 69. Dogana
- 70. Dogana
- 71. Dogana
- 72. Dogana
- 73. Dogana
- 74. Dogana
- 75. Dogana
- 76. Dogana
- 77. Dogana
- 78. Dogana
- 79. Dogana
- 80. Dogana
- 81. Dogana
- 82. Dogana
- 83. Dogana
- 84. Dogana
- 85. Dogana
- 86. Dogana
- 87. Dogana
- 88. Dogana
- 89. Dogana
- 90. Dogana
- 91. Dogana
- 92. Dogana
- 93. Dogana
- 94. Dogana
- 95. Dogana
- 96. Dogana
- 97. Dogana
- 98. Dogana
- 99. Dogana
- 100. Dogana

### RETAIL

- 1. Retail
- 2. Retail
- 3. Retail
- 4. Retail
- 5. Retail
- 6. Retail
- 7. Retail
- 8. Retail
- 9. Retail
- 10. Retail
- 11. Retail
- 12. Retail
- 13. Retail
- 14. Retail
- 15. Retail
- 16. Retail
- 17. Retail
- 18. Retail
- 19. Retail
- 20. Retail
- 21. Retail
- 22. Retail
- 23. Retail
- 24. Retail
- 25. Retail
- 26. Retail
- 27. Retail
- 28. Retail
- 29. Retail
- 30. Retail
- 31. Retail
- 32. Retail
- 33. Retail
- 34. Retail
- 35. Retail
- 36. Retail
- 37. Retail
- 38. Retail
- 39. Retail
- 40. Retail
- 41. Retail
- 42. Retail
- 43. Retail
- 44. Retail
- 45. Retail
- 46. Retail
- 47. Retail
- 48. Retail
- 49. Retail
- 50. Retail
- 51. Retail
- 52. Retail
- 53. Retail
- 54. Retail
- 55. Retail
- 56. Retail
- 57. Retail
- 58. Retail
- 59. Retail
- 60. Retail
- 61. Retail
- 62. Retail
- 63. Retail
- 64. Retail
- 65. Retail
- 66. Retail
- 67. Retail
- 68. Retail
- 69. Retail
- 70. Retail
- 71. Retail
- 72. Retail
- 73. Retail
- 74. Retail
- 75. Retail
- 76. Retail
- 77. Retail
- 78. Retail
- 79. Retail
- 80. Retail
- 81. Retail
- 82. Retail
- 83. Retail
- 84. Retail
- 85. Retail
- 86. Retail
- 87. Retail
- 88. Retail
- 89. Retail
- 90. Retail
- 91. Retail
- 92. Retail
- 93. Retail
- 94. Retail
- 95. Retail
- 96. Retail
- 97. Retail
- 98. Retail
- 99. Retail
- 100. Retail

### FOOD & BEVERAGE

- 1. Food & Beverage
- 2. Food & Beverage
- 3. Food & Beverage
- 4. Food & Beverage
- 5. Food & Beverage
- 6. Food & Beverage
- 7. Food & Beverage
- 8. Food & Beverage
- 9. Food & Beverage
- 10. Food & Beverage
- 11. Food & Beverage
- 12. Food & Beverage
- 13. Food & Beverage
- 14. Food & Beverage
- 15. Food & Beverage
- 16. Food & Beverage
- 17. Food & Beverage
- 18. Food & Beverage
- 19. Food & Beverage
- 20. Food & Beverage
- 21. Food & Beverage
- 22. Food & Beverage
- 23. Food & Beverage
- 24. Food & Beverage
- 25. Food & Beverage
- 26. Food & Beverage
- 27. Food & Beverage
- 28. Food & Beverage
- 29. Food & Beverage
- 30. Food & Beverage
- 31. Food & Beverage
- 32. Food & Beverage
- 33. Food & Beverage
- 34. Food & Beverage
- 35. Food & Beverage
- 36. Food & Beverage
- 37. Food & Beverage
- 38. Food & Beverage
- 39. Food & Beverage
- 40. Food & Beverage
- 41. Food & Beverage
- 42. Food & Beverage
- 43. Food & Beverage
- 44. Food & Beverage
- 45. Food & Beverage
- 46. Food & Beverage
- 47. Food & Beverage
- 48. Food & Beverage
- 49. Food & Beverage
- 50. Food & Beverage
- 51. Food & Beverage
- 52. Food & Beverage
- 53. Food & Beverage
- 54. Food & Beverage
- 55. Food & Beverage
- 56. Food & Beverage
- 57. Food & Beverage
- 58. Food & Beverage
- 59. Food & Beverage
- 60. Food & Beverage
- 61. Food & Beverage
- 62. Food & Beverage
- 63. Food & Beverage
- 64. Food & Beverage
- 65. Food & Beverage
- 66. Food & Beverage
- 67. Food & Beverage
- 68. Food & Beverage
- 69. Food & Beverage
- 70. Food & Beverage
- 71. Food & Beverage
- 72. Food & Beverage
- 73. Food & Beverage
- 74. Food & Beverage
- 75. Food & Beverage
- 76. Food & Beverage
- 77. Food & Beverage
- 78. Food & Beverage
- 79. Food & Beverage
- 80. Food & Beverage
- 81. Food & Beverage
- 82. Food & Beverage
- 83. Food & Beverage
- 84. Food & Beverage
- 85. Food & Beverage
- 86. Food & Beverage
- 87. Food & Beverage
- 88. Food & Beverage
- 89. Food & Beverage
- 90. Food & Beverage
- 91. Food & Beverage
- 92. Food & Beverage
- 93. Food & Beverage
- 94. Food & Beverage
- 95. Food & Beverage
- 96. Food & Beverage
- 97. Food & Beverage
- 98. Food & Beverage
- 99. Food & Beverage
- 100. Food & Beverage

## Secondo Piano



### PUNTI DI INTERESSE/SERVIZI

- 1. Informazioni
- 2. Turismo
- 3. Servizi
- 4. ATB

### ACCESSI

- 1. Accessi
- 2. Accessi

### RETAIL

- 1. Retail
- 2. Retail
- 3. Retail
- 4. Retail

### FOOD & BEVERAGE

- 1. Food & Beverage
- 2. Food & Beverage
- 3. Food & Beverage

### ALTRI SERVIZI

- 1. Altri Servizi
- 2. Altri Servizi
- 3. Altri Servizi
- 4. Altri Servizi
- 5. Altri Servizi
- 6. Altri Servizi
- 7. Altri Servizi
- 8. Altri Servizi
- 9. Altri Servizi
- 10. Altri Servizi
- 11. Altri Servizi
- 12. Altri Servizi
- 13. Altri Servizi
- 14. Altri Servizi
- 15. Altri Servizi
- 16. Altri Servizi
- 17. Altri Servizi
- 18. Altri Servizi
- 19. Altri Servizi
- 20. Altri Servizi
- 21. Altri Servizi
- 22. Altri Servizi
- 23. Altri Servizi
- 24. Altri Servizi
- 25. Altri Servizi
- 26. Altri Servizi
- 27. Altri Servizi
- 28. Altri Servizi
- 29. Altri Servizi
- 30. Altri Servizi
- 31. Altri Servizi
- 32. Altri Servizi
- 33. Altri Servizi
- 34. Altri Servizi
- 35. Altri Servizi
- 36. Altri Servizi
- 37. Altri Servizi
- 38. Altri Servizi
- 39. Altri Servizi
- 40. Altri Servizi
- 41. Altri Servizi
- 42. Altri Servizi
- 43. Altri Servizi
- 44. Altri Servizi
- 45. Altri Servizi
- 46. Altri Servizi
- 47. Altri Servizi
- 48. Altri Servizi
- 49. Altri Servizi
- 50. Altri Servizi
- 51. Altri Servizi
- 52. Altri Servizi
- 53. Altri Servizi
- 54. Altri Servizi
- 55. Altri Servizi
- 56. Altri Servizi
- 57. Altri Servizi
- 58. Altri Servizi
- 59. Altri Servizi
- 60. Altri Servizi
- 61. Altri Servizi
- 62. Altri Servizi
- 63. Altri Servizi
- 64. Altri Servizi
- 65. Altri Servizi
- 66. Altri Servizi
- 67. Altri Servizi
- 68. Altri Servizi
- 69. Altri Servizi
- 70. Altri Servizi
- 71. Altri Servizi
- 72. Altri Servizi
- 73. Altri Servizi
- 74. Altri Servizi
- 75. Altri Servizi
- 76. Altri Servizi
- 77. Altri Servizi
- 78. Altri Servizi
- 79. Altri Servizi
- 80. Altri Servizi
- 81. Altri Servizi
- 82. Altri Servizi
- 83. Altri Servizi
- 84. Altri Servizi
- 85. Altri Servizi
- 86. Altri Servizi
- 87. Altri Servizi
- 88. Altri Servizi
- 89. Altri Servizi
- 90. Altri Servizi
- 91. Altri Servizi
- 92. Altri Servizi
- 93. Altri Servizi
- 94. Altri Servizi
- 95. Altri Servizi
- 96. Altri Servizi
- 97. Altri Servizi
- 98. Altri Servizi
- 99. Altri Servizi
- 100. Altri Servizi

## PUNTI RISTORO

Nome	Piano	Posizione
<b>BRICCO BAR&amp;PIZZA</b>	Secondo Piano	Post Controlli di Sicurezza
<b>BRICCO RESTAURANT</b>	Secondo Piano	Post Controlli di Sicurezza
<b>CULTO CAFÉ CULTINO</b>	Primo Piano	Post Controlli di Sicurezza
<b>CULTO CAFÉ DARSENA</b>	Piano Terra	Pre Controlli di Sicurezza
<b>CULTO CAFÉ EXTRA SCHENGEN</b>	Primo Piano	Pre Controlli di Sicurezza
<b>CULTO CAFÉ MURANO</b>	Primo Piano	Post Controlli di Sicurezza
<b>DECANTO</b>	Primo Piano	Post Controlli di Sicurezza
<b>DECANTO WINE BAR</b>	Primo Piano	Post Controlli di Sicurezza
<b>EMPORIO DEL GRANO</b>	Primo Piano	Pre Controlli di Sicurezza
<b>HOMEBURGER</b>	Secondo Piano	Post Controlli di Sicurezza
<b>RUSTICHELLI&amp;MANGIONE</b>	Piano Terra	Pre Controlli di Sicurezza



## ASSISTENZA A TERRA

### *Servizi di assistenza a terra dell'Aeroporto Marco Polo di Venezia*

Di seguito una sintesi con l'indicazione dei Prestatori di Servizi di Assistenza a terra. Consulta i siti degli operatori per maggiori dettagli e per prenotare i servizi.

#### **Servizi erogati da Air Consult, Universal Aviation**

- assistenza amministrativa a terra e supervisione

#### **Servizi erogati da Argos VIPH**

- assistenza amministrativa a terra e supervisione
- assistenza pulizia e servizi di scalo
- assistenza operazioni aeree e gestione equipaggi
- assistenza trasporto a terra
- assistenza ristorazione catering

#### **Servizi erogati da SAVE - Aviation Service - GH Venezia - Sky Services:**

- assistenza amministrativa a terra e supervisione
- assistenza passeggeri
- assistenza bagagli
- assistenza operazioni in pista
- assistenza pulizia e servizi di scalo
- assistenza operazioni aeree e gestione equipaggi
- assistenza trasporto a terra

#### **Servizi erogati da DNATA - SAVE - Sky Services:**

- assistenza ristorazione catering

#### **Servizi erogati da SP Servizi Professionali Srl:**

- assistenza pulizia

#### **Servizi erogati da Levorato & Marcevaggi - SKY Tanking - Kuwait Petroleum:**

- assistenza carburante e olio

## Servizi erogati da Save Cargo SpA - Xpress Srl:

- Assistenza merci e posta

## 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	N. Telefono
<b>A. ELLE CARGO S.R.L.</b>	+39 041 2698046
<b>AIRNAUTIC ITALIA S.R.L.</b>	+39 041 2698437
<b>AZZURRA 90 S.R.L.</b>	+39 041 2698174
<b>BARBARINI &amp; FOGLIA S.R.L.</b>	+39 041 2698069
<b>C.A.D. COLORIO S.R.L.</b>	+39 041 2698182
<b>DONELLI GROUP S.R.L.</b>	+39 041 8472167
<b>EMIRATES</b>	+39 041 2699440
<b>FREEDOM IN SALES S.R.L.</b>	+39 041 2698469
<b>S.D.C. S.R.L.</b>	+39 041 2698356
<b>SAN GIORGIO S.R.L.</b>	+39 041 2698417



## 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 l'Aeroporto;
- alla rotonda di San Giuliano, imbocca la SS14 Triestina in direzione Trieste;
- dopo aver superato l'abitato di Tessera, segui le indicazioni per l'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 l'Aeroporto;
- alla rotonda di San Giuliano, imbocca la SS14 Triestina in direzione Trieste;
- dopo aver superato l'abitato di Tessera, segui le indicazioni per l'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 l'Aeroporto;

### Da Belluno

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

### Dalla litoranea di Jesolo

- prendi la statale Triestina SS14 in direzione Venezia e segui le indicazioni per l'Aeroporto.

## 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 tariffe e metodi di pagamento puoi consultare il sito: <https://www.veneziaairport.it/parcheggi/tariffe.html>.

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 card
- Operatore / Pay desk with operator
- Parcheggio Rent a Car ultimo piano / Rent a Car Park top floor
- Carica macchine elettriche gratis / Free charging electric cars
- Distributore / Gas station
- TELEPASS
- mpass: 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, Montegrotto Terme:** 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 (servizio attivo dal 7 dicembre 2019 al 29 marzo 2020) 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](http://www.asmvenezia.it).

## Taxi

Il servizio taxi è fornito dalla **Cooperativa Artigiana Radiotaxi**.

Per Info e prenotazioni contattare: 041 5964 (servizio 24 ore su 24)

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

## 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.

Agenzia	N. Telefono
<b>AUTOEUROPA</b>	+39 041 541 66 38
<b>AUTOVIA</b>	+39 041 269 84 05
<b>AVIS - BUDGET</b>	+39 041 541 50 30
<b>EUROPCAR ITALIA</b>	+39 041 541 56 54
<b>HERTZ</b>	+39 041 541 60 75
<b>LOCAUTO RENT</b>	+39 041 541 67 37
<b>MAGGIORE</b>	+39 041 541 50 40
<b>LEASYS</b>	+39 041 541 50 32
<b>SIXT</b>	+39 199291929

## Goopti

È possibile prenotare il trasferimento con questo servizio navetta collegandoti al sito [www.GoOpti.com](http://www.GoOpti.com) e inserendo luogo di partenza, di arrivo e le date.

È possibile scegliere tra:

- Il trasferimento OPTI: un servizio di trasferimento low cost, con orario di partenza flessibile, che riunisce nello stesso veicolo i passeggeri con orari di viaggio simili;
- Il trasferimento FIX: ugualmente condiviso ma con orari di prelievo e rilascio fissati al momento della prenotazione;
- Il trasferimento VIP: per chi desidera godere di un trasferimento privato, ad un prezzo ragionevole e con orari decisi al momento della prenotazione.

## 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](mailto:info@motoscafivenezia.it)

Web: [www.motoscafivenezia.it](http://www.motoscafivenezia.it)

### Consorzio Venezia Taxi

Telefono: 041 723112

Email: [info@vенеziataxi.it](mailto:info@vенеziataxi.it)

Web: [www.vенеziataxi.it](http://www.vенеziataxi.it)

### Venezia Turismo Società Consortile s.r.l.

Telefono: 041 2770563 - 041 2402711

Email: [vенеziaturismo@vенеziaturismo.net](mailto:vенеziaturismo@vенеziaturismo.net)

Web: [www.vенеziaturismo.net](http://www.vенеziaturismo.net)

## Consorzio Venice Water Taxi

Telefono: 041 5229040

Email: [info@venicewatertaxi.it](mailto:info@venicewatertaxi.it) - [airport@venicewatertaxi.it](mailto:airport@venicewatertaxi.it)

Web: [www.venicewatertaxi.it](http://www.venicewatertaxi.it)

## ATI Venice One

Telefono: 041 5221265 - 041 5228538

Email: [info@serenissimataxi.it](mailto:info@serenissimataxi.it)

Web: [www.serenissimataxi.it](http://www.serenissimataxi.it)

## Consorzio Venezia Futura

Telefono: 342 1068412

Email: [consorzioveneziafutura@gmail.com](mailto:consorzioveneziafutura@gmail.com)

Web: [www.consorzioveneziafutura.it](http://www.consorzioveneziafutura.it)

## Veneziana Motoscafi

Telefono: 041 716000 - 041 716922

Email: [info@venezianamotoscafi.it](mailto:info@venezianamotoscafi.it)

Web: \_

# NUMERI UTILI

## BAGAGLI LOST AND FOUND

Compagnia	N. Telefono
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 0291483303
ASSISTENZA BAGAGLI EMIRATES	+39 0287103621
ASSISTENZA BAGAGLI VUELING	199 308 080

## BUSINESS CENTER

MC EXACT CHANGE S.R.L.  
BUSINESS CENTER

+39 041 2698191

## ENTI DI STATO

Ente	N. Telefono
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

## HANDLER (SERVIZI AEROPORTUALI)

Handler	N. Telefono
GH VENEZIA SPA AVIATION SERVICE	+39 041 2609228 +39 041 9691201

## INFORMAZIONI

Servizio	N. Telefono
UFFICIO INFORMAZIONI VOLI	+39 041 2609260
AZIENDA PROMOZIONE TURISTICA DI VENEZIA	+39 041 5298711

## PARCHEGGI

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

## NOLEGGIO AUTO

Agenzia	N. Telefono
AUTOEUROPA	+39 041 541 66 38
AUTOVIA	+39 041 269 84 05
AVIS - BUDGET	+39 041 541 50 30
EUROPCAR ITALIA	+39 041 541 56 54
HERTZ	+39 041 541 60 75
LOCAUTO RENT	+39 041 541 67 37
MAGGIORE	+39 041 541 50 40
LEASYS	+39 041 541 50 32
SIXT	+39 199291929

## SICUREZZA

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

## SPEDIZIONIERI CARGO

Agenzia	N. Telefono
A. ELLE CARGO S.R.L.	+39 041 2698046
AIRNAUTIC ITALIA S.R.L.	+39 041 2698437
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
DONELLI GROUP S.R.L.	+39 041 8472167
EMIRATES	+39 041 2699440
FREEDOM IN SALES S.R.L.	+39 041 2698469
S.D.C. S.R.L.	+39 041 2698356
SAN GIORGIO S.R.L.	+39 041 2698417

## TRASPORTI

Ente	N. Telefono
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)

## VETTORI CARGO

Ente	N. Telefono
AIR FRANCE CARGO	+39 041 2698376
ALITALIA CARGO	+39 041 2699260
EMIRATES CARGO	+39 041 2699440
LUFTHANSA CARGO AG	199 307732



Venezia  
Airport