



# **CARTA DEI SERVIZI STANDARD DEL VETTORE**

**AIR ITALY**



**06/11/2018**  
REV.03

- **Presentazione del Vettore ..... pag.3**
- **Obiettivo / Target ..... pag.4**
- **Servizi, informazioni, Assistenze speciali ..... pag.5**
- **La descrizione della Flotta ..... pag.6**
- **La descrizione della Flotta ..... pag.7**
- **Politica di attenzione all'ambiente ..... pag.8**
- **Tariffe ..... pag.9**
- **Bagagli a mano e bagagli in stiva ..... pag.10**
- **Trasporti in cabina ..... pag.11**
- **Oggetti Vietati ..... pag.12**
- **Assicurazioni e Limite di responsabilità più elevati per il Bagaglio ..... pag.13**
- **Trasporto animali ..... pag.14**
- **Trasporto animali ..... pag.15**
- **Trasporto di cani negli Stati Uniti ..... pag.16**
- **Pasti a bordo ..... pag.17**
- **Meridiana Club ..... pag.18-19**
- **Reclami e Servizio relazioni clienti ..... pag.20**
- **Dati di Qualità ..... pag.21**
- **Dati di Qualità ..... pag.22**
- **Dati di Qualità ..... pag.23**
- **Dati di Qualità ..... pag.24**
- **Dati di Qualità ..... pag.25**
- **Dati di Qualità ..... pag.26**
- **Dati di Qualità ..... pag.27**
- **Dati di Qualità ..... pag.28**

**AIRITALY** 

## CHI SIAMO



Compagnia aerea italiana con sede a Olbia, Costa Smeralda.

La Compagnia fu fondata con il nome di Alisarda il 29 Marzo del 1963 con l'intento di promuovere il turismo in Sardegna. Nel 1991 il nome fu cambiato in Meridiana ed il 1 marzo 2018 in Air Italy.

Grazie alla fusione con il vettore Eurofly e all'acquisizione della Compagnia Air Italy, Meridiana negli ultimi cinque anni ha consolidato una presenza molto rilevante sul segmento leisure internazionale continuando ad espandersi verso destinazioni vacanza di medio e lungo raggio e collaborando con tutti i principali operatori turistici del mercato nazionale.

A dicembre 2017 è stata annunciata la crescita verso nuove destinazioni domestiche, a medio e lungo raggio da Milano Malpensa che riflette un importante spostamento strategico per l'azienda. In particolare si tratta di dei collegamenti da Milano Malpensa per Roma, Napoli, Palermo, Catania e Lamezia Terme, programmati per consentire ottimali coincidenze con i nuovi voli intercontinentali come New York, Miami and Bangkok (attivo da Settembre 2018).

A Febbraio 2018 Meridiana, la compagnia aerea privata con più di 50 anni di attività e la più longeva in Italia, annuncia una nuova fase di sviluppo e di crescita, nel segno di un profondo cambiamento, testimoniato dalla nuova identità declinata sul nome Air Italy.

Il network di Air Italy include anche voli diretti internazionali da Milano Malpensa per Accra, Cairo, Dakar, L'Avana, Lagos, Mombasa, Mosca, Zanzibar e, da e per Olbia Costa Smeralda, voli di linea per Roma, Milano Linate e collegamenti stagionali verso un ampio numero di destinazioni nazionali ed europee.

La flotta di Air Italy è attualmente composta da 8 Boeing 737 NG e 3 Boeing 767-300. Sarà progressivamente rinnovata, partendo da 8 nuovi aeromobili in ingresso durante il 2018, di cui 3 nuovi Boeing 737 MAX 8 e 5 Airbus A330-200 e con l'uscita dalla flotta dei B767-300 entro la fine dell'anno.



AIR ITALY è lieta di presentare la prima Carta dei Servizi standard del vettore, pubblicata nel rispetto delle disposizioni della circolare GEN-06 Enac (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile).

I principi fondamentali alla base dei servizi forniti da AIR ITALY sono :

- ❖Eguaglianza ed imparzialità, non discriminazione, diritto all'informazione, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia in conformità al DPCM 30.12.1998 Carta della mobilità.
- ❖Distinguersi per la qualità dei propri servizi in termini di sicurezza, accoglienza, eleganza e cortesia.

Tale Carta dei Servizi traccia un profilo sintetico della Compagnia Aerea, attraverso il riepilogo delle sue performance, quali la regolarità e puntualità dei voli, la qualità dei servizi erogati al passeggero, i bagagli e dispositivi di ausilio alla mobilità, le pulizie, il comfort del viaggio a bordo, l'informazione e i fattori che vanno a creare l'esperienza diretta di viaggio dei nostri utenti. La qualità del servizio è misurata e monitorata dal sistema interno di qualità.

La Carta dei servizi vuole rappresentare, in maniera formale, nei confronti dei nostri clienti, l'impegno a migliorare costantemente i nostri servizi, per mantenerli ai più alti standard internazionali.

## SERVIZI, INFORMAZIONI, ASSISTENZE SPECIALI



Nella garanzia della totale trasparenza e riconciliabilità, Air Italy ha attivato le seguenti modalità di contatto con i passeggeri

### ❖ Sito INTERNET

Nel sito Air Italy ([www.airitaly.com](http://www.airitaly.com)), oltre alla ricerca, prenotazione e gestione voli per tutte le destinazioni offerte, troverete una panoramica completa sui servizi. E' possibile richiedere assistenze speciali in relazione alle proprie necessità.

Nell'area «Prima del volo», vi è la sezione dedicata alle Assistenze Speciali :

- Mobilità ridotte
- Non vedenti

L'assistenza speciale viene fornita, previa comunicazione alla compagnia, sia all'aeroporto di partenza che quello di transito e di arrivo e durante la permanenza in aeroporto.

Invitiamo i passeggeri che necessitano di assistenza, di comunicarlo alla compagnia con almeno 48 ore di anticipo, affinché possano essere attivati tutti i processi necessari sia all'aeroporto di partenza che di transito e di arrivo.

I passeggeri con mobilità ridotta possono aggiungere il servizio di assistenza alle prenotazioni già esistenti inviando un'e-mail a [assistenzespeciali@airitaly.com](mailto:assistenzespeciali@airitaly.com) oppure effettuare una prenotazione contattando il Call Center al numero dedicato +39 0789 52609 opzione 1, specificando i nominativi dei passeggeri, tratta e date richieste, ed un contatto telefonico che sarà utilizzato dal nostro Call Center per richiamare i passeggeri che necessitano di tale servizio.

Per le partenze in giornata è consigliabile contattare il numero dedicato.

Inoltre, si trovano tutte le informazioni utili per chi si mette in viaggio: servizi come parcheggi auto e autonoleggi, recapiti telefonici del vettore (in Italia ed all'estero). Il sito è disponibile nelle lingue italiana, inglese, francese, spagnolo e tedesco. Fornisce dati sulla società e contiene apposite sezioni dedicate ai comunicati stampa (Media Center). Offre infine un servizio di assistenza online Air Italy (Chat) e la possibilità di iscrizione al Meridiana Club.

### ❖ Social Networks

Per un'assistenza in tempo reale, tutti i giorni 24h su 24 è disponibile il nostro Social Customer Care.

- [Facebook](#)

- [Twitter](#)

- **Whatsapp** +39 347 0767469

Le APPS sono disponibili sia per IOS che per Android, scaricabili sugli Apple store, su Itunes e su Google play,

Il livello di qualità di assistenza fornita e parte del programma di monitoraggio, sono visionabili nella sezione Dati di Qualità della carta dei servizi.

## DESCRIZIONE DELLA FLOTTA (AL 12 NOVEMBRE 2018)



❖ Tipo d'aereo : **Boeing 737 MAX 8**

**Quantità** : 2

**Età media**: 1

**Inquinamento atmosferico ed acustico**: nel rispetto dei parametri certificativi (\*\*)

**Pitch** (distanza tra poltrone) : P/Y:32 "- Y:29"

**Larghezza corridoi** : da Pavimento a 25": 15", da 25" in su: 20".

**Posti a sedere per le persone con disabilità o mobilità ridotta** : Disponibili

**Posti PRM**: 3 WCHC; 11 WCHR/WCHS

**Presenza di sedia a rotelle a bordo** : SI

**Child restrained system**: 15 infant seat belt

**Presenza di frills a bordo** (monitor, telefoni satellitari, ecc.): Musica di bordo



❖ Tipo d'aereo : **AIRBUS 330-200**

**Quantità** : 5

**Età media**: 15 anni

**Inquinamento atmosferico ed acustico**: nel rispetto dei parametri certificativi (\*\*)

**Pitch** (distanza tra poltrone) : C: 78"- Y:31"-34"

**Larghezza corridoi** : C: 20.14" ; Y18.07".

**Posti a sedere per le persone con disabilità o mobilità ridotta** : Disponibili

**Posti PRM**: 5 WCHC; 14 WCHR/WCHS

**Presenza di sedia a rotelle a bordo** : SI

**Child restrained system**: 30 infant seat belt

**Presenza di frills a bordo** (monitor, telefoni satellitari, ecc.): Monitors & IFE con connettività.

(\*\*) Visionabili sul sito :

<https://www.easa.europa.eu/document-library/type-certificates>

**Type Certificate Data Sheets (TCDS)**

## DESCRIZIONE DELLA FLOTTA (AL 12 NOVEMBRE 2018)



❖ Tipo d'aereo : **Boeing 767**

**Quantità** : 3

**Età media**: 23

**Inquinamento atmosferico ed acustico** : nel rispetto dei parametri certificativi (\*\*).

**Pitch** (distanza tra poltrone) : C:46", Y:30"-34"

**Larghezza corridoi**: da pavimento a 25": 15", da 25" in su: 20"

**Posti a sedere per le persone con disabilità o mobilità ridotta**: Disponibili

**Posti PRM**: 5 WCHC; 14 WCHR/WCHS

**Presenza di sedia a rotelle a bordo** : SI

**Child restrained system**: 30 infant seat belt

**Presenza di frills a bordo** (monitor, telefoni satellitari, ecc.): Monitors



❖ Tipo d'aereo : **Boeing 737**

**Quantità** : 7

**Età media**: 15

**Inquinamento atmosferico ed acustico**: nel rispetto dei parametri certificativi (\*\*)

**Pitch** (distanza tra poltrone) : C: 30"-32"

**Larghezza corridoi** : da Pavimento a 25": 15", da 25" in su: 20".

**Posti a sedere per le persone con disabilità o mobilità ridotta** : Disponibili

**Posti PRM**: 3 WCHC; 11 WCHR/WCHS.

**Presenza di sedia a rotelle a bordo** : SI

**Child restrained system**: 30 infant seat belt

**Presenza di frills a bordo** (monitor, telefoni satellitari, ecc.): NO

(\*\*) Visionabili sul sito :

<https://www.easa.europa.eu/document-library/type-certificates>

**Type Certificate Data Sheets (TCDS)**

## POLITICA DI ATTENZIONE DELL'AMBIENTE



AIR ITALY ha una Politica di attenzione verso l'ambiente e riguardo alla riduzione dell'emissione di gas nocivi, e sta gradualmente rinnovamento la flotta.

La flotta di Air Italy è attualmente composta da:

**7** Boeing 737 NG, **2** Boeing 767-300, **5** Airbus A330-200 e **2** 737-8 MAX.  
Sarà progressivamente rinnovata con ulteriori nuovi aeromobili, di cui Boeing 737 MAX e Airbus A330-200 e con l'uscita dalla flotta dei B767-300.

Le nuove tipologie di aeroplano sono caratterizzati da elevati livelli di efficienza ed economicità dei consumi.

L'attenzione è da sempre rivolta verso gli aspetti tecnologici di innovazione e affidabilità. La flotta viene continuamente sottoposta a severi test di efficienza e adeguata ai nuovi e più avanzati standard. La strumentazione di volo è in linea con le più moderne ed evolute tecnologie.

Altri aspetti riguardano:

- ❖ l'Attenzione agli acquisti Ecosostenibile nei vari settori della Compagnia aerea, si stanno sempre più consolidando
- ❖ Da anni si smaltiscono i toner e cartucce usati per mezzo di contenitori Eco Box, destinati a contenere esclusivamente questo tipo di rifiuto.
- ❖ La raccolta differenziata, avviene per i grandi imballaggi.







❖ **Tariffe.**

Per conoscere le tariffe ed eventuali agevolazioni, Air Italy mette a disposizione l'informativa sulle condizioni generali di trasporto, prenotazioni e acquisto attraverso:

Sito Web - [www.airitaly.com](http://www.airitaly.com)

Mobile App – Air Italy

Call Center

Agenzie di Viaggi WTS (Web Trade System)

Agenzie di Viaggi

Biglietterie Aeroportuali.

## BAGAGLIO A MANO E BAGAGLIO IN STIVA



### ❖ Bagaglio a mano

#### Dimensioni e peso

E' consentito trasportare in cabina un solo bagaglio le cui dimensioni non devono superare cm. 55 x cm. 40 x cm. 20 ed il peso di Kg. 8.

In cabina è inoltre permesso trasportare un accessorio personale, (borsetta o borsa porta documenti, marsupi e borsa porta laptop /tablet) in aggiunta al previsto bagaglio a mano, che deve essere collocato sotto il proprio sedile, le cui dimensioni non devono superare cm. 40 x cm. 30 x cm. 15 .

Il personale di scalo provvederà ad applicare ai bagagli di piccole dimensioni un' apposita etichetta rossa per identificarli.

I bagagli dei passeggeri che non effettuano o non superano il controllo non saranno accettati a bordo; inoltre in caso di voli completi potrebbe rendersi necessario effettuare il trasporto in stiva di una parte dei bagagli a mano.

### ❖ Bagaglio in stiva

Nel sito web Air Italy [www.airitaly.com](http://www.airitaly.com) vengono riepilogate in sezioni differenti, le condizioni di trasporto dei bagagli in stiva, per tipologia di volo e di tariffa. Tali condizioni valgono per tutti i voli operati da AIR ITALY; mentre per i voli operati da altro vettore si applicano le condizioni di trasporto del vettore operativo.

#### **Peso e dimensioni**

##### -Peso (standard):

Ogni bagaglio in stiva potrà avere un peso di 23 Kg.

Qualora il collo ecceda i 23 Kg e fino ad un massimo di 32 Kg si applicherà un sovrapprezzo per peso in eccesso.

##### -Dimensioni (standard):

la somma della altezza+lunghezza+larghezza di ogni bagaglio in stiva non deve superare i 158 cm includendo maniglia, tasche e ruote.

##### -Etichetta bagaglio:

Ogni bagaglio in stiva deve avere un'etichetta con il nome e l'indirizzo del passeggero.

A seguito dei numerosi reclami di danneggiamento ricevuti, relativamente ai bagagli in polycarbonato e in plastica ABS che dimostrano la totale fragilità degli stessi, Air Italy si vede costretta ad accettare in stiva questa tipologia di bagagli senza assumersi la responsabilità dei danni che potranno subire in fase di trasporto, rimane invece totale la responsabilità relativa alla ritardata consegna, perdita e furto.

## TRASPORTO IN CABINA



### ❖ Trasporto dei dispositivi medici e di mobilità

Nel sito web Air Italy [www.airitaly.com](http://www.airitaly.com), sono presenti informazioni relative ai dispositivi medici accettati a bordo.

I passeggeri che hanno necessità della propria sedia a rotelle (inclusa batteria d'auto, ove consentito) potranno al momento del check-in imbarcarla come bagaglio in stiva gratuitamente. Quindi potranno imbarcare la sedia oltre al bagaglio di peso standard in stiva, mentre non è mai consentito il trasporto in cabina passeggeri.

Sui voli Air Italy è concesso il trasporto di massimo 2 sedie a rotelle, a seconda del tipo e dello spazio a bordo dell'aeromobile.

### ❖ Trasporto in cabina di cani-guida per persone non vedenti

In ottemperanza a quanto previsto dagli standard di sicurezza, Air Italy limita il numero di passeggeri con mobilità ridotta a bordo dei propri aerei.

L'assistenza speciale viene fornita, previa comunicazione alla compagnia (con almeno 48 ore di anticipo), sia all'aeroporto di partenza che quello di arrivo e durante la permanenza in aeroporto.

Il passeggero non vedente può viaggiare con o senza accompagnatore. È consentito gratuitamente, previa richiesta in fase di prenotazione, la presenza a bordo del cane guida, purché munito di museruola e guinzaglio. Sui nostri voli diretti verso il Regno Unito è consentito viaggiare con il cane guida al seguito, che sarà soggetto alla Pet Passport Scheme del Regno Unito. È responsabilità del passeggero assicurarsi che l'animale soddisfi pienamente i requisiti del Pet Passport Scheme.

La compagnia non si assume alcuna responsabilità per gli animali che non hanno la documentazione corretta e raccomanda di contattare le autorità aeroportuali dell'aeroporto nel Regno Unito prima del viaggio, al fine di confermare i dettagli del Pet Passport. Potrete ricevere consigli dalla UK Guide Dogs for the Blind Association o dalla linea di assistenza della Defra Pet Travel Scheme.

## OGGETTI VIETATI E LIMITE DI RESPONSABILITÀ PIÙ ELEVATI PER IL BAGAGLIO



Tra le misure di sicurezza previste dal Programma Nazionale di Sicurezza vi è il divieto di trasporto nel **bagaglio a mano** del passeggero dei seguenti articoli:

- ❖ Liquidi ( Il trasporto di liquidi nei bagagli a mano è limitato per motivi di sicurezza. Per maggiori informazioni consulta il sito web dell'ENAC e il sito [www.airitaly.com](http://www.airitaly.com)).
- ❖ Pistole giocattolo.
- ❖ Fionde, Coltelli e posate da cucina, Coltelli (di qualsiasi grandezza).
- ❖ Tagliacarte, Lamette da barba.
- ❖ Attrezzi professionali da lavoro.
- ❖ Giavellotti, Forbici, Siringhe(\*).
- ❖ Ferri per maglia.
- ❖ Bastoni tipo "baseball".
- ❖ Stecca da biliardo.

Nota(\*): i passeggeri potranno trasportare Siringhe nel loro bagaglio a mano solo se in possesso di una certificazione medica. I passeggeri che trasportano simili oggetti devono inoltre avvisare lo staff del check-in.

Inoltre, i seguenti articoli non possono essere portati **a bordo**:

- ❖ Materiale esplosivo, munizioni, fuochi d'artificio e razzi luminosi.
- ❖ Sostanze infiammabili liquide come ricariche per accendini, coloranti, diluenti o solide quali fiammiferi.
- ❖ Gas compressi, materiali corrosivi, materiali infiammabili liquidi o solidi.
- ❖ Materiali ossidanti, quali ad esempio sostanze ossigenanti e perossidi.
- ❖ Materiali corrosivi, come ad esempio mercurio, acidi, alcali e batterie per automobili.
- ❖ Sostanze velenose ed agenti patogeni.
- ❖ Materiali radioattivi, materiali maleodoranti ed altre merci pericolose.

## ASSICURAZIONI DI VIAGGIO E LIMITE DI RESPONSABILITÀ PIÙ ELEVATI PER IL BAGAGLIO



### Air Italy offre varie tipologie di assicurazione di viaggio con il suo partner Allianz:

- ❖ Assicurazione All inclusive a partire da 17 euro
- ❖ Assicurazione All inclusive Extended a partire da 77 euro
- ❖ Assicurazione Sport invernali a partire da 25 euro
- ❖ Assicurazione Business travel a partire da 10 euro

Per avere una migliore tutela dei propri oggetti di valore trasportati, i passeggeri possono compilare un modulo di «**Dichiarazione di Maggior Valore**», ai sensi del Regolamento (CE) n.889/2002 del Parlamento, che si può scaricare su [www.airitaly.com](http://www.airitaly.com).

## TRASPORTO ANIMALI



A bordo dei voli Air Italy è consentito esclusivamente il trasporto di cani, gatti, volatili, conigli, porcellini d'india, criceti e furetti.

Tale servizio è soggetto a disponibilità.

Vi ricordiamo che:

- ❖ per i voli tra paesi della Comunità Europea UE, cani e gatti devono essere in possesso di un passaporto rilasciato da un veterinario che riporti le vaccinazioni e lo stato di salute dell'animale e devono essere dotati di sistema elettronico di identificazione o tatuaggio.
- ❖ - per i voli in Italia, cani e gatti devono essere muniti di tessera sanitaria e microchip, la vaccinazione antirabbica non è obbligatoria
- ❖ - gli animali di età inferiore ai 3 mesi, quindi non ancora sottoposti al vaccino anti-rabbia, non possono essere introdotti in Italia o viaggiare in Europa.
- ❖ - per i voli da e per la Gran Bretagna il trasporto di animali non è consentito ad eccezione del cane guida al seguito di passeggeri non vedenti, nel sito web [www.airitaly.com](http://www.airitaly.com) si può accedere alla sezione dedicata per tutte le informazioni.

E' responsabilità del passeggero verificare eventuali disposizioni o restrizioni del Paese di destinazione presso l'Ambasciata, il Consolato o consultando il **Travel Information Manual** della IATA o il sito del **Ministero della Salute**.

Il mancato rispetto delle disposizioni o restrizioni del Paese di destinazione causerà il mancato imbarco dell'animale.

## TRASPORTO ANIMALI



### ❖ Condizioni del trasporto in cabina

- l'animale deve rimanere per tutto il viaggio in un trasportino che non superi le seguenti dimensioni: cm 48x33x29
- il peso totale (compreso il cibo e il trasportino stesso) non deve superare i 10 kg
- il trasportino deve essere ben areato, impermeabile, resistente, rigido o semirigido a patto che rispetti le precedenti condizioni
- il trasportino deve consentire all'animale di stare in posizione comoda, di potersi girare e accucciarsi

Se non sono rispettate queste condizioni o se l'animale arreca disturbo ai passeggeri, il Comandante titolare del volo può farlo trasferire nella stiva.

### ❖ Il trasporto in stiva è soggetto a queste condizioni:

- l'animale deve viaggiare in un trasportino rigido
- la scocca del trasportino deve essere costituita solo da fibre di vetro o da plastica rigida
- se il trasportino è dotato di rotelline, queste devono essere tolte a cura del passeggero, se sono retraibili, è necessario bloccarle con nastro adesivo

#### Consigli di viaggio:

- è importante abituare l'animale al trasportino,
- dargli da mangiare fino a 4 ore prima della partenza ed assicurarsi che abbia cibo sufficiente per il viaggio,
- consultare il veterinario per decidere se è necessario somministrare o meno eventuali tranquillanti.

Per consultare il costo di bagagli speciali quali animali in stiva o in cabina, si può verificare nei vari canali di vendita (sito web [www.airitaly.com](http://www.airitaly.com), Call Center, agenzie di viaggio o in aeroporto).

## TRASPORTO ANIMALI DA E PER GLI USA



### ❖ **Trasporto di cani negli Stati Uniti**

Il permesso di trasporto di cani non immunizzati dei Centri per i controlli delle malattie e prevenzione (CDC) sostituisce la lettera di autorizzazione e deve essere incluso ai documenti di importazione del cane non immunizzato. I cani che arrivano negli Stati Uniti devono essere sani e, con eccezioni limitate, essere immunizzati contro la rabbia e avere un certificato valido di vaccinazione contro la rabbia.

I proprietari dei cani dovrebbero compilare il permesso prima del viaggio. Chiunque porta un cane non immunizzato negli Stati Uniti dovrebbe avere una copia del “permesso di cane non immunizzato” del CDC. Se al cane viene negato l'ingresso all'arrivo negli Stati Uniti, l'importatore è responsabile dei costi relativi alla cura, alla valutazione o alla riesportazione del cane.

### ❖ Certificato valido di vaccinazione contro la rabbia

Il certificato di vaccinazione contro la rabbia deve contenere tutte le informazioni seguenti:

- 1.Nome e indirizzo del proprietario
- 2.Razza, sesso, data di nascita (età approssimativa se la data di nascita è sconosciuta), colore, marcature e altre informazioni identificative per il cane
- 3.Data della vaccinazione contro la rabbia e informazioni sul prodotto vaccino
- 4.Data di scadenza della vaccinazione
- 5.Nome, numero di licenza, indirizzo e firma del veterinario che ha somministrato la vaccinazione CDC non accetta questi elementi come prova della vaccinazione contro la rabbia:
  - valori di titolazione della rabbia o serologia (esami del sangue)
  - Lettera di esenzione veterinaria
  - certificato sanitario o passaporto per animali da compagnia senza prova di vaccinazione contro la rabbia Per ulteriori informazioni, consultare il sito [www.cdc.gov/importation/bringing-an-animal-into-the-united-states/dogs.html](http://www.cdc.gov/importation/bringing-an-animal-into-the-united-states/dogs.html)



## PASTI A BORDO



### ❖ Pasti

#### **Voli Internazionali di Medio raggio**

Sui voli internazionali di medio raggio, proponiamo gustosi snack e piatti freddi accompagnati da una selezione di rinomati vini e da una varietà di bevande analcoliche ed alcoliche.

#### **Voli Internazionali di Lungo Raggio Economy Class**

Il menu a bordo offre la possibilità di scelta del proprio pasto che oltre al piatto principale, offre la colazione o uno snack (a seconda dell'orario di partenza).

Il pasto è sempre accompagnato da una selezione di vini rossi e bianchi, birra italiana e europea, bibite analcoliche, caffè e tè.

#### **Voli Internazionali di Lungo Raggio Business Class**

La Business Class offre un servizio di bordo personalizzato; l'ospite viene accolto in un vero e proprio ristorante a bordo dove potrà godere dell'esperienza di un nuovo concetto di pasto con mise en place e di un servizio dedicato. Il pasto principale si arricchisce ed offre un'ampia scelta di portate tra pasta, secondi di carne e pesce, formaggi. Viene introdotto direttamente dalla tradizione italiana il gelato gourmet e il servizio del caffè espresso in tazzina.

Il pasto è sempre accompagnato da bevande analcoliche, drink di benvenuto, Champagne e da una ricca lista vini .

### ❖ Pasti Speciali

In caso vi siano esigenze alimentari particolari, vi invitiamo a comunicarlo con 48 ore di anticipo e sarà nostra cura fornirvi un pasto speciale.

E' disponibile un'ampia scelta di pasti speciali quali: vegetariani, per intolleranti, allergici e collegati a specifiche esigenze di salute oppure per esigenze religiose.

Ai passeggeri che soffrono di gravi allergie alimentari, si suggerisce di portare con sé i prodotti alimentari adeguati alle proprie esigenze dietetiche.

Per tutte le richieste relative a pasti speciali vi invitiamo a contattare il Call Center.



❖ **Meridiana Club**

Air Italy è lieta di presentare il programma di fidelizzazione, Meridiana Club, grazie al quale si possono accumulare Avios la valuta del nostro Club.

L'iscrizione al Meridiana Club è semplice e gratuita e si può fare comodamente online in pochi click.

Gli iscritti al Meridiana Club possono accumulare Avios ogni volta che volano e incrementare il proprio saldo punti Avios anche con i Partners del Club.

Accumulando Avios è possibile trasformare i voli e le spese di tutti i giorni in voli gratuiti.

Si possono accumulare Avios volando con Air Italy, Iberia a British Airways oppure soggiornando in un hotel, noleggiando un'auto o semplicemente facendo shopping.

Il saldo Avios permetterà presto di poter convertire i punti in voli, da poter effettuare con Air Italy, British Airways e Iberia.

E' possibile utilizzare gli Avios anche per ottenere l'upgrade della carta Meridiana Club al livello Fly Pass Silver o Gold e godere di tutti i vantaggi e benefici previsti.



### Meridiana Club

prevede tre livelli di Card pensate per ogni esigenza.



#### ❖ Meridiana Club

- E' sufficiente iscriversi per ricevere via e-mail la card digitale e iniziare ad inserire il proprio codice Meridiana Club accumulare punti.
- Accesso all'area personale per controllare il saldo punti e ricezione in anteprima delle offerte commerciali e delle esclusive novità dedicate ai membri Meridiana Club.

#### ❖ Meridiana Club – Fly Pass Silver

- Prenotazione gratuita dei posti standard a bordo di tutti i voli del network Air Italy.
- Stop alle file ai banchi check-in Con la Fly Pass Silver hai accesso a banchi checkin dedicati. Infatti Air Italy mette a disposizione dei soli passeggeri titolari Fly Pass Gold e Fly Pass Silver, in tutti i principali aeroporti Italiani, banchi accettazione dedicati, banchi Fly Pass, dove ritirare la propria carta d'imbarco evitando code e tempi d'attesa prolungati.
- Stop alle code ai controlli di sicurezza Ai titolari di carta Fly Pass Silver è riservato un accesso veloce ai controlli di sicurezza tramite i varchi "Fast Track", per rendere il viaggio di lavoro o di piacere sempre più comodo. Il servizio, completamente gratuito per i possessori di Carta fly pass, è attivo nei principali aeroporti italiani.
- Anticipo Volo Con la Fly Pass Silver, se la riunione di lavoro finisce prima, non perdi più tempo: anticipa gratuitamente il tuo volo di Rientro. La dove la compagnia ha un offerta di più voli giornalieri, si può anticipare il proprio rientro a casa con il volo precedente, semplicemente presentandosi al banco check-in dedicato Fly Pass Silver almeno un ora prima della partenza.
- Imbarco Prioritario La carta include la priorità di imbarco sul volo al finger o con loading bridge

#### ❖ Meridiana Club – Fly Pass Gold

- Un Club di servizi per chi desidera volare da vip con Air Italy e usufruire e di tutte quelle opportunità che trasformano i propri spostamenti in viaggi all'insegna del confort e della velocità.
- Numero telefonico dedicato, servizio anticipo volo, banchi accettazione riservati, preassegnazione del posto a bordo, Vip Lounge, accessi riservati ai controlli di sicurezza nei principali aeroporti italiani, riconsegna prioritaria dei bagagli, oltre a tutte le opportunità offerte dai partner del Club, sono infatti i principali benefici che Air Italy mette disposizione dei propri ospiti più esigenti attraverso il Club Fly-Pass Gold.
- Per informazioni e per un'assistenza personalizzata, è a disposizione di tutti gli iscritti al Club Fly Pass gold un Customer Care dedicato dalle 07.30 alle 23.00 tutti i giorni al numero 89 347 333 e all'indirizzo e-mail [info.flypass@airitaly.com](mailto:info.flypass@airitaly.com).



### ❖ Servizio Relazioni Clienti

I passeggeri che hanno avuto dei disagi con la compagnia (cancellazioni, ritardi in partenza, overbooking o altri inconvenienti) possono comunicarcelo compilando il modulo **on line**, sul sito web [www.airitaly.com](http://www.airitaly.com).

Il servizio clienti avrà cura di esaminarlo e dare riscontro **entro 30 giorni** dalla data di ricezione del reclamo. Attenzione il modulo on line è nominativo e non cumulativo, se nella prenotazione sono presenti più viaggiatori, ciascuno dovrà provvedere alla compilazione del proprio.

Si può verificare di persona lo stato delle ricerche dei bagagli smarriti attraverso il sistema di ricerca bagaglio “**world tracer**” sul sito web [www.airitaly.com](http://www.airitaly.com).

E' inoltre disponibile, sempre sul sito web, la sezione **faq** in cui poter consultare, tra l'elenco di domande che la compagnia più frequentemente riceve e delle relative risposte, quelle di proprio interesse.

### Mancato imbarco - ritardi - cancellazioni dei voli

Air Italy informa i passeggeri che in caso di negato imbarco, volo cancellato o volo ritardato è possibile rivolgersi ai banchi accettazione o alle uscite di imbarco della Compagnia dove sarà fornito il testo che elenca i diritti del passeggero in materia di compensazione pecuniaria e di assistenza, come da [Regolamento \(CE\) n.261/2004 art. 14 \(2\)](#).

Se la destinazione viene raggiunta con 3 o più ore di ritardo rispetto all'orario di arrivo previsto, come stabilito dalla Corte di giustizia europea, si avrà diritto a richiedere la compensazione pecuniaria prevista in alcuni casi di cancellazione volo, in base al Reg. CE261/04, Articolo 7. Tale diritto viene meno se la Compagnia dimostra che il ritardo prolungato si è verificato a causa di circostanze eccezionali.

## DATI DI QUALITÀ



Fattori di Qualità	N°	Indicatori	Unità di misura	Risultato 2017	Target 2018
Regolarità e Puntualità	1	Puntualità : corto raggio e medio raggio	% dei voli puntuali sul totale dei voli a corto e medio raggio in partenza.	84,4%	85,5%
	2	Puntualità: lungo raggio	% dei voli puntuali sul totale dei voli a lungo raggio in partenza.	59,2%	70,0%
	3	Voli puntuali complessivi	% dei voli puntuali sul totale dei voli in partenza.	81,5%	85,0%
	4	Cancellazioni per cause imputabili al vettore : Stagione estiva	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza.	0,18%	0,15%
	5	Cancellazioni per cause imputabili al vettore : Stagione invernale	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza.	0,21%	0,18%
	6	Voli del vettore complessivamente cancellati	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza.	0,19%	0,15%
	7	Presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al gate in caso di cancellazione o ritardo prolungato in grado di fornire informazioni negli aeroporti nazionali	Si	Si	Si
	8	Presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al gate in caso di cancellazione o ritardo prolungato in grado di fornire informazioni negli aeroporti non nazionali	Si	Si	Si



Fattori di Qualità	N°	Indicatori	Unità di misura	Risultato 2017	Target 2018
Bagagli e dispositivi di ausilio alla mobilità	9	Bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli per cause riconducibili al vettore.	% di bagagli non riconsegnati per cause riconducibili al vettore per numero totale di bagagli di stiva imbarcati.	0,14%	0,10%
	10	Bagagli complessivi non riconsegnati al nastro ritiro bagagli sui voli del vettore.	% bagagli complessivi non riconsegnati per numero di bagagli da stiva imbarcati.	0,14%	0,10%
	11	Tempo di restituzione al passeggero dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli.	n. Di ore/giorni dall'emissione del PIR nel 90% dei casi	Non disponibile	Non disponibile
	12	Ritrovamento dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	% di Bagagli ritrovati sul totale dei bagagli non riconsegnati al nastro.	50,3%	55,0%
	13	Dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati all'arrivo (sedie a rotelle, passeggini).	% Dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati sul numero totale di assistenze erogate dal Vettore ai PRM	0,1%	1,0%
	14	Riconsegna a domicilio dei bagagli o dei dispositivi di ausilio alla mobilità non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	Si	Si	Si
Pulizia e condizioni igieniche	15	Percezione sulla pulizia della cabina dell'aeromobile in partenza.	% passeggeri soddisfatti.	94,9%	95,0%
	16	Percezione sulla pulizia delle toilette dell'aeromobile in partenza.	% passeggeri soddisfatti.	89,3%	90,0%

## DATI DI QUALITÀ



Fattori di Qualità	N°	Indicatori	Unità di misura	Risultato 2017	Target 2018
Confort del viaggiatore a bordo	17	Snacks/pasti e bevande gratuiti – corto / medio raggio	Si specificare	Si	Si
	18	Snacks/pasti e bevande gratuiti – lungo raggio	Si specificare	Si	Si
	19	Percezione sulla qualità del servizio ristoro gratuito a bordo (pasti e bevande).	% passeggeri soddisfatti	86,7%	88,0%
	20	Percezione sulla qualità del servizio ristoro a bordo <u>non</u> gratuito (pasti e bevande).	% passeggeri soddisfatti	Non presente Catering a pagamento	
	21	Percezione sulla qualità dell'intrattenimento gratuito – corto medio raggio (es.: quotidiani, musica, film, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	Non presente servizio di intrattenimento sul corto/medio raggio.	
	22	Percezione sulla qualità dell'intrattenimento gratuito - lungo raggio (es.: quotidiani, musica, film, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	52,0%	75,0%
	23	Altri confort	si specificare	Non disponibile	
	24	Percezione complessiva sul confort a bordo (pitch, pasti, intrattenimento, ecc.).	% passeggeri soddisfatti	81,2%	85,0%

## DATI DI QUALITÀ



Fattori di Qualità	N°	Indicatori	Unità di misura	Risultato 2017	Target 2018
Informazioni alla Clientela	25	Sito web efficace e di facile utilizzo.	% passeggeri soddisfatti	84,0%	85,0%
	26	Percezione sulla chiarezza della informazioni di bordo.	% passeggeri soddisfatti	94,9%	95,0%
	27	Consigli utili per il volo pubblicati sulla rivista di bordo	Si	Si	Si
	28	Informazioni fornite a bordo su transiti e relativi gate per il volo di connessione nell'aeroporto di arrivo.	Si	Non disponibile	
	29	Tempo di attesa al telefono per prenotazioni/informazioni/reclami : a. In presenza di un sistema automatizzato b. B. in assenza di un sistema automatizzato	a. Tempo medio di attesa b. % passeggeri soddisfatti	. 70,7%	75,0%
	30	Altre informazioni	a. Si specificare	Non disponibile	



## DATI DI QUALITÀ



Fattori di Qualità	N°	Indicatori	Unità di misura	Risultato 2017	Target 2018
Servizi aggiuntivi	31	Servizio di riconsegna sottobordo dei passeggini per bambini (ove possibile)	Si	Si	Si
	32	Servizio di riconsegna sottobordo dei bagagli a mano anche in caso di sopravvenuta necessità di consegna al personale di cabina (ove possibile).	Si	Non disponibile	
	33	Politica di utilizzo dei finger ossia di corridoi che collegano direttamente l'aerostazione con l'aeromobile (ove possibile)	Si	Si	Si
	34	Possibilità di rettificare gratuitamente, alle condizioni da specificare, il nominativo del passeggero sul biglietto se erroneamente digitato.	Si	Si	Si
	35	Numero telefonico gratuito per prenotazioni	Si	Non disponibile	
	36	Numero telefonico gratuito per reclami	Si	Non disponibile	
	37	Disponibilità dei maggiori scali nazionali e internazionali e in funzione della frequenza dei voli, di postazioni sempre attive per il check-in automatico.	Si	Non disponibile	
	38	Navetta di collegamento con la città in relazione all'orario dei voli	Si	Non disponibile	
	39	Altri servizi	Si	Non disponibile	



Fattori di Qualità	N°	Indicatori	Unità di misura	Risultato 2017	Target 2018
Aspetti relazionali e comportamentali.	40	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) e sulla professionalità del personale call center.	% passeggeri soddisfatti	89,4%	90,0%
	41	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) del personale di terra.	% passeggeri soddisfatti	94,9%	95,0%
	42	Percezione sulla cura della persona e dell'uniforme del personale di bordo.	% passeggeri soddisfatti	98,0%	95,0%
	43	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) del personale di bordo.	% passeggeri soddisfatti	98,8%	95,0%
	44	Percezione sulla professionalità del personale di terra.	% passeggeri soddisfatti	95,3%	95,0%
	45	Percezione della professionalità del personale di bordo.	% passeggeri soddisfatti	98,7%	95,0%

## DATI DI QUALITÀ



Fattori di Qualità	N°	Indicatori	Unità di misura	Risultato 2017	Target 2018
PRM	1	Percezione sullo stato e funzionalità degli equipaggiamenti di bordo.	% passeggeri soddisfatti	100%	95,0%
	2	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale di bordo.	% passeggeri soddisfatti	96,8%	95,0%
	3	Accessibilità delle informazioni nella fase di acquisto del biglietto.	Si	Si	Si
	4	Percezione della chiarezza delle informazioni di bordo anche in modalità accessibile.	% passeggeri soddisfatti	100%	95,0%
	5	Informazioni fornite a bordo sui transiti e i relativi gate nell'aeroporto di arrivo in modalità accessibile.	% sul totale delle informazioni	Non disponibile	-
	6	Numero delle risposte ricevute nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazione.	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%
	7	Numero di reclami ricevuti dal vettore rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti dal vettore rispetto al traffico totale di PRM	0,01%	0,1%
	8	Percezione del comfort a bordo dell'aeromobile.	% passeggeri soddisfatti	100%	95,0%
	9	Percezione sulla cortesia del personale.	% passeggeri soddisfatti	100%	95,0%

**AIRITALY**