

NAPOLI
SALERNO
AIRPORTS
GESAC



Guida ai servizi per passeggeri a mobilità ridotta o disabilità.

Service guide for passengers with reduced
mobility or disabilities.



Premessa

I servizi di assistenza a passeggeri a ridotta mobilità (PRM) o con disabilità dell'Aeroporto di Napoli sono erogati a titolo gratuito e conformi al Regolamento CE 1107/2006.



Introduction

Free special assistance services are granted to passengers with reduced mobility (PRM) or disabilities according to requirement of Regulation 1107/2006.

Index

02 Prima di partire:
organizza il tuo viaggio

06 Arrivo in aeroporto

08 Sala Amica

12 A bordo

14 Servizi aggiuntivi

16 Diritti del Passeggero

18 Emergenza

20 Contatti

03 Before departure:
plan your trip

06 Arriving to the airport

08 Special Assistance

13 On board

15 Facilities

17 Passenger Rights

18 Emergency

21 Contacts

Prima di partire: organizza il tuo viaggio

Per assicurarti un servizio puntuale ed efficiente prenota la tua assistenza attraverso la compagnia aerea, la tua agenzia viaggi o il tour operator almeno 48 ore prima della partenza, facendo riferimento ai codici internazionali relativi ai differenti tipi di disabilità o necessità di assistenza, consultabili alla pagina <https://www.aeroportodinapoli.it/it/passeggeri-a-ridotta-mobilita>.

Inoltre notifica in anticipo se:

- Utilizzi una carrozzina elettrica: è necessario informare la compagnia aerea con almeno quarantott'ore di anticipo per essere sicuri che venga imbarcata
- Sei accompagnato da un cane guida che deve venire con te in cabina
- Hai dispositivi di mobilità da portare con te (saranno trasportati gratuitamente)

Trasporti

L'aeroporto è collegato alla stazione centrale e al porto attraverso l'Alibus, un autobus attrezzato per il trasporto di persone in carrozzella. Per chi arriva in aeroporto con un autobus urbano può chiamare l'assistenza attraverso il citofono disponibile alla fermata.



Before departure: plan your trip

Special assistance must be requested to your airline or travel agency at least 48 hrs prior the departure, in order to receive an on time and efficient service. Please, when booking, refer to the international codes relating to different disabilities or needs available at page <https://www.aerportodinapoli.it/en/prm>.

Moreover notify in advance if:

- You have an electric wheelchair in the aim to be boarded
- You have a guide dog travelling onboard with you
- You have mobility devices to have onboard with you

Transportation

Naples Airport is connected to City Centre thanks to Alibus, which is equipped also for passengers using wheelchairs. An activation point, to call sepcial assistance, is available at the bus stop.



Parcheggio

Sono disponibili in aeroporto 45 stalli dedicati gratuiti presso il Parcheggio Multipiano. All'entrata del parcheggio Multipiano, il Passeggero a Ridotta Mobilità, titolare dello specifico contrassegno di cui al D.P.R. 151/2012, può attivare il servizio di chiamata del personale di assistenza dalle apposite colonnine prima della sbarra di ingresso. Dopo aver parcheggiato deve richiedere all'Info Point Parcheggi, presentando il contrassegno di cui al D.P.R. 151/2012 rilasciato dal Comune di appartenenza e il proprio documento di riconoscimento, una apposita vetrofania da porre in modo visibile all'interno dell'autovettura. Tale vetrofania consentirà al personale della G.E.S.A.C. S.p.A., addetto al controllo delle aree di parcheggio, la verifica sulla corretta occupazione degli stalli riservati ai PRM. All'uscita dal parcheggio, per usufruire della sosta a titolo gratuito, il PRM o il suo accompagnatore deve recarsi all'Info Point Parcheggi per: presentare il contrassegno di cui al D.P.R. 151/2012 insieme al proprio documento di riconoscimento e al ticket d'ingresso, riconsegnare la vetrofania e provvedere alla compilazione del modulo che sarà consegnato dagli operatori presenti all'Info Point Parcheggi. Essendo il citato contrassegno vincolato al trasporto del PRM e non al veicolo, in assenza del PRM si dovrà corrispondere l'intero importo maturato per la sosta effettuata, secondo le tariffe vigenti.



Parking

45 free dedicated car parking spaces are available at P Multipiano Parking area. PRM entering the P Multipiano may call for assistance through the intercom column located at the car park entrance.

After parking in reserved areas, PRM will receive from Parking infoPoint (after showing his/her personal disabled permit) a special ticket to be left in the car in a visible position, for airport personnel checks.



Arrivo in aeroporto

Al tuo arrivo puoi attivare il servizio di assistenza: chiamando da uno dei punti di chiamata presenti nelle aree aeroportuali, dal banco di accettazione del tuo volo o puoi recarti direttamente in Sala Amica.

Sono disponibili i seguenti punti di chiamata:

- Ingresso Terminal/Partenze
- Parcheggio Multipiano
- Fermata Alibus
- Parcheggio P Bus

I passeggeri con disabilità seppur autonomi nel viaggio possono essere accompagnati in tutte le aree aeroportuali, fino ai controlli di sicurezza, da un proprio accompagnatore non viaggiante.

Consulta la Mappa per conoscere dove sono i punti di chiamata e la Sala Amica.

Arriving to the airport

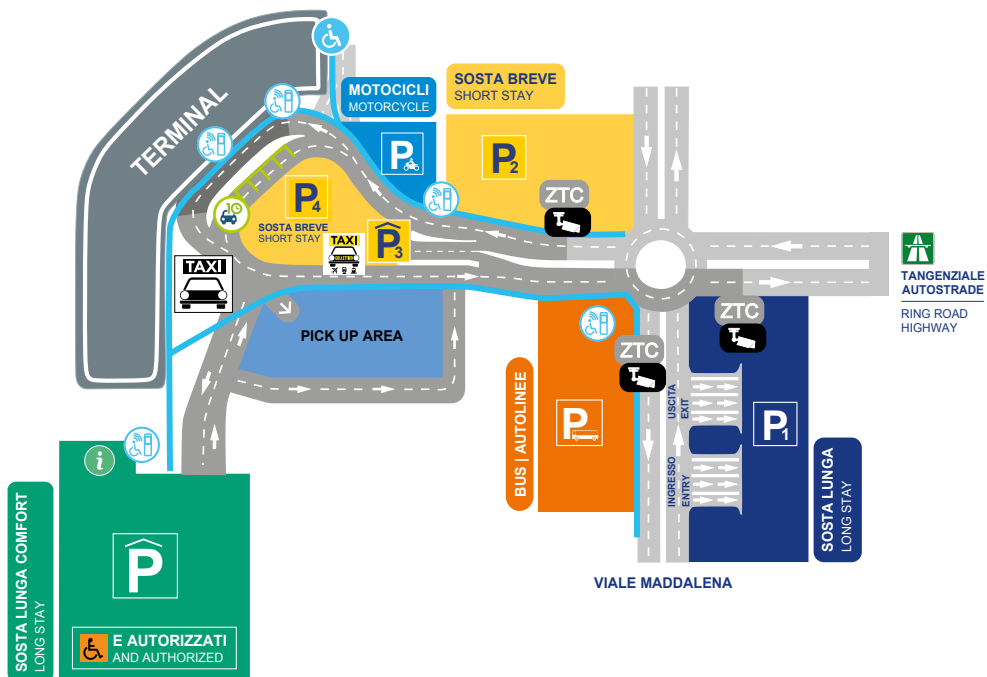
Once you have reached the airport, you can activate special assistance services through one of the following CALL POINTS, from your flight checkin desk, or go for registration to Sala Amica.

Available CALL POINTS:

- Terminal Entrance/Departure;
- Parking Multipiano;
- Bus stop Alibus;
- Parking P Bus.

During assistance not travelling relative/friend may accompany departing passengers in all airport areas before security checks.

Check the following Map to know where Call Points and Sala Amica are located.



 **PUNTI DI CHIAMATA**
CALL POINTS

 **PERCORSO ACCESSIBILE**
PATH FOR DISABLED

 **SALA AMICA**
SPECIAL ASSISTANCE LOUNGE

 **INFO POINT PARCHEGGI**
PARKING INFO POINT

Sala Amica

Sale di attesa dedicate ai passeggeri a ridotta mobilità o con disabilità

Sono disponibili in aeroporto due “Sala Amica”, una nell’area prima dei controlli di sicurezza, al piano terra, in prossimità del checkin 55 e un’altra dopo i controlli di sicurezza, al piano terra, in prossimità del gate A1.

Presso le sale puoi trovare:

- Presenza di personale qualificato
- Bagni accessibili a persone con disabilità
- Monitor voli
- Distributori di bibite o snack

Sala Amica

Special Assistance Lounge

Two Sala Amica lounges are available in the Terminal/ground floor, before security checks (near to Check in desk 55) and after security checks (near Gate A1).

In the Sala Amica you can find:

- Qualified staff
- Dedicated toilettes
- Flight monitors
- Refreshment vending machines

Terminal piano terra

Terminal ground floor

- Partenze (prima dei controlli di sicurezza)
- Partenze (dopo i controlli di sicurezza)
- Arrivi

- Departure (before security check)
- Departure (after security check)
- Arrivals

Area di Riconsegna Bagagli



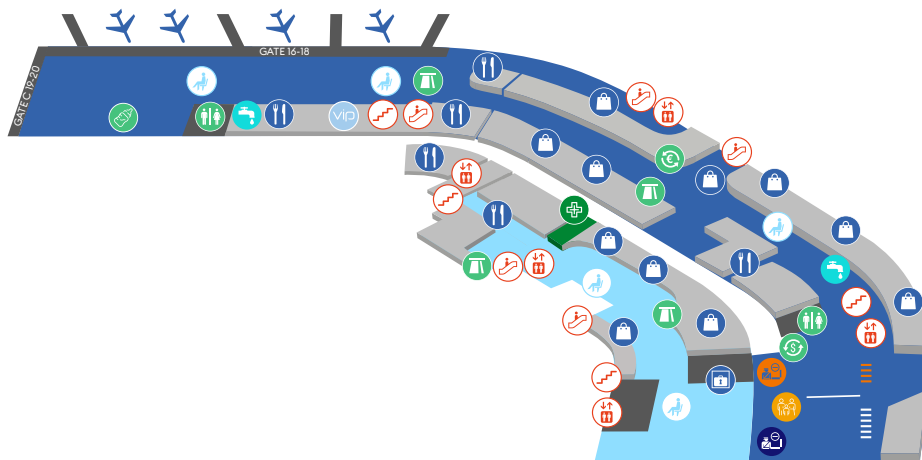
Informazioni	Toilettes	Anagrafe	Biglietteria	Bagagli Smarriti	Sala Amica	Farmacia Parafarmacia	Presidio Sanitario	Welcome Area	Sala D'attesa
Information	Restrooms	Registry office	Ticket counter	Lost & Found	Sala Amica	Pharmacy/Drugstore	Medical service	Welcome Area	Waiting room
Bancomat Atm	Ufficio Cambi	Tax Refund	Ritiro Bagaglio	Varco Bagagli Extrasize	Trolley Portabagagli	Postazione Allattamento	Polizia	Controllo Passaporti	Dogana
ATM	Bureau de Change	Tax Refund	Baggage claim	Oversized baggage drop off	Trolley Luggage rack	Nursing room	Police	Passport control	Customs
Food & Beverage	Market	Negozi	Rent Car	Giornali e Tabacchi	Agenzia di Viaggi	Ascensore	Scale Mobili	Scale	Audio induction loop
Food & Beverage	Market	Shops	Rent Car	Newspapers and Tobacco	Travel agency	Elevator	Escalator	Stairs	Audio induction loop
Acqua Water									

Terminal primo piano

Terminal first floor

- Partenze (prima dei controlli di sicurezza)
- Partenze (dopo i controlli di sicurezza)

- Departure (before security check)
- Departure (after security check)



Bancomat Atm	Toilettes Restrooms	Ufficio Cambi Bureau de Change	Tax Refund	Postazione Allattamento Nursing room	Polizia Police	Controllo Sicurezza Security checkpoint	Vip Lounge Vip Lounge	Farmacia Parafarmacia Pharmacy/ Drugstore	Acqua Water
Food & Beverage Food & Beverages	Negozi Shops	Deposito Bagagli Left luggage	Ascensore Elevator	Scale Mobili Escalator	Scale Stairs	Fast Track Fast Track	Sala D'attesa Waiting room	Security Family lane Security Family lane	

L'assistenza è riservata a passeggeri a ridotta mobilità o con disabilità, a supporto delle operazioni di check-in, controlli di sicurezza, imbarco e sbarco dall'aeromobile, controlli di frontiera/passaporti, ritiro del proprio bagaglio.

Special assistance is reserved for passengers with reduced mobility or disabilities by supporting them in check-in, security, boarding and disembarking, border controls and baggage collection processes.



Imbarco/Sbarco

Per quanto possibile cercheremo di garantire la presenza di eventuale accompagnatore in tutte le fasi di assistenza. Durante il trasferimento da Terminal ad aeromobile e viceversa sono utilizzati mezzi speciali con numero limitato di posti, pertanto laddove non sia possibile assicurare la presenza dell'accompagnatore, sarà nostra premura organizzare il servizio al fine di ridurre i disagi.



Bagaglio

Si raccomanda di portare nella cabina dell'aereo il bagaglio indispensabile e spedire in stiva eventuali altri bagagli, poiché un numero o peso eccessivo potrebbe rendere più difficili i servizi di assistenza non essendo essi comprensivi di attività di facchinaggio.



Ossigeno a bordo

I passeggeri che necessitano di ossigeno durante il viaggio devono notificarlo in anticipo al momento della prenotazione del volo. La compagnia aerea potrà stabilire se i passeggeri possono portare il proprio ossigeno.



Boarding/Disembarking

As far as possible we'll ensure the presence of any accompanying person at all assistance stages. During boarding/disembarking operations special vehicles with limited seats are used, so in case it's not possible to ensure the accompanying person presence, we'll take care of organizing the service to reduce inconveniences.



Luggage

We kindly invite you to keep on board in the cabin just the necessary luggage and deliver in the aircraft hold any others, as excessive number or load baggage might make more difficult assistance services.



Oxygen on board

Passengers needing oxygen on board during the travel have to notify in advance, while booking the flight and special assistance. The airline will determine if passenger will be authorized to bring it on board.



Ipovedenti

Presso l'aeroporto, sia in aree esterne che internamente al Terminal sono presenti:

- Percorsi per ipovedenti e mappe tattili
- Ascensori dotati di tasti in Braille e sistema audio indicante l'arrivo al piano
- Mappe tattili presso toilette dedicate



Non udenti

Sono presenti impianti di amplificazione ad induzione magnetica, atti a consentire ai portatori di protesi acustiche o impianto cocleare, previa attivazione del "T-coil" o "bobina telefonica", la piena comprensibilità dei servizi informazioni:

- In Sala Amica alle partenze
- Al banco informazioni presso controllo passaporti partenza
- In area partenze extraSchengen



Autismo

L'Aeroporto Internazionale di Napoli aderisce al progetto ENAC "Autismo. In viaggio attraverso l'aeroporto", promosso in collaborazione con FISH Campania e volto a facilitare il percorso in aeroporto e il viaggio aereo delle persone autistiche.

Per rendere l'esperienza di viaggi più tranquilla è possibile effettuare, con il supporto di personale opportunamente formato, una visita dell'aeroporto nei giorni precedenti la partenza, simulando tutta l'esperienza della partenza dal salone check-in all'area imbarchi. Puoi prenotarla dal sito <https://www.aeroportoedinapoli.it/it/autismo>

Le visite sono organizzate dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 9.00 - 16.00.



Visual Impairment

The airport, inside and outside the Terminal, has been fitted with:

- Tactile paths
- Lifts equipped with Braille buttons and audio signals
- Tactile maps in dedicated toilettes



Hearing Impairment

Audio induction loop systems are available in the following points:

- Sala Amica, before security checks
- Information desk at the passport controls area
- Extra-Schengen Departures - waiting area



Autism

Naples International Airport joined the project introduced by ENAC (Italian Civil Aviation Authority), called “Autism- Moving through the airport”, aimed at making easier the air travel to autistic persons.

It is possible to visit the airport on days before your flight, with qualified staff, trying a similar departure journey from check-in to boarding gate.

You can book the Airport visit from site

<https://www.aeroportodinapoli.it/en/autism>

Airport visits are planned: Monday to Friday, 9:00 – 16:00.



Diritti del Passeggero

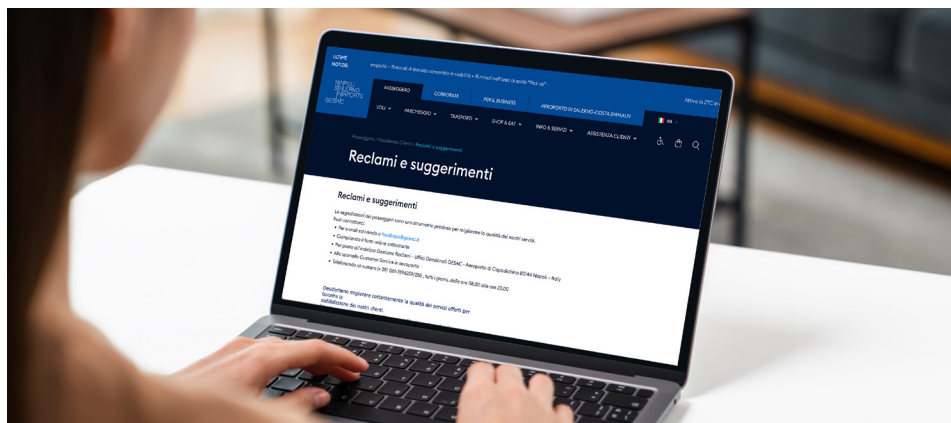
Puoi consultare le informazioni riguardanti i diritti delle persone a ridotta mobilità e con disabilità all'indirizzo: <https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri-mobilita-ridotta-prm>

Reclami

Le segnalazioni dei passeggeri sono uno strumento prezioso per migliorare la qualità dei nostri servizi.

Puoi contattarci:

- Per e-mail scrivendo a feedback@gesac.it
- Compilando il form online accessibile all'indirizzo: <https://www.aeroportodinapoli.it/it/reclami-e-suggerimenti>
- Per posta all'indirizzo Gestione Reclami - Uffici Direzionali GESAC - Aeroporto di Capodichino 80144 Napoli - Italy
- Al Banco informazioni in aeroporto
- Telefonando al numero + 39 081.7896.259, tutti i giorni, dalle ore 8.00 alle ore 20.00



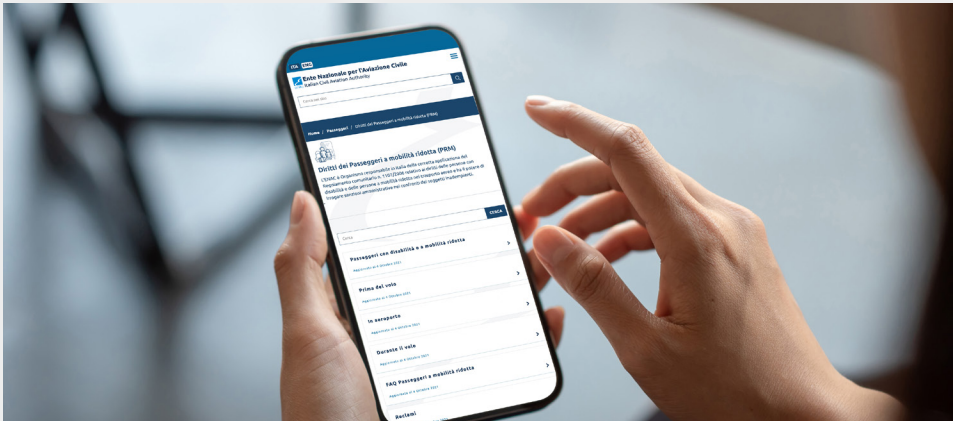
Passenger Rights

Informations about rights of passengers with reduced mobility or disability are available on web site: <https://www.enac.gov.it/en/passengers/rights-of-passenger-with-reduced-mobility-prms>

Feedback

Passengers' feedback are a precious tool to monitor the quality of our services. You can contact us:

- By email at: feedback@gesac.it
- Filling in the form online at: <https://www.aeroportodinapoli.it/en/feedback>
- By email at the following address: Gestione Reclami - Uffici Direzionali GESAC - Aeroporto di Capodichino 80144 Napoli – Italy
- At Information Desk
- By calling at + 39 081.7896.259 everyday, from 08.00 at 20.00



Emergenza

In caso di emergenza (evacuazione, incendio, ecc.) secondo quanto previsto dal piano per le emergenze di Gesac, saranno attivate segnalazioni visive, sirene a suono continuo e messaggi vocali attraverso i quali passeggeri saranno informati dello stato di emergenza e sulle aree ove portarsi.

I messaggi vocali saranno riprodotti mediante sottotitoli visualizzabili sui monitor presenti nelle varie aree dell'aerostazione.

Di seguito sono riportate le posizioni dei “Luoghi Calmi”, individuate quali aree da raggiungere in caso di emergenza.

Emergency

In the event of an emergency (evacuation, fire, etc.) in accordance with Gesac's emergency plan, visual warnings, continuous sound sirens and voice messages will be activated through which passengers will be informed of the state of the emergency and where to go.

The voice messages will be played through subtitles that can be displayed on monitors in the various areas of the terminal.

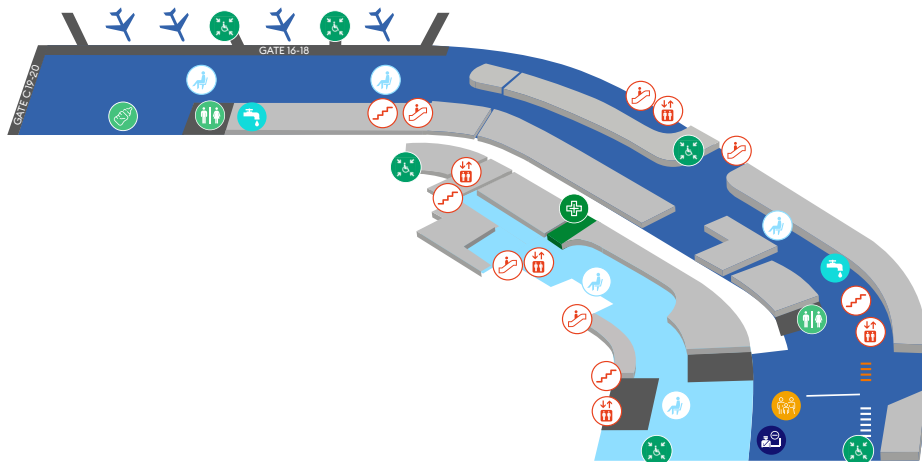
Below are the locations of the “Calm Places”, identified as areas to be reached in case of emergency.

Terminal primo piano

Terminal first floor

- Partenze (prima dei controlli di sicurezza)
- Partenze (dopo i controlli di sicurezza)

- Departure (before security check)
- Departure (after security check)



Toilettes
Restrooms



Polizia
Police



Controllo Sicurezza
Security checkpoint



Farmacia Parafarmacia
Pharmacy/Drugstore



Sala D'attesa
Waiting room



Security Family lane
Security Family lane



Ascensore
Elevator



Scale Mobili
Escalator



Scale
Stairs



Acqua
Water



Luoghi calmi
Calm Places

Contatti

Per informazioni contatta:

- Sala Amica specialcare@gesac.it
- Customer Service: (+39) 081.7896259 e-mail: service_customer@gesac.it

La tua opinione conta

Compila il questionario di gradimento per aiutarci a migliorare



Contacts

For additional information on the services offered to disabled and/or reduced mobility passengers:

- Sala Amica specialcare@gesac.it
- Customer Service: (+39) 081.7896259 e-mail: service_customer@gesac.it

Your opinion matters

Please fill in the questionnaire to help us improve our services.





NAPOLI
SALERNO
AIRPORTS
GESAC