

CARTA DEI SERVIZI SERVICE CHARTER

2
0
2
1



Milan
Airports

Milano.
Malpensa

06	MISURE DI PROTEZIONE SAFETY MEASURES
09	CONTROLLO DEI FLUSSI PASSEGGERI E DELLA TEMPERATURA PASSENGER FLOWS AND HEALTH CHECKS
11	NORMATIVA PER GLI SPOSTAMENTI DOCUMENTS AND RESTRICTIONS FOR TRAVELLING
12	WORLD ROUTES 2021
13	PASSENGER FRIENDLY AIRPORT PASSENGER FRIENDLY AIRPORT
15	IL GRUPPO SEA IL GRUPPO SEA
17	SALE CONFERENZE "MALPENSA CENTER" CONFERENCE ROOM "MALPENSA CENTER"
23	COLLEGAMENTI DA E PER MALPENSA CONNECTIONS TO AND FROM MALPENSA
27	SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI PRIMA DELLA PARTENZA AIRPORT SERVICE: USEFUL INFORMATION BEFORE LEAVING DEPARTING
29	SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI IN AEROPORTO AIRPORT SERVICE: USEFUL INFORMATION INSIDE THE AIRPORT
31	SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI PER LA GESTIONE DEI BAGAGLI AIRPORT SERVICE: USEFUL LUGGAGE INFORMATION
34	SEA E IL DIGITALE SEA GOES DIGITAL
35	ARTE E CULTURA ARTS AND CULTURE
39	POLITICA PER LA QUALITÀ DI SEA SEA QUALITY POLICY
42	POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA DI SEA SEA ENVIRONMENTAL AND ENERGY POLICY
46	DATI DI QUALITÀ QUALITY OBJECTIVES
48	NUMERI UTILI USEFUL PHONE NUMBERS
49	CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO PASSENGER RIGHTS
51	SEMPRE IN ASCOLTO DELLE VOSTRE ESIGENZE EVER ATTENTIVE TO YOUR NEEDS

BENVENUTO A MILANO MALPENSA WELCOME TO MILAN MALPENSA



Quest'anno l'introduzione della Carta dei Servizi è dedicata alla pandemia da COVID-19 che ha impattato in modo importante il settore del trasporto aereo.

Nel 2020 il traffico passeggeri dell'aviazione civile è crollato su scala mondiale; nel contesto degli aeroporti italiani si è registrato un calo del 72,6% rispetto al 2019 (fonte dati, Assaeroporti).

L'emergenza pandemica, oltre agli impatti negativi sui volumi di traffico, ha cambiato le priorità e le esigenze dei passeggeri che sono diventati sempre più health-conscious. La sicurezza sanitaria in aeroporto e a bordo degli aerei è diventata uno degli aspetti più importanti nella customer experience dei viaggiatori.

Sin dall'inizio della pandemia SEA, con tempestività e flessibilità, ha adattato l'aeroporto di Milano Malpensa alle nuove prescrizioni normative nazionali in materia di misure anticovid per assicurare una permanenza in aeroporto all'insegna della safety. Nelle pagine seguenti presentiamo una sezione dedicata ai principali interventi realizzati nel 2020. Siamo ripartiti rivolgendo la nostra attenzione alla salute dei passeggeri garantendo sempre e comunque la loro sicurezza.

Con l'augurio di tornare presto alla "Normalità" ci scusiamo per gli eventuali disagi.

This Service Charter opens with a special mention to COVID-19 which has had such a massive impact on air travel.

In 2020 worldwide passenger traffic plummeted; with Italian airports registering a decline of 72.6% compared with 2019 (data source Assaeroporti).

The pandemic has greatly affected and altered passengers' priorities, who have become increasingly health-conscious. Health safety in airports and onboard flights has become the prime concern during the customer experience.

From the very start of the pandemic SEA rapidly adapted Malpensa to meet the stringent anti-covid measures, ensuring time spent inside the airport is safe at all times. In the following pages there is a section dedicated to the principle actions we have undertaken in 2020 to put passenger safety at the centre of our airport.

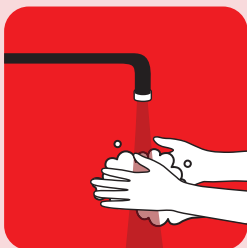
We take this opportunity to apologise for any inconvenience passengers may have had to incur and eagerly await the return to normality.



**INDOSSA
LA MASCHERINA**
WEAR
A FACE MASK



**MANTIENI
LA DISTANZA
DI SICUREZZA**
KEEP A SAFE
DISTANCE



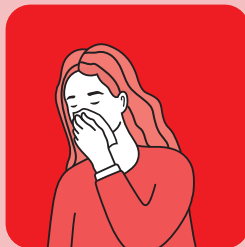
LAVATI LE MANI
WASH
YOUR HANDS



**MANTIENI
PULITI I TUOI
OGGETTI
PERSONALI**
KEEP OBJECTS
CLEAN



**NON TOCCARTI
LA FACCIA**
DON'T TOUCH
YOUR FACE



**TOSSISCI
O STARNUTISCI
NEL FAZZOLETTO**
COUGH
OR SNEEZE
INTO A TISSUE



MISURE DI PROTEZIONE SAFETY MEASURES

La pandemia COVID-19, oltre agli impatti negativi sui volumi di traffico, ha significato una completa riconfigurazione dei terminal.

Per assicurare le migliori condizioni per la sicurezza e la salute dei passeggeri e degli operatori aeroportuali, SEA, in conformità alle disposizioni normative, ha implementato le seguenti misure:

- 1) **Distanziamento sociale**
 - Segnaletica orizzontale e verticale
 - Riduzione delle sedute
 - Barriere in polycarbonato
- 2) **Informativa ai passeggeri**
- 3) **Controllo dei flussi passeggeri**
 - Bagni "intelligenti"
- 4) **Controllo della temperatura**
- 5) **Pulizia e sanificazione**
- 6) **Distributori di mascherine e gel igienizzante**
- 7) **Recircolo dell'aria condizionata e ventilazione**
- 8) **Area test COVID 19**
- 9) **Certificazioni ACI e TUV**
- 10) **Normativa per gli spostamenti**

On top of the negative impact the pandemic has had on flights, it has also meant totaly rearranging the Terminal configuration. SEA has introduced the following measures to ensure the best possible safety measures for passengers and operators and comply with regulations:

- 1) **Social distancing rules**
 - Floor markings and vertical signage
 - Seating rearranging
 - Polycarbonate barriers
- 2) **Passenger Information**
- 3) **Passenger flow**
 - Smart Toilets
- 4) **Health checks**
- 5) **Hygiene and sanitization**
- 6) **Vending machines (selling masks and sanitizing products)**
- 7) **Air conditioning and suitable ventilation**
- 8) **COVID-19 testing area**
- 9) **ACI and TUV Airport Health and Safety Certification**
- 10) **Document and restrictions for travelling**

 **KEEP YOUR DISTANCE** 

DISTANZIAMENTO SOCIALE KEEP YOUR DISTANCE



CONTROLLO DEI FLUSSI PASSEGGERI E DELLA TEMPERATURA

PASSENGER FLOWS AND HEALTH CHECKS



PULIZIA E SANIFICAZIONE

CLEANING AND SANITIZATION



AREA TEST COVID-19

COVID-19 TESTING AREA

L'aeroporto di Milano Malpensa ha ottenuto la certificazione Airport Health Accreditation, che dichiara come lo scalo offra ai passeggeri e a tutti gli operatori una permanenza sicura in aeroporto, in linea con le raccomandazioni operative e sanitarie di ACI World, Airports Council International e ICAO, International Civil Aviation Organization.

Questo importante riconoscimento, si aggiunge all'attestazione Hygiene Synopsis rilasciata dal TÜV SUD Italia, che valuta la conformità delle misure dichiarate nel protocollo operativo sanitario di SEA e adottate nell'aeroporto di Malpensa per garantire la sicurezza ai passeggeri e agli operatori.

L'aeroporto di Milano Malpensa è stato inoltre, insignito del riconoscimento "ACI World's Voice of the Customer", l'iniziativa di ACI (Airports Council International) che premia gli aeroporti che hanno dato priorità all'ascolto dei propri passeggeri in questo periodo di pandemia globale.

Si tratta di risultati che testimoniano gli sforzi che SEA ha compiuto e compie quotidianamente, collaborando con tutti gli stakeholder nell'applicare e gestire ogni precauzione utile, ai massimi livelli di sicurezza e con il massimo impegno.



Milan Malpensa was awarded the Airport Health Accreditation, this declaration of how the station provides a safe environment for both passengers and staff inside the airport, respects the guidelines issued by ACI (World, Airports Council International) and ICAO (International Civil Aviation Organization).

This recognition is in addition to the Hygiene Synopsis certification issued by TÜV SUD Italia, which verifies that SEA complies with established safety measures to ensure both passengers and operators are safe at Malpensa.

Milan Malpensa was also awarded the "ACI World's Voice of the Customer", an ACI (Airports Council International) incentive which rewards airports that have prioritised listening to their passenger's opinions in these uncertain times.

These results mirror SEA's daily efforts working side by side with stakeholders to guarantee the very highest safety standards.

NORMATIVA PER GLI SPOSTAMENTI

DOCUMENTS AND RESTRICTIONS FOR TRAVELLING

Gli spostamenti da e per l'estero e sul territorio italiano sono disciplinati da DPCM, Decreto Legge e Ordinanze del Ministero della Salute che prevedono la possibilità di specifiche limitazioni per viaggi da e verso alcuni Stati e territori esteri nonché gli spostamenti tra le regioni.

Per tutti i dettagli sulle restrizioni ed eccezioni al proprio viaggio all'estero, si prega di consultare la sezione dedicata del sito Viaggiare Sicuri (sezione COVID-19>L'Italia) o il sito del Ministero della Salute e verificare le regole stabilite nel Paese di destinazione e negli eventuali Paesi di transito.

Si consiglia, in ogni caso, prima di partire o rientrare da un viaggio all'estero, di effettuare il questionario informativo a disposizione sul sito Viaggiare Sicuri, indicando nazionalità, Paese verso il quale si vuole viaggiare o dal quale si vuole fare il proprio rientro e le ragioni dello spostamento.

Per i viaggi all'interno del territorio nazionale si consiglia di verificare le eventuali disposizioni specifiche delle Regioni di destinazione, contattandole direttamente o visitandone i rispettivi siti web.

Travels within Italian territories and to and from foreign countries are subjected to the Decree of the Italian President of the Council of Ministers, which lists the possibility of specific limitations.

For all the details on the limitations or on the need to produce a self-declaration for your trip, please consult the dedicated section of the Italian Ministry of Foreign Affairs website or the Ministero della Salute website or complete the Information Form on the Viaggiare Sicuri website.

In any case, we recommend you to check carefully the regulation established in the country of destination or any transit country before leaving for a trip abroad. Furthermore, each Italian Region has the possibility to impose additional regulations on those coming from foreign states or territories. It is therefore recommended to also check for any additional provisions by the Region of destination by contacting them directly or by visiting their websites.





WORLD ROUTES 2021

Dal 10 al 12 ottobre 2021 Milano ospiterà il World Routes, il più importante evento dell'industria del trasporto aereo organizzato da Informa Markets* che ogni anno riunisce aeroporti, compagnie aeree e tourism bureau di tutto il mondo. SEA Milan Airports ha ottenuto l'assegnazione del World Routes 2021 lavorando in partnership con la Regione Lombardia, il Comune di Milano, ENIT e l'Aeroporto di Bergamo con gli obiettivi comuni di accrescere la reputazione e la conoscenza della destinazione sui mercati esteri e sviluppare nuove connessioni aeree a livello globale.

L'assegnazione è stata ottenuta grazie alla presenza di tutti i requisiti richiesti in fatto di accessibilità, connessione con il mondo, livello di infrastrutture, ospitalità e di slancio internazionale della destinazione.

Durante i tre giorni di evento presso Rho Fiera Milano, si terranno incontri di lavoro fra delegati di tutto il mondo, dando loro la possibilità di intercettare nuove opportunità di business, negoziare e costruire relazioni. I delegati, avranno inoltre la possibilità di visitare la destinazione per conoscerla e promuoverla nei rispettivi mercati.

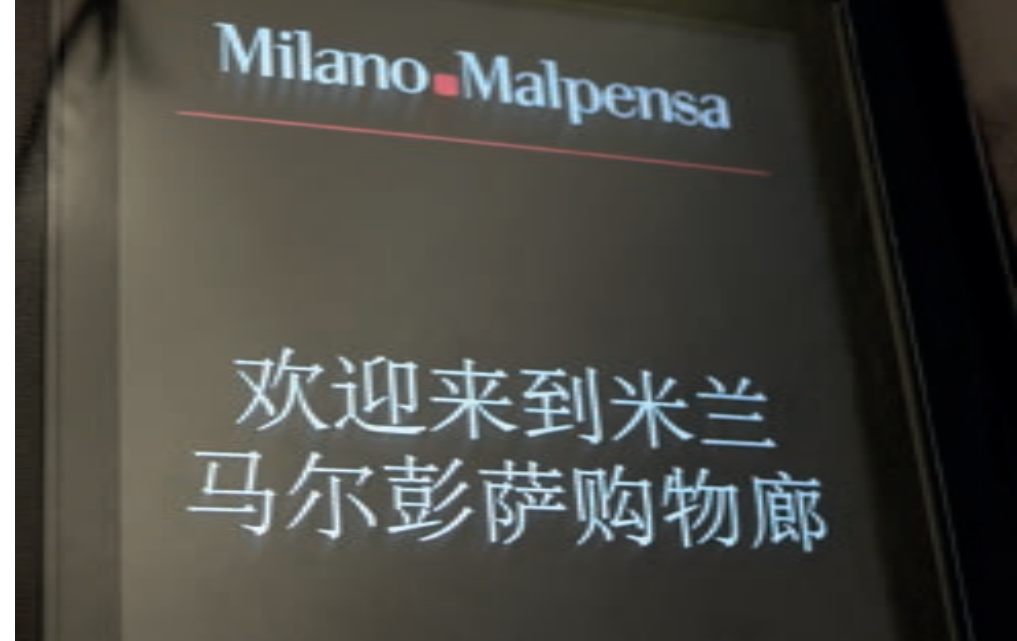
*Informa Markets è la società leader nell'organizzazione di eventi a livello mondiale, proprietaria del marchio World Routes.

On 10-12th October 2021, Milan will host World Routes, an international event - organized by Informa Markets* - which represents the global meeting place for every airport, airline and tourism bureau from all over the world. SEA Milan Airports won the bid to host the event by working in partnership with Lombardy Region, City of Milan, ENIT and Milan Bergamo Airport, with the main goals of enhancing Milan and Lombardy's brand attractiveness overseas, and developing traffic opportunities globally.

The destination meets in full the eligibility criteria to host the event: high accessibility and worldwide connections, top-level infrastructures, and, most importantly, its international attitude.

During the 3-day event at Fiera Milano Rho (Exhibition Center), delegates from all over the world will have the chance to meet, present market opportunity, negotiate and build relationships. Delegates will also have the opportunity to explore Milan and Lombardy and promote them in their markets.

*Routes brand is owned by UBM, which is the leading international events organizer in the world.



PASSENGER FRIENDLY AIRPORT

Un aeroporto internazionale sempre più accogliente è uno scalo che punta sul fare sentire come "a casa" i propri passeggeri. È per questo che SEA Milan Airports ha sviluppato l'iniziativa "Passenger Friendly Airport" che studia sempre nuovi servizi da proporre in linea con le aspettative delle diverse culture dei passeggeri degli aeroporti di Milano. "Chinese Friendly Airport" and "Russian Friendly Airport" sono le due iniziative rivolte rispettivamente ai passeggeri cinesi e russi che prevedono servizi dedicati fra i quali: coupon sconto per lo shopping in aeroporto, il supporto di shopping helper madrelingua, segnaletica aeroportuale, mappe della galleria commerciale e pagina web degli aeroporti in lingua e il processo di VAT refund semplificato. In particolare, per i passeggeri cinesi sono disponibili diversi sistemi di pagamento come ad esempio Union Pay, Alipay e Wechat Pay.

As any International airport of our caliber, we go out of our way to make passengers feel at home, which is why we have adhered to and developed the Passenger Friendly Airport project. The aim is to offer new ideas and services to embrace the diverse cultures of Milan's passengers. Chinese Friendly Airport and Russian Friendly Airport are the two projects dedicated to Chinese and Russian passengers who choose to travel to Milan.

The projects include dedicated services, among which: shopping discount vouchers for airport purchases, mother-tongue shopping helpers, specific wayfinding, airport's shopping area maps in Mandarin and Russian, airport website in Mandarin and Russian, simplified VAT refund, and payment systems as via Union Pay, Alipay and Wechat Pay for Chinese passengers.

IL GRUPPO SEA THE SEA GROUP

Il Gruppo SEA, in base alla Convenzione sottoscritta tra SEA ed ENAC nel 2001 e valida sino al 2043, gestisce gli aeroporti di Malpensa e Linate. Il sistema aeroportuale di Milano si articola sugli scali di:

MILANO MALPENSA

L'aeroporto intercontinentale di Milano è dotato di due Terminal. Il Terminal 1, completamente riqualificato dopo il completamento del restyling dell'area Schengen, offre un'ampia gamma di destinazioni domestiche, internazionali e intercontinentali e un'offerta commerciale diversificata per rispondere alle esigenze di tutte le tipologie di passeggeri che transitano in aeroporto. Il Terminal 2 è attualmente chiuso per il ridimensionamento del traffico aereo a seguito della pandemia. Entrambi i Terminal sono raggiungibili con il treno.

MILANO MALPENSA CARGO

È il polo nevralgico nazionale per la distribuzione delle merci in import ed export. Ha ricoperto un ruolo fondamentale nel 2020 per l'aumento dei voli cargo legati sia al consistente afflusso di dispositivi medici anti Covid sia allo sviluppo dell'e-commerce.

MILANO LINATE

È l'aeroporto di Milano rivolto prevalentemente alla clientela frequent flyer su rotte nazionali e internazionali intra europee. A circa 8 km dal centro della città di Milano, si configura come un vero e

The SEA Group manages the Malpensa and Linate airports under an agreement signed by SEA and the Italian Civil Aviation Authority in 2001 and valid until 2043. The Milan airport system consists of the following airports:

MILANO MALPENSA

Milan's intercontinental airport, consisting of two terminals. Terminal 1, which was fully renovated following the completion of the restyling of the Schengen area, serves a wide range of domestic, international and intercontinental destinations and offers a diverse assortment of services to meet the needs of all of the airport's passengers. Terminal 2 is currently closed due to the downsizing of air traffic as a result of the pandemic. Both terminals can be reached by train.

Un aeroporto che offre una vasta gamma di destinazioni nazionali e internazionali.



Il Gruppo SEA gestisce gli aeroporti di Malpensa e Linate



proprio city airport, con strutture e aree dedicate al business e allo shopping. È attualmente in corso il restyling completo dell'aeroporto.

MILANO LINATE PRIME E MILANO MALPENSA PRIME

Aeroporti gestiti da SEA Prime SpA, società controllata da SEA SpA e dedicati all'aviazione generale, offrono servizi e facilities ad alto valore aggiunto.

Infine, attraverso la società SEA Energia SpA (controllata al 100% da SEA SpA), il Gruppo è proprietario delle centrali di cogenerazione di Linate e Malpensa dedicate prevalentemente a soddisfare i fabbisogni energetici degli aeroporti attraverso la produzione combinata di energia elettrica, calore e tele-raffrescamento.

MILANO MALPENSA CARGO

Is the nerve centre of inbound and outbound cargo distribution in Italy. It played a fundamental role in 2020 due to the increase in cargo flights tied to the significant influx of anti-Covid medical devices and the development of e-commerce.

MILANO LINATE

Primarily serves frequent-flyers travelling to destinations in Italy and Europe. Just 8 KM from Milan city centre, Linate is truly a city airport, with structures and areas dedicated to business and shopping. A complete redesign of the airport is currently underway.

MILANO LINATE PRIME AND MILANO MALPENSA PRIME

Airports managed by SEA Prime S.p.A., a subsidiary of SEA S.p.A. Dedicated to general aviation, their services and facilities provide significant added value.

Finally, through SEA Energia S.p.A. (a wholly-owned subsidiary of SEA S.p.A.), the Group owns the co-generation plants at Linate and Malpensa, mainly meeting the energy needs of the airports by providing electricity, heat and district cooling. ■

SALA CONFERENZE “MALPENSA CENTER” CONFERENCE ROOM “MALPENSA CENTER”



Gli Aeroporti di Milano hanno sale dedicate a riunioni e convegni, con capienza massima di 100 posti. Prenotabili ad ore, mezza giornata o giornata intera dalle ore 09.00 alle ore 18.00 (ulteriori orari su richiesta).

LE TARIFFE COMPREDONO:

- tavolo relatori con 6 postazioni con microfono e monitor individuali;
- collegamento PC per presentazioni;
- connessione internet e prese per PC;
- podio singolo con monitor e 1 microfono fisso;
- 2 monitor 90”;
- sala regia audio video con 1 PC dedicato;
- area di registrazione/accreditato con linea telefonica e fotocopiatrice;
- spazio per allestimento catering;
- connessione WiFi anche per videoconferenze;
- lavagna a fogli mobili.

CONFIGURAZIONI DELLA SALA:

- platea;
- ferro di cavallo;
- tavolo riunioni unico.

È possibile prenotare servizi aggiuntivi su richiesta. Per informazioni e prenotazioni scrivere a meetingmalpensa@seamilano.eu

A space devised to host internal company meetings and events, it is also available for hire by external companies and seats up to 100. Book by the hour, half day or whole day from 09.00 am to 06.00 pm (other times on request).

RATES INCLUDE:

- a podium which accommodates 6 speakers with fixed microphones and monitors;
- a PC jack for presentations;
- internet connection and PC power sockets;
- individual podium with mic and screen;
- 2 x 90” flat screens;
- a sound/video booth with 1 PC;
- a reception desk with landline and photocopier;
- a buffet area;
- WiFi and Videoconference;
- a flipboard.

LAYOUTS:

- auditorium;
- U-shape;
- boardroom.

For further information and bookings contact meetingmalpensa@seamilano.eu

A causa dell'emergenza COVID-19, per gli aggiornamenti sulla disponibilità del servizio, si consiglia di consultare il sito Sala Conferenze

BOOKCROSSING.COM

Il BookCrossing atterra negli Aeroporti di Milano

Il BookCrossing è uno scambio di libri nel mondo: prendi un libro dalle nostre librerie e lasciane un altro.

Solo così la lettura sarà un viaggio che non finisce mai!

BookCrossing lands at Milan Airports

BookCrossing is a worldwide book exchange: take a book to read and leave another from one of our many bookstores.

Reading becomes a journey that never ends!

In collaborazione con:



■ LINATE ■ MALPENSA ■ ORIO AL SERIO



Il parcheggio
che conviene
è dentro
l'aeroporto.



PROMO TUTTO L'ANNO

Approfitta delle promozioni online, anche in alta stagione, quando hai più bisogno dei parcheggi.

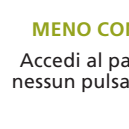
LE CHIAVI SEMPRE IN TASCA

Maggior tranquillità portando con te le chiavi dopo aver parcheggiato.



SEI GIÀ IN AEROPORTO

Risparmia tempo: i nostri parcheggi sono all'interno dell'aeroporto a pochi passi dai terminal.



MENO CONTATTI, PIÙ SICUREZZA

Accedi al parcheggio senza toccare nessun pulsante, avvicina il barcode e parti in sicurezza.



CAMBIA QUANTO VUOI

Acquista in tranquillità: puoi modificare il tuo parcheggio illimitatamente e gratuitamente.

A PROVA DI IMPREVISTI

Acquista il tuo parcheggio in anticipo, e se non puoi più partire c'è la polizza annullamento.



LINATE

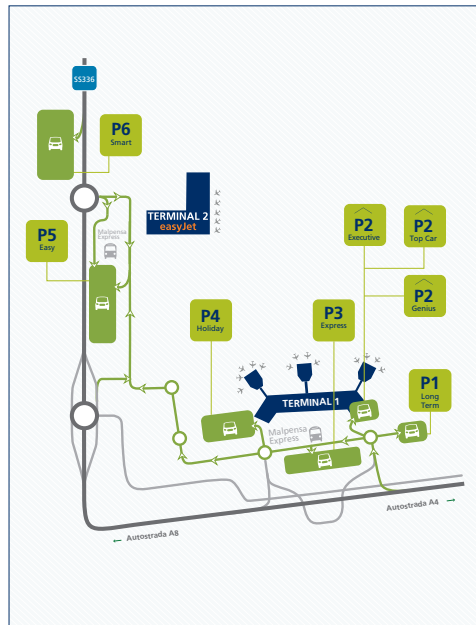
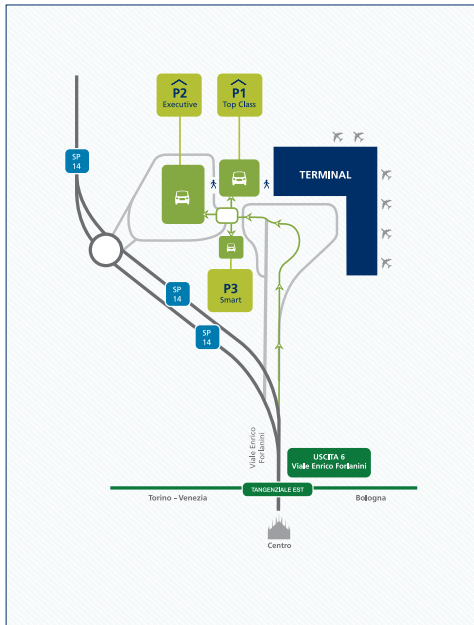
L'aeroporto di Linate offre oltre **3.000 posti auto**, tra coperti e scoperti, direttamente collegati all'area check-in.

MALPENSA

L'aeroporto di Malpensa offre oltre **12.000 posti auto** in 8 tipologie di parcheggio e un servizio shuttle bus tra Terminal 1 e Terminal 2.

ORIO AL SERIO

L'aeroporto di Orio al Serio offre oltre **8.000 posti auto**, con la più ampia disponibilità di scelta tra tariffe e settori.



Linate

P1 - Top Class 1.300 posti coperti e scoperti.	IMMEDIATO ACCESSO all'area check-in
P2 - Executive 2.000 posti coperti.	1 MINUTO a piedi dal Terminal
P3 - Smart 350 posti scoperti.	3 MINUTI a piedi dall'aerostazione

Malpensa

P1 - Long Term 1.200 posti scoperti.	3 MINUTI a piedi dal Terminal 1
P2 - Executive 2.700 posti coperti.	IMMEDIATO ACCESSO all'area check-in
P2 - Genius 500 posti coperti.	2 MINUTI a piedi dall'area check-in
P2 - Top Car 130 posti coperti.	IMMEDIATO ACCESSO all'area check-in
P3 - Express 1.600 posti scoperti.	3 MINUTI a piedi dal Terminal 1
P4 - Holiday 1.200 posti scoperti.	4 MINUTI a piedi dal Terminal 1
P5 - Easy 3.000 posti scoperti.	2 MINUTI a piedi dal Terminal 2
P6 - Smart 3.700 posti scoperti.	10 MINUTI da e per il Terminal 1 e 2

Orio al Serio

P2 Terminal - Settore A 500 posti coperti.	2 MINUTI a piedi dal Terminal
P2 Terminal - Settore B 500 posti coperti.	3 MINUTI a piedi dal Terminal
P2 Terminal 1.600 posti scoperti.	4 MINUTI a piedi dal Terminal
P3 Smart 150 posti coperti, navetta gratuita.	5 MINUTI da e per il Terminal
P3 Smart 4.700 posti scoperti, navetta gratuita.	5 MINUTI da e per il Terminal

VICINO. A TE.
COME IL PARCHEGGIO DELL'AEROPORTO.



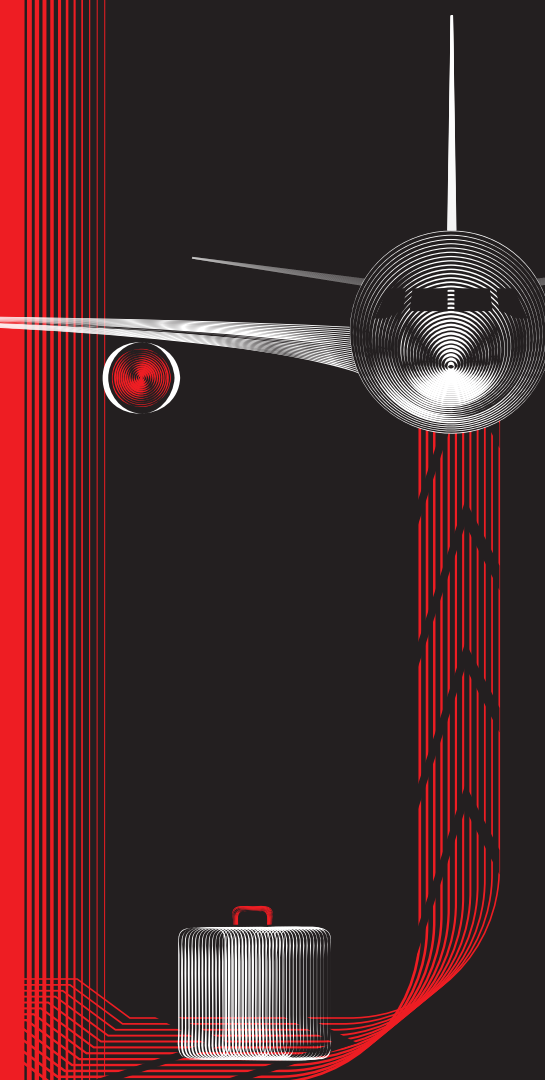
ViaMilano Parking 
Official Airport Parking

■ LINATE ■ MALPENSA ■ ORIO AL SERIO

Scopri tutte le offerte su viamilanoparking.eu

SELF BAG DROP

Imbarca il tuo bagaglio velocemente
e in autonomia con il SELF BAG DROP,
per una passenger experience
sempre più smart.



Milano Malpensa

COLLEGAMENTI DA E PER MALPENSA CONNECTIONS TO AND FROM MALPENSA

A causa dell'emergenza COVID-19, per gli aggiornamenti sulla disponibilità del servizio, si consiglia di consultare il sito "ARRIVARE A MALPENSA"

As a result of the Covid emergency interruptions it is always best to verify which services are currently available by checking on the Airport website "GETTING TO / LEAVING FROM MALPENSA"

Per gli orari dei mezzi pubblici consultare il sito www.milanomalpenza-airport.com, sezione "ARRIVARE A MALPENSA".

For public transport timetables go to www.milanomalpenza-airport.com, under "GETTING TO / LEAVING FROM MALPENSA".

IN AUTO BY CAR



Milano	A8 (dei Laghi), uscita Busto Arsizio, Strada Statale 336 per Malpensina A8, exit Busto Arsizio, Highway 336 for Malpensina
Torino	A4 MI-TO, uscita Marcallo Mesero (ex Boffalora), collegamento Boffalora Malpensina A4 Milano-Torino, exit Marcallo Mesero, intersection Boffalora Malpensina
Genova-Alessandria	A26, uscita Sesto Calende, direzione Somma Lombardo, Malpensina A26, exit Sesto Calende, direction Somma Lombardo, Malpensina
Informazioni Information	Società Autostrade: 800 40.04.21.21 (in lingua italiana) CCISS Viaggiare informati: 1518 (numero verde) www.autostrade.it Società Autostrade: (+39) 06.43.63.21.21 (in English) CCISS Travel Information: 1518 (toll free) www.autostrade.it

NCC CHAUFFEUR DRIVEN CARS



Malpensina T1 > Arrivi B Malpensina T1 > Arrivals B	European Limousine • www.europeanlimousine.it • (+39) 346 9719841
Malpensina T1 > Arrivi A Malpensina T1 > Arrivals A	C.T.M. • www.taximalpensina.it • (+39) 0331 231313 ne.it • (+39) 346 9719841

IN TRENO BY TRAIN



Trenord	www.trenord.it • 800 50.00.05
Malpensina Express	Collegamento ferroviario dalla Stazione Cadorna e dalla Stazione Centrale di Milano per l'Aeroporto di Malpensina Train link to/from Cadorna Station and Milan Central Station to Malpensina Airport
Trenitalia	www.trenitalia.com • 89.20.21
Tilo S50	Malpensina - Svizzera via Bellinzona - Lugano - Varese (www.tilo.ch/Collegamenti/Collegamenti-S50) Malpensina - Svizzera via Bellinzona - Lugano - Varese

IN BUS BY BUS



Malpensina > Linate > Malpensina	Air Pullman • www.malpensashuttle.it • (+39) 0331 258 411
Malpensina > Milano Stazione Centrale > Malpensina	Air Pullman • www.malpensashuttle.it • (+39) 0331 258 411 Autostradale • www.airportbusexpress.it Alivision/Terravision • www.terravision.eu
Malpensina > Torino > Malpensina	Arriva Italia • https://torino.arriva.it/ • (+39) 035 289000
Malpensina > Novara > Malpensina	STN • www.stnnet.it • (+39) 0321 47.26.47
Malpensina > Domodossola > Malpensina	Comazzi • www.comazzibus.com • (+39) 0324 24.03.33 • Biglietti a bordo Ticket on board
Malpensina > Gallarate-Castelnovate > Malpensina	SACO • (+39) 0331 25.84.11
Malpensina > Genova > Malpensina	Volpi • www.volpibus.com • (+39) 010 56 16 61
Malpensina > Orio al Serio > Malpensina	Air Pullman • www.airpullman.it • (+39) 0331 25.84.11
Malpensina > Lago Maggiore > Malpensina	S.A.F. • www.safduemila.com • (+39) 0322.863117
Malpensina > Roma > Malpensina Malpensina > Torino > Zurigo Malpensina > Livorno > Malpensina Malpensina > Bologna > Torino Malpensina > Potenza Milano > Strasburgo Torino > Avezzano Malpensina > Monaco Yverdon > Bergamo Torino > Francoforte Savona > Zurigo Genova > Lugano	Flixbus • www.flixbus.it • (+39) 02 947 59 208 Flixbus • www.flixbus.it • (+39) 02 947 59 208 Flixbus • www.flixbus.it • (+39) 02 947 59 208 Flixbus • www.flixbus.it • (+39) 02 947 59 208 Flixbus • www.flixbus.it • (+39) 02 947 59 208 Flixbus • www.flixbus.it • (+39) 02 947 59 208 Flixbus • www.flixbus.it • (+39) 02 947 59 208 Flixbus • www.flixbus.it • (+39) 02 947 59 208 Flixbus • www.flixbus.it • (+39) 02 947 59 208 Flixbus • www.flixbus.it • (+39) 02 947 59 208 Flixbus • www.flixbus.it • (+39) 02 947 59 208 Flixbus • www.flixbus.it • (+39) 02 947 59 208
Malpensina > Principali città della Puglia	MarinoBus • www.marinobus.it

TAXI BIANCHI WHITE TAXIS



Le auto pubbliche sono a disposizione in corrispondenza delle uscite al piano Arrivi del Terminal 1. White cabs are available outside the Arrivals Hall at Terminal 1.

AUTO NOLEGGIO CAR RENTAL AND SHARING

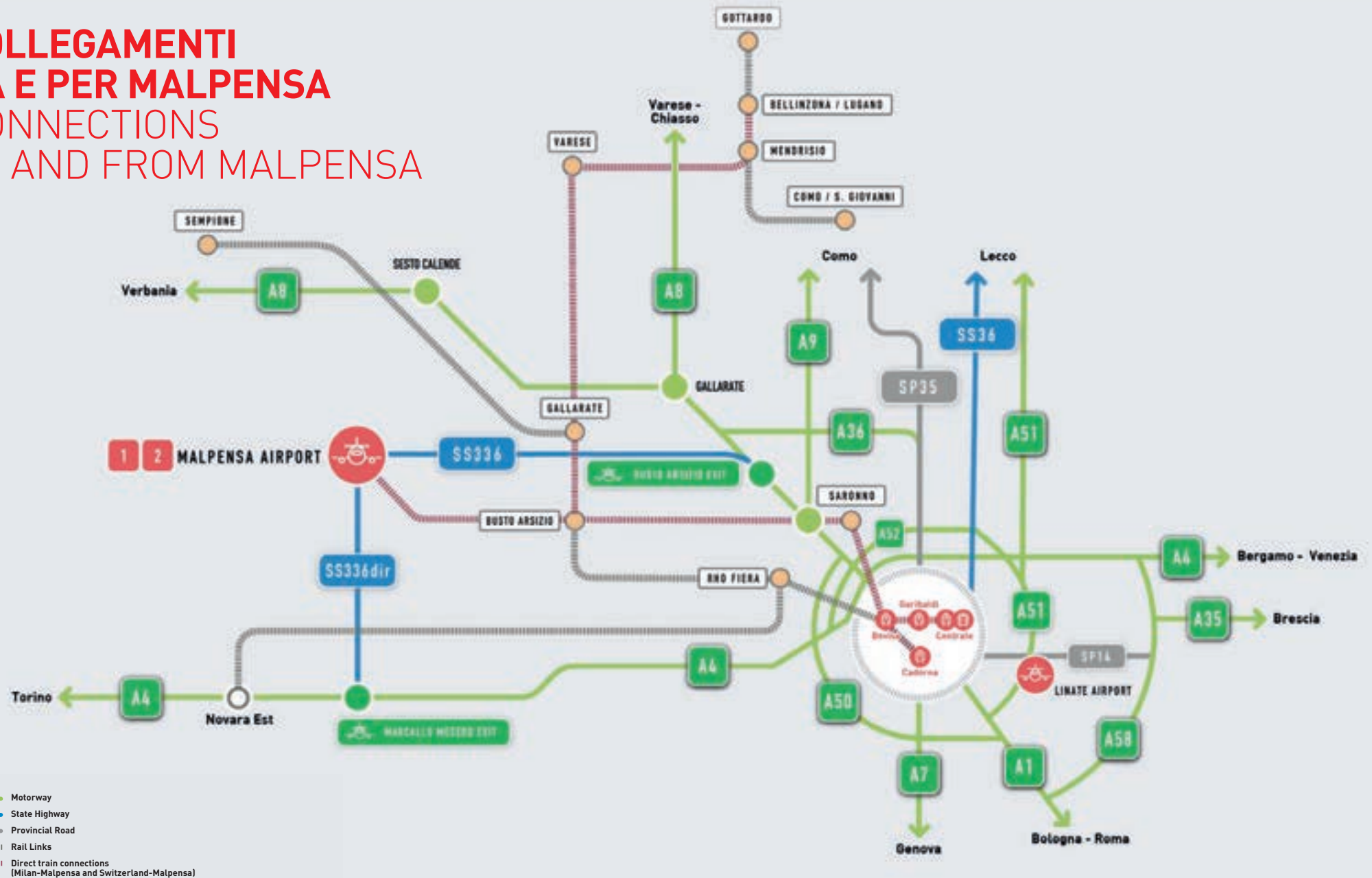


Car sharing	www.milanomalpenza-airport.com/it/da-per/car-sharing
Car rental	www.milanomalpenza-airport.com/it/da-per/noleggio-auto

CALCOLA IL TUO PERCORSO / CALCULATE THE WALKING DISTANCE

ita: www.milanairports.com/it/i-nostri-aeroporti/come-raggiungerci
eng: www.milanairports.com/en/our-airports/how-to-reach-the-airports

COLLEGAMENTI DA E PER MALPENSA CONNECTIONS TO AND FROM MALPENSA



SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI PRIMA DELLA PARTENZA

AIRPORT SERVICES: USEFUL INFORMATION BEFORE LEAVING DEPARTING

A causa dell'emergenza COVID-19, per gli aggiornamenti sulla disponibilità del servizio, si consiglia di consultare il sito Servizi Aeroportuali.

As a result of the Covid emergency interruptions it is always best to verify which services are currently available by checking on the Airport website .

TRASPORTO ANIMALI TRAVELLING WITH ANIMALS



È obbligatorio informarsi sempre presso la compagnia aerea, sulle modalità e/o restrizioni, riguardo il trasporto di animali a bordo di un volo.

When travelling with animals please enquire directly with your airline as procedures and restrictions of live animals may vary from carrier to carrier.

TRASPORTO ARMI E MUNIZIONI TRAVELLING WITH WEAPONS AND/OR AMMUNITION



Si raccomanda di contattare, prima della partenza, la propria compagnia aerea per informarsi sulla procedura vigente.

At Check-in passengers will be provided with a form which must be filled in by Airport Police, following which authorized weapons will be dispatched following specific security procedures. For updated regulations, contact your airline prior to departure.

MINORI NON ACCOMPAGNATI UNACCOMPANIED MINORS



Il servizio per i minori non accompagnati deve essere richiesto, alla propria compagnia aerea, all'atto della prenotazione del volo. È indispensabile informarsi sui limiti d'età consentiti perché le disposizioni possono variare da una compagnia aerea all'altra.

Carriers must be informed of unaccompanied minors at time of booking. Check with your airline as the age for unaccompanied minors may vary from carrier to carrier.



INDICAZIONI SANITARIE MEDICAL AND HEALTH ADVICE



Per conoscere le vaccinazioni e la profilassi medica per la destinazione scelta, bisogna informarsi presso gli uffici ASL. I passeggeri:

- affetti da patologie certificate (come il diabete)
- con stimolatore cardiaco (pace-maker)
- donne in stato di gravidanza dopo il sesto mese devono avere un certificato medico che conferma l'idoneità al volo e che dovrà essere presentato ai controlli di sicurezza. Negli scali di Linate e Malpensa Terminal 2 sono attivi ambulatori di Sanità Aerea che offrono, ai passeggeri e cittadini, utili servizi. Per maggiori informazioni, consultare i siti:

- **Linate** www.milanolate-airport.com
- **Malpensa** www.milanomalpensa-airport.com

In entrambi i siti: sezione "Guida per il Passeggero" - "Sanità Aerea".

Prior to travel passengers should contact their local Health Office for up-to-date legislation on obligatory vaccinations for their destination. The following conditions require a medical certificate authorizing travel:

- pace-makers subject to manual security screening;
- pregnancy beyond sixth month;
- any serious medical condition and diabetes (which require the transportation of vital medication in hand luggage).

Sanità Aerea (Airport Clinics) offer a wide range of useful services for passengers and the general public at Malpensa T2 and Linate. For further details look under "Passenger Guide" - "Airport Clinic":

- **Linate** www.milanolate-airport.com
- **Malpensa** www.milanomalpensa-airport.com

SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI IN AEROPORTO

AIRPORT SERVICES: USEFUL INFORMATION INSIDE THE AIRPORT

A causa dell'emergenza COVID-19, per gli aggiornamenti sulla disponibilità del servizio, si consiglia di consultare il sito Servizi Aeroportuali.

As a result of the Covid emergency interruptions it is always best to verify which services are currently available by checking on the Airport website.

SALE VIP VIP LOUNGE



SEA mette a disposizione le sale ViaMilano Lounge, all'interno di Malpensa Terminal 1. L'accesso è acquistabile dal sito www.viamilanoeshop.eu o direttamente in sala. Passengers can relax in our comfortable ViaMilano Lounges and Malpensa Terminal 1. Access can be purchased inside the Lounges or online: www.viamilanoeshop.eu

FAST TRACK AL CONTROLLO DI SICUREZZA FAST TRACK AT SECURITY CHECK



Accesso ad una corsia preferenziale acquistabile presso i distributori automatici presenti in aeroporto o online dal sito www.viamilanoeshop.eu

Fast Track lane is available at each terminal to offer rapid access through Security Controls. Purchase either from the vending machines prior to accessing the Departures area or online: www.viamilanoeshop.eu

CARTA DI IDENTITÀ - UFFICIO ANAGRAFE IDENTITY CARD - ISSUING OFFICE



Nello scalo di Malpensa Terminal 1, piano Check-in (adiacente alla Porta 16), è possibile far rilasciare o prorogare il proprio documento d'identità. L'ufficio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 13.30. Per ulteriori informazioni, www.comune.ferno.va.it

This service is currently available at Malpensa Terminal 1, Check-in floor adjacent to door n. 16. It is possible to extend validity or issue a new document. The office opens to the public from Monday to Friday from 09.00 am to 1.30 pm. For further information refer to www.comune.ferno.va.it



RIMBORSO IVA VAT REFUND



Nei nostri aeroporti è possibile richiedere il rimborso dell'IVA ai Tax Refund.

• Malpensa Terminal 1:

- 1° piano - Partenze (Imbarchi A - Area Tax Free) solo con bagaglio a mano;
- 2° piano - Partenze (Check-in, isola 12).

Per ulteriori informazioni, consultare il sito www.agenziadoganemonopoli.gov.it

Fast and simple refund service is available at

• Malpensa Terminal 1:

- 1st floor Boarding Area A - hand luggage only;
- 2nd floor Check-in Area 12.

For further information refer to www.agenziadoganemonopoli.gov.it

SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI PER LA GESTIONE DEI BAGAGLI

AIRPORT SERVICES: USEFUL LUGGAGE INFORMATION

LOST & FOUND LOST & FOUND



Rivolgersi all'ufficio Lost&Found della compagnia aerea di riferimento, **PRIMA** di lasciare l'area doganale della zona di riconsegna bagagli. Sarà rilasciato il modulo PIR (Property Irregularity Report) che riporterà il numero telefonico a cui fare riferimento per seguire la propria pratica. Se dopo 5 giorni il bagaglio non è stato ritrovato, sarà necessario rivolgersi direttamente alla compagnia aerea. Per informazioni consultare la Carta dei Diritti del Passeggero emessa da ENAC, disponibile in aeroporto e sul sito www.enac.gov.it

If your luggage is damaged or lost contact the relative Lost&Found counter **BEFORE** leaving the luggage collection area. You will be issued with a Property Irregularity Report (PIR) indicating which phone number to call regarding your luggage. After 5 days you must contact your airline directly. There are further details in the Passenger's Charter available at the airport or at www.enac.gov.it website.

DEPOSITO BAGAGLI LUGGAGE DEPOSIT



- **Malpensa Terminal 1**, piano Arrivi, aperto dalle 06.00 alle 22.00, telefono n. (+39) 02 74.86.72.77 - (+39) 02 58.58.02.98

È possibile depositare anche gli oggetti non ammessi nel bagaglio a mano.

- **Malpensa Terminal 1**, ground floor, Arrivals, open from 06.00 am until 10.00 pm, phone no. (+39) 02 74.86.72.77 (+39) 02 58.58.02.98

Passengers flying back to same airport can leave any prohibited items and collect on their return.



OGGETTI SMARRITI LOST PROPERTY



SEA gestisce tutti gli oggetti rinvenuti in aeroporto. In caso di smarrimento di un oggetto, compilare un apposito modulo sul sito:

- **Malpensa:** www.milanomalpensa-airport.com

In entrambi i siti: sezione "Assistenza Clienti" - "Oggetti Smarriti". Oppure via fax (+39) 02 74.86.30.18. Per maggiori informazioni, contattare il Call Center (+39) 02 23.23.23.

Se gli oggetti sono stati smarriti a bordo, bisogna contattare direttamente la compagnia aerea.

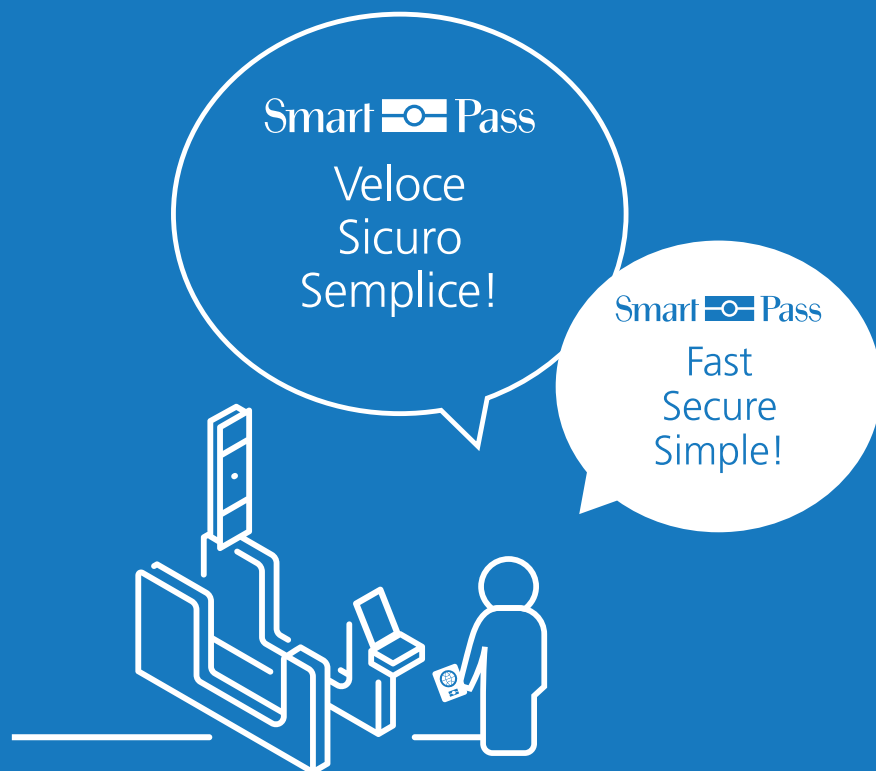
SEA staff manages all personal objects found at the airport. To register the loss of any personal items either send a fax with a detailed description together with your personal info to (+39) 02 74.86.30.18, or fill-in the relative form under "Customer care" then "Lost Property" on airport site where object was lost.

- **Malpensa:** www.milanomalpensa-airport.com

For further information contact our Call Center (+39) 02 23.23.23. **Objects left onboard aircrafts are handled directly by the airline.**

Passaporto elettronico? Scegli **Smart Pass**.

Smart Pass è il varco di frontiera automatizzato che ti permette di accelerare e semplificare il tuo passaggio al controllo passaporti.



Puoi scegliere Smart Pass se:
You can use Smart Pass if:

Sei cittadino *
You are nationals from



Hai più di 14 anni
You are people over 14



*Per l'elenco completo delle altre nazionalità, consultare il sito [SEA-Smart Pass](#).
*Check the [SEA-Smart Pass](#) page for the complete list of all nationalities.

SEA E IL DIGITALE SEA GOES DIGITAL

APP MILAN AIRPORTS

I principali contenuti sono: paperless e-commerce, servizi dedicati ai passeggeri a mobilità ridotta, informazioni sui voli in tempo reale, elenco dei negozi e dei ristoranti, trasporti e collegamenti da e per l'aeroporto e aggiornamenti in tempo reale sulla viabilità.

WIFI VIAMILANO

Gli aeroporti di Milano mettono a disposizione dei propri passeggeri servizi di connettività wireless gratuiti ad alta velocità. Scegli la soluzione più adatta alle tue esigenze: con WiFi ViaMilano navighi gratuitamente senza limiti di tempo alla velocità di 2Mbps. Per accedere compila un velocissimo form di registrazione (entro 10 minuti dall'accesso). Utilizza WiFi Roaming se sei in possesso di un altro account, puoi selezionarlo direttamente dal menu a tendina, accedere e navigare gratuitamente.

CHATBOT MILAN AIRPORTS

Entra nel nostro ecosistema chatbot: manda un messaggio dalla pagina Facebook di Milan Airports, dalla homepage del nostro sito internet o attraverso Google Assistant richiedendo informazioni di diversa natura: avrai una risposta in tempo reale h24. Il nostro assistente virtuale non riposa mai e ti fornirà informazioni sui voli, ristoranti, negozi e molto altro.

APP MILAN AIRPORTS

Main features include: paperless e-commerce, Reduced Mobility Info. Up-to-date information on flights, a complete list of stores and restaurants, transport connections to and from the airport, real-time traffic info on main routes.

WIFI VIAMILANO

The new ViaMilano WiFi is designed for clients who need permanent internet access. Choose the solution that best suits your needs and surf the web at high speed: register at WiFi ViaMilano within the first 10 minutes then surf the web at 2 Mbps with no time restriction or cost. Choose WiFi Roaming if you have an internet account, select it from the menu, insert your credentials and surf for free.

CHATBOT MILAN AIRPORTS

Join our environment friendly chatbot: send your message from the Milan Airports' Facebook page, our website homepage or Google Assistant and you will receive a reply in realtime. Il nostro assistente virtuale non riposa mai e ti fornirà informazioni sui voli, ristoranti, negozi e molto altro.



ARTE E CULTURA ARTS AND CULTURE

Anche per il 2021 SEA continua ad offrire ai passeggeri in partenza ed in arrivo un ricco e variegato palinsesto di eventi artistico-culturali al Terminal 1 di Malpensa, volto a mostrare una Milano contemporanea e sempre affascinante.

SEA will continue to offer artistic and cultural events to passengers departing from Malpensa terminal 1 throughout 2021.

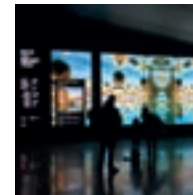
Daniele Sigalot "A portrait of everyone, everywhere"



Canon Challenge

LE PROPOSTE FOTOGRAFICHE PRESSO L'ATRIO DELLA STAZIONE FERROVIARIA DI MALPENSA T1, A CURA DI SPREA EDIZIONI
THE PHOTO GALLERY IN THE FOYER OF THE RAILWAY STATION AT MALPENSA TERMINAL 1, CURATED BY SPREA EDIZIONI

- **CANON CHALLENGE** fotografi selezionati.
- **CINTA E CEMENTO** di Fabio Dibello. Progetto che percorre tratti della cinta muraria romana di Aosta, e che attraverso una sorta di viaggio personale, fa riflettere sul concetto di confine.
- **CANON CHALLENGE** selected photographers.
- **CINTA E CEMENTO** by Fabio Dibello. This project follows the Roman wall of Aosta through a personal voyage which encourages thoughts on boundaries.



Digital Art

LE GRANDI MOSTRE
MAJOR EXHIBITS

- **A PORTRAIT OF EVERYONE, EVERYWHERE** di **Daniele Sigalot**. Mappe di città collegate dall'aeroporto di Milano Malpensa diventano specchi, per un autoritratto prima della partenza.
- **DIGITAL ART**. proiezioni immersive e coinvolgenti, con contenuti artistici elaborati da Meet-The media guru e messaggi istituzionali, legati ad un'iconografica Milano, immersiva e anticonvenzionale.
- **A PORTRAIT OF EVERYONE, EVERYWHERE** by **Daniele Sigalot**. City maps joined by Milano Malpensa become mirrors reflecting self portraits of departing passengers.
- **DIGITAL ART**. immersive projections on show at Porta di Milano.



Helidon Xhixha
"Lighted Runways"

LE INSTALLAZIONI SEMI-PERMANENTI
LONGTERM EXHIBITIONS

- **#TRALERIGHE** con Museo MAGA e Missoni, due colonne di 15 metri di maglia multicolore. Arrivi A.
- **CUBE** con Forte di Bard, visioni fotografiche d'autore della Valle d'Aosta. Arrivi A.
- **INTERNO/ESTERNO** di Ugo La Pietra, allestimento a cura del Museo MAGA di Gallarate. MXP T1, area Food Court.
- **LIGHTED RUNWAYS** di Helidon Xhixha, sculture nel salone check-in n.17 di Malpensa Terminal 1.
- **EVERLASTING** di Helidon Xhixha, reinterpretazione de "L'Ultima Cena" di Leonardo, esposta alla Food Court di Malpensa Terminal 1.
- **#TRALERIGHE** Museo MAGA together with Missoni, two 15 metre-long tubes made from multi-coloured fabric. Arrivals Hall.
- **CUBE** together with Forte di Bard, picturesque Views of the Valle d'Aosta. Arrivals Hall.
- **INTERNO/ESTERNO** by Ugo La Pietra, curated by Museo MAGA di Gallarate. MXP T1, Food Court.
- **LIGHTED RUNWAYS** by Helidon Xhixha, sculptures in check-in area 17 at Terminal 1.
- **EVERLASTING** by Helidon Xhixha, an original take of the Leonardo's "The Last Supper" appropriately displayed in the Food Court at Terminal 1.



Officina SEArt

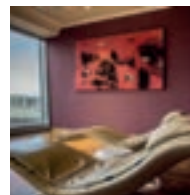
OFFICINA SEART OFFICINA SEART

Le proposte artistiche dei dipendenti aeroportuali di Malpensa e Linate, presso la zona Arrivi A di Malpensa T1.

- **MANI, LA VITA IN UN GESTO** di Gilda Minerva. Fotografie che evidenziano il valore della gestualità.
- **DIALOGUE** di Claudio Stefanoni e Magda Chiarelli. Fotografia e pittura in dialogo.
- **LA VOCE DELLE MANI** di Enrico Vescovi. Percorso fotografico che rivela il percorso parallelo delle mani.

The works on display in Terminal 1 Arrival area A are by and in are contributions by airport staff.

- **MANI, LA VITA IN UN GESTO** by Gilda Minerva. Pictures which highlight the meaning of gestures.
- **DIALOGUE** by Claudio Stefanoni and Magda Chiarelli. A combination of photos and paintings exchanging views.
- **LA VOCE DELLE MANI** by Enrico Vescovi. Photographs centred on hand gestures, which is typically Italian non-verbal communication

Arcangelo
"Le mie mani toccano
la terra"

L'ARTE PRESSO LE VIP LOUNGES DEL CLUB SEA CLUB SEA VIP LOUNGES

- **LE MIE MANI TOCCANO LA TERRA** di Arcangelo, da dicembre 2020, monografica del pittore, dove le sale divengono tappe di un grande percorso che conduce, attraverso diversi cicli pittorici, nel cuore della poetica dell'artista, dove ogni ciclo è la stratificazione di un "viaggio", dedicato ad un sentimento, una visione, una terra toccata o una nuova da sperimentare.
- **OPEN SPACE** di Francesco Zavatta. Suggestive vedute di luoghi aperti del territorio milanese, di passaggio e di incontro, dove la pittura comunica la suggestione della velocità, del dinamismo e della vastità degli orizzonti, propria di questi luoghi. Mostra a cura di Giuseppe Frangi.
- **LE MIE MANI TOCCANO LA TERRA** by Arcangelo, from December 2020, monographs by the painter, the halls become steps of a wider itinerary which leads to an emotional "voyage" experimenting a new outlook made up of diverse cycles of paintings.
- **OPEN SPACE** by Francesco Zavatta. Fascinating images of open spaces in and around Milan. Places where people walk, meet, images which portray the venue's wide horizons, movement and speed.

Andrea Polenghi
"Airportrait"

L'ARTE PRIMA E DOPO IL VOLO BEFORE AND AFTER YOUR FLIGHT

- **THE PLASTIC STREET** (Area extra Schengen, corridoio satellite B)_percorso che lega artisti sensibili al riutilizzo creativo della plastica al motto di Reduce, Riuse, Recycle.
 - **GREEN IS GOLD** di Vera Pravda. Arazzi realizzati con la plastica donata dai passanti durante azioni artistiche pubbliche.
 - **AIRPORTRAIT** di Andrea Polenghi, da giugno 2018. Ritratti di personaggi realizzati con cannucce colorate.
 - **MOSAICI CONTEMPORANEI** di LadyBe, da settembre 2019. Ritratti di protagonisti dell'arte e della musica realizzati con materiale di recupero in plastica.
- **DUE FIGURE IN POLTRONA e DONNA CON GUFO** di Luciano Minguzzi. Sculture, corridoio satellite B.
- **THE PLASTIC STREET** (Area extra Schengen, satellite B) by sensitive artists illustrating how to make art out of recycled plastic using the motto Reduce, Reuse, Recycle.
 - **GREEN IS GOLD** by Vera Pravda. Hanging tapestries made from plastic collected at art exhibitions.
 - **AIRPORTRAIT** by Andrea Polenghi, from June 2018. Celebrity portraits made from coloured straws.
 - **MOSAICI CONTEMPORANEI** by LadyBe, from September 2019. Celebrity portraits made from recycled plastic.
- **DUE FIGURE IN POLTRONA e DONNA CON GUFO**, sculptures by Luciano Minguzzi. Satellite B.



POLITICA PER LA QUALITÀ DI SEA

SEA QUALITY POLICY

SEA intende essere un operatore aeroportuale altamente qualificato e in grado di assicurare, nello svolgimento del proprio ruolo istituzionale di gestore aeroportuale degli scali di Milano Malpensa e di Milano Linate, livelli di qualità che:

- consentano di competere con i maggiori scali europei e di continuare ad operare con successo in un mercato sempre più articolato ed esigente;
- risultino adeguati a soddisfare, pienamente e con continuità, le esigenze dell'autorità di vigilanza ENAC, dei propri clienti, delle Compagnie Aeree, degli utenti e della collettività interessate dall'attività aeroportuale;
- realizzino progressivamente tutte le condizioni che rendano serena e confortevole l'esperienza di viaggio ai passeggeri a mobilità ridotta;
- comprendano un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.

SEA, a partire dal 1995, si è dotata di un proprio Sistema di Gestione per la Qualità, che ha consentito di orientare le scelte aziendali relative alla revisione dei processi/servizi aeroportuali. Questo percorso ha portato SEA a conseguire le seguenti certificazioni di qualità:

SEA management embraces a thriving quality concept to guarantee high levels of ground services for Linate and Malpensa Airports which:

- allows us to compete in an increasingly demanding field and places us alongside other leading airports;
- is fully compliant with ENAC recommendations, carriers and other regulating bodies;
- allows passengers with reduced mobility (PRM) to travel in seamless comfort;
- guarantees continuous improvement through quality management.

In 1995 SEA adopted a Quality Management System which through the years has led us towards continuous choices and decision-making on how to improve and simplify airport processes. This evolution has gained SEA the following recognition:



UNI EN ISO 9001:2015
Sistemi di gestione per la qualità. Certificato rilasciato dall'ente TÜV Italia.

UNI EN ISO 9001:2015
For quality management system issued by TÜV Italia.



CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO
Il processo di assistenza, in ambito aeroportuale, ai passeggeri a mobilità ridotta. Certificato rilasciato dall'ente TÜV Italia.

SERVICE CERTIFICATION
For assistance offered to PRM within airport grounds, issued by TÜV Italia.



D-4001:2008
Accessibilità siti per persone con difficoltà motorie. Certificato rilasciato dall'ente Dasa-Rägister.

D-4001:2008
For site accessibility for PRM issued by Dasa-Rägister.



CONTROLLO QUALITÀ

• Audit interni
Periodicamente durante l'anno il Sistema di Gestione per la Qualità è oggetto di un controllo da parte di un team di auditors interni che ha l'obiettivo di verificare la conformità dei processi aziendali.

• Customer Satisfaction
Le attività di rilevamento della qualità percepita sono svolte, sotto la supervisione di SEA, da un'importante società di ricerca di mercato (DOXA), attraverso interviste "face to face" ai passeggeri in arrivo e in partenza.

• La misurazione della qualità erogata
Le attività di raccolta ed elaborazione dei dati della qualità, inerenti ai processi aeroportuali, sono effettuate direttamente dalla funzione Qualità SEA, in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001.

QUALITY CONTROL

• Internal Audits
Throughout the year each department receives an internal inspection by a team of trained auditors who verify that operational procedures have been respected.

• Customer Satisfaction
An established number of face to face interviews, with departing and incoming passengers, are carried out at each terminal by a renowned survey company (DOXA).

• Measuring Quality
The activity of collecting and measuring data is managed directly by SEA in full compliance with the UNI EN ISO 9001 requirements. ■



POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA DI SEA SEA ENVIRONMENTAL AND ENERGY POLICY

È un preciso impegno del Gruppo SEA coniugare il valore fondamentale del rispetto e della salvaguardia del patrimonio ambientale con lo sviluppo. La politica ambientale ed energetica del gruppo nello specifico si ispira ai seguenti principi:

- Ferma convinzione dell'importanza, per lo sviluppo sostenibile dei propri scali, di tutte le tematiche ambientali, per le quali si intende andare oltre il mero rispetto del dettato normativo, per tendere ad una riduzione sostenibile degli impatti socio-ambientali e alla contestuale crescita della condivisione di valore con le comunità dei territori circostanti.
- Continuità nell'impegno di miglioramento delle performance ambientali ed energetiche.
- Sviluppo e promozione, congiuntamente con gli enti di regolazione competenti ed i propri partner aviation, di soluzioni normative, tecniche e commerciali utili a favorire l'impegno di aeromobili di ultima generazione sui propri scali e l'adozione di procedure operative che siano coerenti

SEA Group is strongly committed in combining the core value of respecting and safeguarding the environmental assets with development. Its environmental and energy policy is guided by the following principles:

- Firm conviction of the importance, for the sustainable development of its airports, of all environmental issues, for which it is intended to go beyond mere compliance with the regulation, to tend to a sustainable reduction of socio-environmental impacts and to the simultaneous growth of sharing of value with the communities of the surrounding territories.
- Continuous commitment in improving its environmental and energy performance.
- Development and promotion, together with the competent regulatory bodies and the aviation partners, of regulatory, technical and commercial solutions, helping to encourage the adoption of both latest generation aircraft on its own airports and operating procedures

con gli obiettivi di sostenibilità di settore ed efficaci per il contenimento degli impatti socio-ambientali sul territorio.

- Sensibilizzazione e coinvolgimento attivo di tutti gli attori presenti nel sistema aeroportuale per un responsabile impegno orientato al rispetto e alla salvaguardia del patrimonio comune rappresentato dall'ambiente in cui operiamo.
- Introduzione progressiva di soluzioni di realizzazione e manutenzione utili a migliorare l'efficienza energetica e la sostenibilità ambientale delle infrastrutture aeroportuali.
- Acquisizione prioritaria di prodotti e servizi che adottino criteri di sostenibilità ambientale in linea con le politiche di SEA, con particolare attenzione al risparmio energetico, alla riduzione delle emissioni atmosferiche, acustiche, al consumo di acqua e alla riduzione delle quantità di rifiuti prodotti e smaltiti.
- Riduzione continua delle emissioni di CO₂ prodotte, sia quelle dirette sia quelle indirette, anche attraverso il coinvol-

that are consistent with the objectives of sector's sustainability and effective to contain environmental impacts on the surrounding territory.

- Awareness and active involvement of all stakeholders in the airport system in a responsible commitment oriented to respect and the safeguard the common heritage represented by the environment in which we operate.
- Progressive introduction of construction and maintenance solution to improve energy efficiency and environmental sustainability of its airport infrastructures.
- Priority of choice for the purchase of products and services that adopt environmental sustainability criteria in line with SEA policies, with particular attention to energy saving, air and noise emissions reduction, water consumption and reduction in the quantity of waste produced and disposed of.
- Continuous reduction in the CO₂ emissions, both direct and indirect, also through the involvement of stakeholders, within the

gimento degli stakeholders nell'ambito della riduzione delle emissioni di gas serra, fissata negli obiettivi stabiliti dagli organismi di riferimento per il trasporto aereo e dagli accordi internazionali.

- Costante livello di monitoraggio e verifica dei processi legati agli aspetti energetici, alle emissioni atmosferiche, acustiche, al ciclo dell'acqua e in generale dei differenti fenomeni che caratterizzano l'interazione con l'ecosistema.
- Elevato livello di ascolto, comunicazione e coinvolgimento da/verso un ampio spettro di interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza, di condivisione e di collaborazione nell'individuazione delle azioni utili a garantire la sostenibilità ambientale delle attività aeroportuali.
- Presenza proattiva negli organismi e nei programmi di sviluppo nazionali e internazionali dove sia utile e opportuno contribuire alla evoluzione delle soluzioni tecnologiche e delle normative finalizzate a creare le condizioni per lo sviluppo sostenibile del trasporto aereo.

Il Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia è periodicamente oggetto di verifiche interne ed esterne e manterrà l'impegno assunto nella diffusione verso gli stakeholders di una dettagliata reportistica inerente i processi ambientali ed energetici degli aeroporti milanesi in una logica di progressivo miglioramento del governo dei fenomeni ecologico-ambientali ed energetici connessi con le attività del gruppo e coerentemente con un quadro strategico orientato all'ottenimento della massima sostenibilità.

reduction in the greenhouse gas emissions as set by the reference organizations for aviation and by international agreements.

- Constant level of monitoring and verification of processes related to energy, air emissions, noise, water cycle and in general of the different phenomena characterizing the interaction with the ecosystem.
- High level of listening, communication and involvement from/to a wide range of external stakeholders with a view to transparency, sharing and collaboration in the identification of actions useful to ensure the environmental sustainability of airport activities.
- Proactive presence in national and international development Bodies and programs with the purpose of contributing to the evolution of technological solutions and regulations, aimed at creating the conditions for the sustainable development of air transport.

The Environmental and Energy Management System is periodically subject to internal and external audits. It is willing to maintain the commitment to stakeholders in the dissemination of detailed reports concerning the environmental and energy processes of the Milan airports, in the logic of progressive improving of the governance of ecological-environmental and energy phenomena, connected with the Group's activities and consistent with a strategic framework for the achievement of maximum sustainability.

DACCI UNA MANO PER AIUTARCI A MIGLIORARE IL SERVIZIO

GIVE US A HAND TO HELP US
IMPROVE OUR SERVICE





La pandemia globale del COVID-19 ha avuto un impatto importante sull'industria dell'aviazione civile su scala mondiale, oltre agli impatti negativi su volumi di traffico, ha significato una completa riconfigurazione dei terminal, che ha messo in discussione i tradizionali canoni della qualità e della "Customer Experience".

In questo nuovo e complesso scenario e in linea con le indicazioni di ENAC, l'attività di monitoraggio della qualità dei servizi aeroportuali è stata nella prima fase della pandemia sospesa, successivamente ripresa in modo discontinuo in base all'operatività dello scalo.

I dati complessivi raccolti nel 2020, hanno consentito di costruire solo un quadro parziale dell'andamento della qualità dei tradizionali servizi aeroportuali. Pertanto, in condivisione con le indicazioni formalizzate da ENAC a tutti i Gestori Aeroportuali, nella presente edizione della Carta dei Servizi

2021, non è proposta la sezione contenente gli indicatori di qualità valorizzati.

Nell'attuale contesto di emergenza, l'obiettivo prioritario è di assicurare ai passeggeri le migliori condizioni per un transito sicuro in aeroporto, nella consapevolezza di ritornare presto alla "Normalità", con la piena fruibilità di tutti i nostri servizi aeroportuali.

DATI DI QUALITÀ QUALITY OBJECTIVES

This pandemic has had a massive global impact on the Civil Aviation sector. Aside from the free fall in traffic volume, the completely new configuration of the Terminal means certain aspects of the "Customer Experience" evaluation are being reviewed.

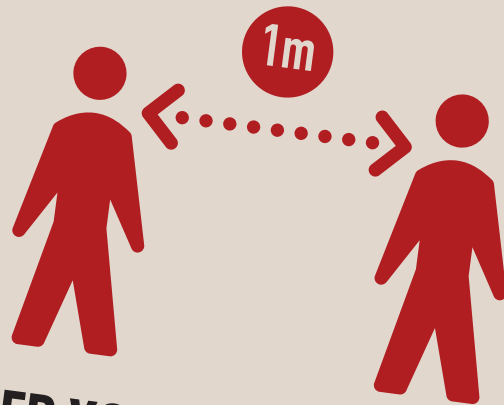
During this complex and ever-changing context it was agreed with ENAC that some types of monitoring were to be interrupted during the first phase of the pandemic. These were subsequently resumed, albeit irregularly.

Data collected in 2020 only gave a partial indication of the quality of customary airport services, hence ENAC has instructed all Airport Handlers to exclude the Quality Indicator section from this edition of the Service Charter.

In the present context the priority is to guarantee that passengers are safe when using the airport whilst remaining confident that "Normality" and fully functional airport services will resume shortly.

PASSENGER NAME

**MANTENERE LA DISTANZA
DI ALMENO UN METRO.**



**KEEP YOUR DISTANCE,
MINIMUM ONE METRE
(3 FEET).**

FLIGHT NO.

WEIGHT



Milan
Airports

NUMERI UTILI USEFUL PHONE NUMBERS

	T1	T2
Informazioni sui voli / Flight information	(+39) 02 23.23.23	(+39) 02 23.23.23
Parcheggi / Parking	(+39) 02 23.23.23	(+39) 02 23.23.23
Deposito bagagli / Baggage deposit	(+39) 02 58.58.02.98	Not available
Poste e telecomunicazioni / Post office	(+39) 02 58.58.66.31	Not available
Farmacia Area Arrivi / Chemist Arrivals	(+39) 02 58.58.02.87	Not available
Farmacia Area Partenze / Chemist Departures	(+39) 02 58.58.22.21	(+39) 02 58.58.30.13
Pronto Soccorso Accettazione / First Aid	(+39) 02 74.86.24.08	(+39) 02 74.86.24.08
Pronto Soccorso Emergenza / First Aid	(+39) 02 74.86.44.44	(+39) 02 74.85.44.44
Oggetti smarriti (solo fax) / Lost property (fax only)	(+39) 02 74.86.30.18	(+39) 02 74.86.30.18

GLI ENTI AIRPORT AUTHORITIES

	T1	T2
ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) / ENAC (National Civil Aviation Authority)	(+39) 02 74.86.77.02 800 898 121	(+39) 02 74.86.77.02 800 898 121
Polizia di frontiera / Immigration border police	(+39) 02 58.58.45.11	(+39) 02 58.58.45.11
Carabinieri / Carabinieri	(+39) 02 74.86.76.41	(+39) 02 74.86.76.41
Dogana / Customs	(+39) 02 58.58.63.84	(+39) 02 58.58.63.84
Guardia di Finanza / Customs officer	(+39) 0331 79.63.94 (+39) 0331 23.05.22 (+39) 0331 23.01.15	(+39) 0331 79.63.94 (+39) 0331 23.05.22 (+39) 0331 23.01.15
Vigili del Fuoco / Fire brigade	112	112
Polizia municipale / City police	(+39) 02 74.86.76.78	(+39) 0331 66.98.89
Posto di ispezione frontaliero / Border inspection	(+39) 06 59.94.47.94	(+39) 06 59.94.47.94
Ufficio Sanità Marittima e Aeroportuale / Airport and Marine Health Office	(+39) 02 58.58.34.11 (+39) 06 59.94.47.93 Fax	(+39) 02 58.58.34.11 (+39) 06 59.94.47.93 (+39) 02 58.58.34.61
Ufficio Anagrafe / Identity Card - Issuing office	(+39) 02 74867677 Fax	Not available Not available

CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO PASSENGER RIGHTS

Il Regolamento (CE) n. 261/2004, che si applica a tutti i voli di linea e non di linea e disciplina i casi di disservizi nel trasporto aereo – il negato imbarco (compreso l'overbooking), la cancellazione e il ritardo prolungato del volo – prevede espressamente l'obbligo delle compagnie aeree di informare i passeggeri circa i loro diritti verificandosi tali casi. I diritti sono irrinunciabili, anche nel caso di clausole derogatorie presenti nel contratto di trasporto e lasciano impregiudicati gli eventuali risarcimenti supplementari previsti dai diritti nazionali.

EEC Regulation 261/2004, is applicable to all flights, whether scheduled or not for the following reasons: denied boarding (including overbooking), cancellations or prolonged delays. Airlines are expressly requested to inform passengers of their rights. Compensation of any kind does not affect passengers' statutory rights as defined in the national transport bill.

I PRINCIPALI CASI DI DISSERVIZIO PRINCIPLE MOTIVES



[Reg. 261/2004, art. 4]

Negato imbarco Denied Boarding

Il rifiuto di trasportare passeggeri su un volo sebbene i medesimi si siano presentati all'imbarco nel rispetto delle condizioni di cui all'articolo 3, paragrafo 2, salvo se vi sono ragionevoli motivi per negare loro l'imbarco, quali ad esempio motivi di salute o di sicurezza ovvero documenti di viaggio inadeguati.

Means a refusal to carry passengers on a flight, although they have presented themselves for boarding under the conditions laid down in Article 3(2), except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation.



[Reg. 261/2004, art. 5]

Cancellazione del volo Cancellation

La mancata effettuazione di un volo originariamente previsto e sul quale sia stato prenotato almeno un posto.

Means the non-operation of a flight which was previously planned and on which at least one place was reserved.



[Reg. 261/2004, art. 6]

Ritardo prolungato del volo Prolonged Delay

La partenza dell'aeromobile è ritardata rispetto all'orario di partenza previsto.

Means a flight operating to be delayed beyond its scheduled time of departure.

Per maggiori informazioni, consultare il sito www.enac.gov.it o quello della propria compagnia aerea.

For further details contact your airline or www.enac.gov.it

Viaggia sicuro: prepara e controlla personalmente i tuoi bagagli.

Travel Safely: ensure you pack your own bags.



Oggetti vietati - Bagaglio da stiva e a mano Prohibited items - Hold and Hand Baggage



Gas compressi (es: bombole di butano, propano e autorespiratori)
Sostanze infiammabili (compresi i set di chimica)
Compressed gases (e.g. butane, propane and aqualung cylinders)
Flammable liquids and solids (including chemistry set)



Vernici a olio, candeggina e corrosivi (es: acidi di mercurio, alcali)
Oil-based paints, bleach and corrosives (e.g. mercury acids, alkalis)



Acidi, veleni e sostanze infettive
Acids, poisons and infectious substances



Fiamme ossidriche e da chef, sostanze esplosive (es: fuochi d'artificio, petardi, ecc.)
Blow torches and chef's blow torches, explosives liquids and solids (e.g. fireworks, party poppers etc.)



Oggetti vietati - Bagaglio a mano Prohibited items - Hand Baggage



Armi da fuoco (inclusi giocattoli e repliche)
Firearms (including toys and replicas)



Liquidi, aerosol e gel oltre i 100 ml
Liquids, aerosols and gels exceeding 100 ml



Dispositivi per stordire compresi spray immobilizzanti e irritanti
Personal defense items includes immobilising and stinging sprays



Oggetti taglienti e contundenti (inclusi gli utensili da lavoro)
Sharp and blunt objects (including work tools)



Oggetti permessi - Bagaglio a mano Permitted items - Hand Baggage



Liquidi, aerosol o gel max 100 ml (in sacchetti trasparenti richiudibili)
Liquids, aerosols or gels max 100 ml (in a clear, resealable bag)



Articoli duty free (articoli acquistati nelle aree sterili di un aeroporto o a bordo di un aeromobile, sigillati in un sacchetto con prova di acquisto all'interno)
Duty free items (items purchased in security restricted areas of an airport or on board an aircraft and sealed in a bag with satisfactory proof of purchase)



Farmaci e cibi speciali
Medicines, baby and special food

Nota: è consentito il trasporto di liquidi in contenitori individuali (max 100 ml), con capacità totale non eccedente 1 litro. Per maggiori informazioni consultare il sito www.enac.gov.it – sezione "La Normativa" (Regolamento UE n.1998/2015).

NB: liquids may be transported in individual containers (max 100ml) but must not exceed a total of 1 litre. For further details check the www.enac.gov.it website – under "EEC Regulation 1998/2015".



SEA, per migliorare la qualità dei servizi offerti ce un dialogo diretto e costruttivo con i clienti (Customer experience). Eventuali reclami/suggerimenti, possono essere:

consegnati

- direttamente ai nostri banchi informazioni tramite modulo allegato alla presente Carta dei Servizi;

inviati

- tramite sito www.seamilano.eu – Sezione “Contatti”;
- via fax (+39) 02 74.85.20.47;
- via lettera Customer Care SEA Aeroporto di Milano Linate 20090 Segrate (MI).

SEA, in conformità al Regolamento Europeo 2016/679 e nel rispetto della norma UNI 10600, si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile e comunque entro 28 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione. SEA, sensibile alle problematiche che possono verificarsi nei suoi aeroporti, ha istituito un “Tavolo di conciliazione” con le Associazioni dei Consumatori, appartenenti al Comitato Regionale per la tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti (CRCU). A questo tavolo potranno accedere quanti si ritengono insoddisfatti ed inoltre verranno valutati, ed eventualmente conciliati, i risarcimenti di danno e/o di natura patrimoniale.

SEMPRE IN ASCOLTO DELLE VOSTRE ESIGENZE EVER ATTENTIVE TO YOUR NEEDS

Fully aware of the benefits that derive from sharing customer experience, we are very keen to dialogue with our passengers. This precious feedback allows us to improve quality standards throughout the airport and fulfill the ever increasing customer demands. Passengers can express their suggestions or complaints in numerous ways:

- directly on our website www.seamilano.eu under “Contacts”;
- via fax (+39) 02 74.85.20.47;
- via post to Customer Care SEA Aeroporto di Milano Linate 20090 Segrate (MI).

SEA will treat all complaints and comments with the utmost discretion (EEC regulation 2016/679) and undertakes reply in writing within 28 days (UNI 10600). SEA has set up a Committee aimed at solving issues which could arise whilst travelling through the terminals. The Regional Consumers’ Association for the protection of Consumers’ Rights (CRCU) is a key member of this work force and evaluates whether any damaged property is eligible for compensation. ■



Compilate questo modulo se un servizio aeroportuale non vi ha soddisfatto o per segnalare i vostri suggerimenti. Grazie per la collaborazione.

Kindly let us know if you have any complaints or suggestions about our services by taking a minute to fill in the form. Thank you for your contribution.

- RECLAMO/COMPLAINT
 SUGGERIMENTO/SUGGESTION

data/date _____

Nome/Name _____

Cognome/Surname _____

Email _____

Telefono/Phone _____

Stato/Country _____

Aeroporto/Airport

- MILANO LINATE MILANO MALPENSA TERMINAL 1 MILANO MALPENSA TERMINAL 2

TEMA DEL RECLAMO O DEL SUGGERIMENTO/TOPIC OF COMPLAINT OR SUGGESTION

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Altri operatori aeroportuali/Other airport handlers | <input type="checkbox"/> Ristorazione/Bars and restaurants |
| <input type="checkbox"/> Bagagli/Baggage | <input type="checkbox"/> Servizi commerciali/Commercial activities |
| <input type="checkbox"/> Comfort in aerostazione
Comfort inside the terminal | <input type="checkbox"/> Servizi di check-in e imbarco
Check-in and boarding operations |
| <input type="checkbox"/> Collegamenti con l'aeroporto
Connections to and/from the airport | <input type="checkbox"/> Via Milano Fast Track |
| <input type="checkbox"/> Controlli di sicurezza/Security checks | <input type="checkbox"/> Via Milano Lounge |
| <input type="checkbox"/> Lost&Found Luggage | <input type="checkbox"/> Via Milano Parking |
| <input type="checkbox"/> Negozi/Shops | <input type="checkbox"/> Via Milano Program (fidelity program) |
| <input type="checkbox"/> Operatività aeroporto/Airport efficiency | <input type="checkbox"/> WiFi |
| <input type="checkbox"/> PRM e assistenze speciali/PRM and special needs | |

Descrivete le circostanze dei fatti ed eventuali altre informazioni:

Please give a detailed description:

Allegati/Attachments

No

Si/Yes

Numero di pagine/Number of pages _____

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa privacy

www.milanomalpensa-airport.com/it/privacy/informativa-form

disponibile sul sito www.milanomalpensa-airport.com/it/assistenza-clienti/scrivici

I hereby confirm that I have read the information on privacy

www.milanomalpensa-airport.com/en/privacy/form-informationon

www.milanomalpensa-airport.com/en/help-center/write-to-us

Firma/Signature _____

Vi preghiamo di riconsegnare presso il banco Info o di inviare a:

Please send via post to:

SEA Aeroporti di Milano

Customer Care

Aeroporto di Milano Linate

20090 Segrate (MI)

Via fax: **+39 02 74852047**

Via email: **customer.relations@seamilano.eu**



TERMINAL 2 CHIUSO

Dal 15 giugno 2020 tutti i voli da/per Milano Malpensa sono operati al Terminal 1

TERMINAL 2 CLOSED

From June 15th 2020 all flights from/to Milan-Malpensa are operated from Terminal 1

Per ulteriori informazioni consultare il sito

For further information refer to

www.milanomalpensa-airport.com

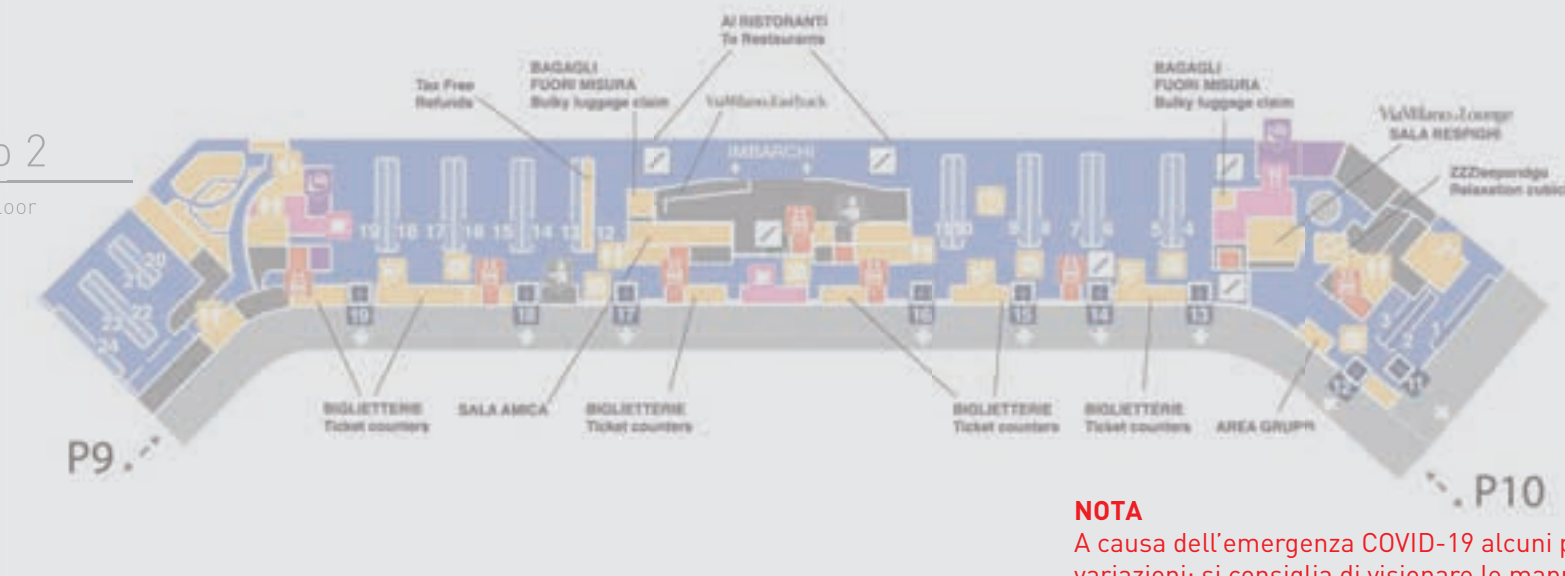
Piano 3

Third Floor



Piano 2

Second Floor



NOTA

A causa dell'emergenza COVID-19 alcuni percorsi potrebbero subire variazioni; si consiglia di visionare le mappe aggiornate sul sito [SEA-Mappe Accessi Terminal 1](#).

Per ulteriori informazioni consultare [COVID-FAQ](#).

NB:

Due to the COVID-19 emergency, some routes may have been modified; passengers should refer to the updated maps on the SEA website Malpensa Entrance and Exit Maps. For further information consult [COVID-FAQ](#).

Per effettuare un reclamo o per suggerimenti, è necessario compilare il modulo allegato alla Carta dei Servizi o visitare il sito www.seamilano.eu nella sezione "Contatti - Reclami".

If you wish to make a suggestion or complaint please use the printed form in the Service Charter or send us a message via our website www.seamilano.eu under "Contacts - Complaints".

Milano ■ Malpensa

A causa dell'emergenza COVID-19 gli orari del Call Center e di MiAirports potrebbero subire delle variazioni.

The MiAirports Call Centre hours may vary during the COVID-19 emergency.

Call Center (+39) 02 23.23.23
attivo tutti i giorni dalle 06.00 alle 23.00

 @MiAirports
dalle 08.00 alle 22.00

 facebook.com/milanairports

 instagram.com/milanairports

www.milanairports.com
www.milanomalpensa-airport.com



Scarica l'App disponibile
per Apple e Android



Milan
Airports



GUIDA AI SERVIZI PER PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA

GUIDE FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

2
0
2
1



SEA

Milan
Airports

Milano
Malpensa

PREMESSA

L'Unione Europea, al fine di garantire l'uso del mezzo aereo ai passeggeri a mobilità ridotta o anziani, ha disposto il Regolamento (CE) 1107/2006 in tutti gli aeroporti comunitari. Tutti i servizi svolti da SEA (attraverso Sala Amica) sono erogati a titolo gratuito e comprendono l'assistenza completa in aeroporto.

PRIMA DELLA PARTENZA

CONSULTARE


- **Il sito internet del vettore**, per verificare i tempi di presentazione in aeroporto e le informazioni utili per ogni specifica esigenza.
- **Milan Airports, l'applicazione ufficiale degli aeroporti di Milano.**
 1. Scarica l'App dal tuo Play Store (Android) o dall'App Store (iOS).
 2. Apri l'App e dalla schermata principale vai nella sezione "IN AEROPORTO", dove troverai tutti i servizi dedicati ai passeggeri a mobilità ridotta:
 - mappa dell'aeroporto con i punti di chiamata gialli

INTRODUCTION

In 2006 the EEC introduced Regulation n. 1107/2006 which obliges all airports to offer free assistance to frail and reduced mobility passengers. SEA refers to this service as Special Assistance Sala Amica.

BEFORE DEPARTURE

CHECK

- **Your airline's website** for all specific information and check-in times for your flight.
- **Milan Airports, the official App.**
 1. Available in iOS and Android.
 2. Designed to satisfy all passengers' needs. Click on "Airport" to find many useful tips:
 - a map indicating Special Assistance Call Point;

- del servizio di Sala Amica (Special Assistance Call Point);
- sezione FAQ;
- le Storie Sociali relative al "Progetto Autismo".

QUANDO ARRIVARE



Effettuata la richiesta di assistenza alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza prevista, è necessario presentarsi in aeroporto entro l'orario comunicato. Se invece non è stato comunicato l'orario, è necessario presentarsi in aeroporto con:

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

Attenzione: Arrivi dal treno e hai bisogno o hai prenotato un'assistenza? Contattaci tramite il nostro citofono giallo situato al piano della biglietteria ferroviaria.

- FAQs;
- Social Story boards for the Autism Awareness Project.

WHEN TO ARRIVE



Remember to formally request assistance with your airline or travel agent at least 48 hrs prior to departure. Then follow whatever indication you are given. If you do not have specific instructions be at either:

- a yellow activation point at least 2 hrs prior to the scheduled departure;
- a check-in desk at least 1 hr prior to the scheduled departure.

Caution: Are you arriving to the airport by train and you booked/need assistance? Contact us via our yellow intercoms located on the railway ticket office floor.

SALA AMICA (SALE DI ATTESA DEDICATE AI PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA)



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

- presenza di personale qualificato;
- bagni accessibili a persone con disabilità (all'interno di Sala Amica);
- monitor con orari voli;
- distributori automatici di bibite e snack;

Assistenza di Sala Amica

Attenzione: Per far fronte all'emergenza COVID e alle procedure ad essa correlate, la fruizione di alcuni spazi e lo svolgimento delle fasi dell'assistenza potrebbero subire delle variazioni, pur nel rispetto della finalità del servizio.

L'assistenza è riservata ai passeggeri a mobilità ridotta, anziani e persone diversamente abili e corrisponde, nella misura del possibile, alle esigenze specifiche del singolo passeggero, offrendo servizi come assistenza all'arrivo nel terminal per raggiun-

SPECIAL ASSISTANCE SALA AMICA (PRM LOUNGES)



SEA has implemented the following standards to guarantee passenger comfort inside their lounges:

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

Sala Amica assistance

Caution: Whilst the service is always guaranteed certain spaces and phases of the supposed process may be subject to change during the COVID emergency.

Assistance is offered from the moment passengers enter the Terminals to when they collect their luggage, however it is reserved for frail and reduced mobility passengers so assistance is reserved for passengers with reduced mobility and passengers with special needs due to, whilst it is usually possible for travel companions to stay together, this may not always be possible during transfer to the aircraft. Please understand we do our best to reduce discomfort.

gere il check in, nel processo dei controlli di sicurezza, per raggiungere il proprio gate di imbarco nei tempi stabiliti, nelle fasi di imbarco e sbarco, nelle fasi di ritiro bagaglio e nei controlli per l'immigrazione.

Sarà nostra cura, per quanto possibile, garantire in tutte le fasi dell'assistenza la presenza dell'eventuale accompagnatore. Nelle fasi di trasferimento in aeroporto, sono impiegati mezzi speciali con posti limitati, pertanto nel caso non sia possibile assicurare la presenza dell'accompagnatore, sarà nostra premura organizzare il servizio al fine di ridurre i disagi.

Durante tutte le fasi dell'assistenza gli addetti sono sempre muniti dei dispositivi di protezione e le attrezzature necessarie alla tua assistenza sono tutte sanificate.

Attivazione del servizio

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

- presso gli appositi punti di chiamata gialli designati come Special Assistance Call Point;
- ai banchi info;
- al check-in;

Staff wear regulation PPE during each phase of assistance and all equipment is sterilised.

Activation

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

- any yellow Special Assistance Call Point;
- any Info Points;
- any check-in counter;
- the Special Assistance Sala Amica Lounge.

Luggage tips

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

NB: We can only offer free assistance for the permitted luggage allowance.

Consigli utili per la gestione del bagaglio

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

L'assistenza gratuita è assicurata per un quantitativo ragionevole di bagaglio.



**LE PERSONE CHE
SI PRENDONO CURA DI TE
IN AEROPORTO INDOSSANO
SEMPRE I DISPOSITIVI
DI PROTEZIONE**

**OUR TEAM TAKE CARE
OF YOU AT THE AIRPORT
AND WEAR ALL PROTECTION
DEVICES**

PARCHEGGI



In tutti i parcheggi ViaMilano Parking sono disponibili spazi gratuiti riservati per le persone con disabilità.

Procedura per usufruire della gratuità

Dopo aver parcheggiato, è necessario registrarsi presso la cassa presidiata con operatore, esibendo la seguente documentazione:

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

Nell'auto in sosta è necessario esporre la vetrofania, in originale o in fotocopia.

Cassa presidiata

- **Malpensa Terminal 1** all'interno dell'aerostazione, piano arrivi in prossimità della porta 6.

Area 10 minuti (solo per Malpensa Terminal 1)

Nelle corsie "Area 10 minuti", è possibile sostare (max 4h) per le seguenti categorie:

- persone munite di contrassegno di disabilità;
- passeggeri a mobilità ridotta che necessitano dell'assistenza della Sala Amica.

Per le modalità di esenzione consultare il sito www.area10minuti.it

Per soste superiori alle 4 ore, è consigliabile utilizzare i parcheggi "ViaMilano Parking".

Servizi per ipo e non vedenti

Nei terminal sono presenti:

- percorsi tattili a pavimento.

Attenzione: A seguito della variazione delle modalità di fruizione del Terminal, i percorsi tattili a pavimento non sono utilizzabili: per richiedere assistenza, si raccomanda a coloro che utilizzano tali percorsi di presentarsi ad uno dei Call Point indicati sulle mappe oppure direttamente al check-in del proprio volo, attendendo poi l'arrivo di un operatore;

- telefoni ed ascensori dotati di tasti in Braille;
- un sistema di sintesi vocale per indicare il piano di arrivo (installato negli ascensori).

Se la disabilità lo esige ed è stata presentata al vettore la richiesta in anticipo, a meno che non ci sia un'impossibilità tecnica, il cane da assistenza potrà accompagnare la persona con disabilità in aereo.

CAR PARKS



ViaMilano Parking is free for disabled permit holders.

Endorsement procedure

Before leaving the carpark take the following documents to the cash desk:

- carpark receipt;
- disabled parking permit;
- permit holder's i.d.;
- airline booking.

A copy of the parking permit must be displayed inside the vehicle throughout parking period.

Manned tills

- Malpensa Terminal 1 Arrivals floor near door n. 6.

Drop off line at Malpensa Terminal 1

The following categories are permitted to park for up to 4 hours in the lane marked "Area 10 minuti":

- permit holders;
- passengers who require PRM assistance.

To avoid fines go to: www.area10minuti.it

For stays exceeding 4 hours we recommend using "ViaMilano Parking".

Visual impairment

The terminal has been fitted with:

- Tactile paths.

Caution: Following changes within the Terminal it is preferable for passengers to request help from any of the designated Call Points on the map, or at your airline's check-in desk;

- braille buttons to operate public phones and lifts;
- vocal information inside lifts.

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

Progetto autismo

Il progetto «Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto» è stato ideato da ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) per facilitare il viaggio aereo delle persone con disturbo dello spettro autistico e si inserisce nell'ambito delle attività a tutela dei diritti dei passeggeri e delle persone con disabilità.

Sul nostro sito www.milanomalpensa-airport.com, sezione "Assistenze Speciali", è disponibile una pagina informativa dove è possibile visionare:

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

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Compila il questionario direttamente in Sala Amica o sul sito

www.milanomalpensa-airport.com

nella sezione "**Assistenze Speciali - La tua opinione conta**".

Sala Amica è per te... aiutaci a migliorarla!

Autism Awareness

A project introduced by ENAC (Italian Civil Aviation Authority) designed to aid passengers travelling with family members affected by any disorder.

Check our website www.milanomalpensa-airport.com under Special Assistance to find:

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

CUSTOMER SURVEY

SEA is always interested in passenger feedback so kindly take a minute to fill in the questionnaire on our website www.milanomalpensa-airport.com under "**Special Assistance - Your Opinion Counts**".

Your answers will help us to help you!

GENTILE PASSEGGERO, Sala Amica le dà il benvenuto ed è lieta di assisterla gratuitamente durante il suo transito negli Aeroporti di Milano.

Le ricordiamo, in accordo al Regolamento Europeo 1107/2006, che è necessario richiedere l'assistenza alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza prevista. Ci consentirà, così, di assicurarle il miglior servizio possibile presso i nostri aeroporti. Grazie.

DEAR PASSENGER, Special Assistance Sala Amica is a free service for passengers who need assistance whilst travelling at our airports.

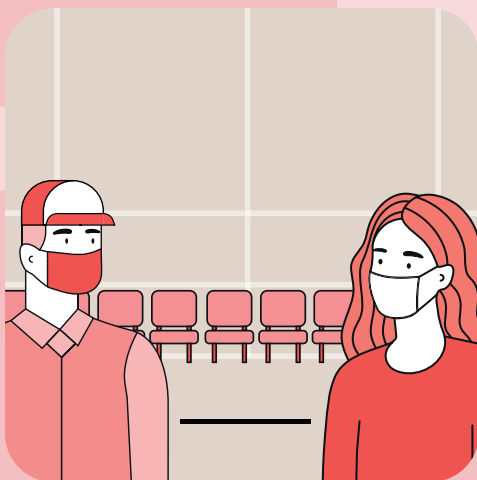
We remind passengers that EEC regulation 1107/2006 states passengers requiring assistance must advise their airline or travel agent at least 48 hrs prior to their scheduled departure. This helps us guarantee the best possible service. Thank You.

Benvenuti negli aeroporti di Milano.
Ora premete il bottone rosso e lasciate fare a noi!
Welcome to Milan Airports.
Now just press this red button and let us do the rest!

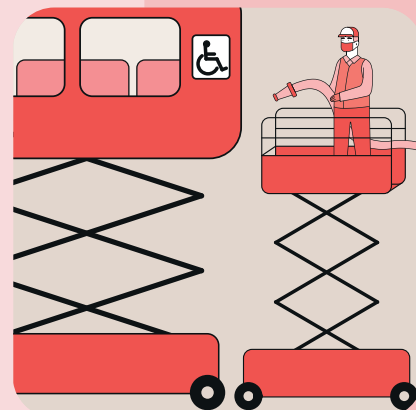


**SANIFICHIAMO TUTTE
LE ATTREZZATURE NECESSARIE
ALLA TUA ASSISTENZA**

WE CLEAN AND DISINFECT
ALL EQUIPMENT
FOR YOUR ASSISTANCE



VOLIAMO SICURI
LET'S FLY SAFELY



Sala Amica Milano ■ Malpensa 1

TERMINAL 2 CHIUSO

Dal 15 giugno 2020 tutti i voli da/per Milano Malpensa sono operati al Terminal 1

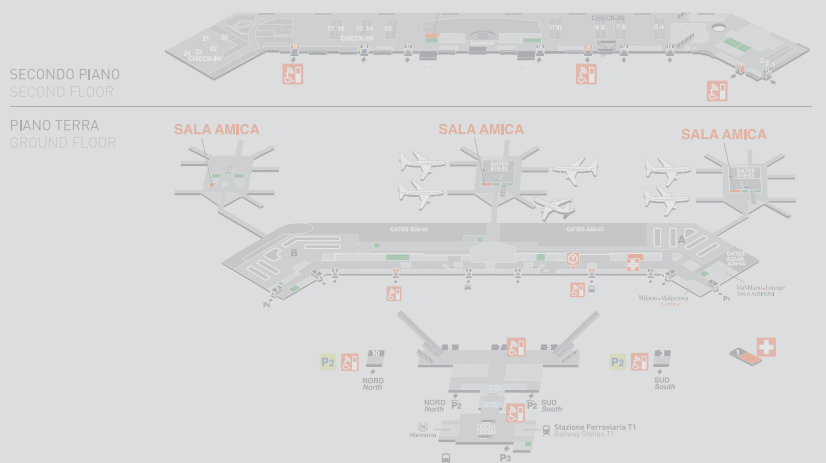
TERMINAL 2 CLOSED

From June 15th 2020 all flights from/to Milan-Malpensa are operated from Terminal 1

Per ulteriori informazioni consultare il sito

For further information refer to

www.milanomalpensa-airport.com



NOTA:

A causa dell'emergenza COVID-19 alcuni percorsi potrebbero subire variazioni; si consiglia di visionare le mappe aggiornate sul sito [SEA-Mappa ingressi e uscite Terminal 1](#).

Per ulteriori informazioni consultare [COVID-FAQ](#).

NB:

Due to the COVID-19 emergency, some routes may have been modified; passengers should refer to the updated maps on the [SEA website - Malpensa Terminal 1 entrance and exit maps](#).

For further information consult [COVID-FAQ](#).

Per effettuare un reclamo o per suggerimenti,

è necessario compilare il modulo allegato alla Carta dei Servizi o visitare il sito www.seamilano.eu nella sezione "Contatti - Reclami".

If you wish to make a suggestion or complaint

please use the printed form in the Service Charter or send us a message via our website www.seamilano.eu under "Contacts - Complaints".

Milano Malpensa

A causa dell'emergenza COVID-19 gli orari del Call Center e di MiAirports potrebbero subire delle variazioni.

The MiAirports Call Centre hours may vary during the COVID-19 emergency.

Call Center (+39) 02 23.23.23
attivo tutti i giorni dalle 06.00 alle 23.00

 @MiAirports
dalle 08.00 alle 22.00

 facebook.com/milanairports

 instagram.com/milanairports

www.milanomalpensa-airport.com



Scarica l'App disponibile
per Apple e Android



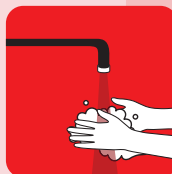
Milan
Airports



**INDOSSA
LA MASCHERINA**
WEAR
A FACE MASK



**MANTIENI
LA DISTANZA
DI SICUREZZA**
KEEP A SAFE
DISTANCE



LAVATI LE MANI
WASH
YOUR HANDS



**MANTIENI
PULITI I TUOI
OGGETTI
PERSONALI**
KEEP OBJECTS
CLEAN



**NON TOCCARTI
LA FACCIA**
DON'T TOUCH
YOUR FACE



**TOSSICI
O STARNUTISCI
NEL FAZZOLETTO**
COUGH
OR SNEEZE
INTO A TISSUE



Milan
Airports