2025 | CARTA DEI SERVIZI

2025 | SERVICE CHARTER

neos

WWW.NEOSAIR.COM

Gentile Passeggero,

Neos è lieta di presentare l'edizione 2025 della carta dei servizi del vettore, che potrà trovare pubblicata anche sul sito www.neosair.it

Dear Passenger,

Neos is pleased to present the 2025 edition of the service charter that you may find published on website www.neosair.it

SOMMARIO — *SUMMARY*

CHI È NEOS	**4**	*ABOUT NEOS*
FLOTTA	**6**	*FLEET*
BOEING 737-800	**8**	*BOEING 737-800*
BOEING 737-8	**10**	*BOEING 737-8*
BOEING 787-9	**12**	*BOEING 787-9*
CABINA BOEING 787-9	**14**	*CABIN BOEING 787-9*
INTRATTENIMENTO BOEING 787-9	**16**	*ENTERTAINMENT BOEING 787-9*
ASSISTENZA PASSEGGERI MOBILITÀ RIDOTTA	**18**	ASSISTANCE TO REDUCED MOBILITY PASSENGERS
GRAVIDANZA, INFANT E BAMBINI	**20**	*PREGNANCY, INFANTS AND CHILDREN*
MINORI NON ACCOMPAGNATI	**22**	*UNACCOMPANIED MINORS*
BAGAGLI	**24**	*BAGGAGE*
TRASPORTO ANIMALI	**26**	*TRANSPORT OF ANIMALS*
DICHIARAZIONE VALORE	**28**	*DECLARATION OF VALUE*
ARTICOLI PROIBITI E LIMITAZIONI	**30**	*FORBIDDEN ITEMS AND RESTRICTIONS*
SERVIZIO E PASTI	**32**	*SERVICE AND MEALS*
NEOS E L'AMBIENTE	**34**	*NEOS AND THE ENVIRONMENT*
INDICATORI DI QUALITÀ	**36**	*QUALITY INDICATORS*
PROCEDURA RECLAMI	**44**	*COMPLAINT PROCEDURES*
CONTATTI	**46**	*CONTACTS*

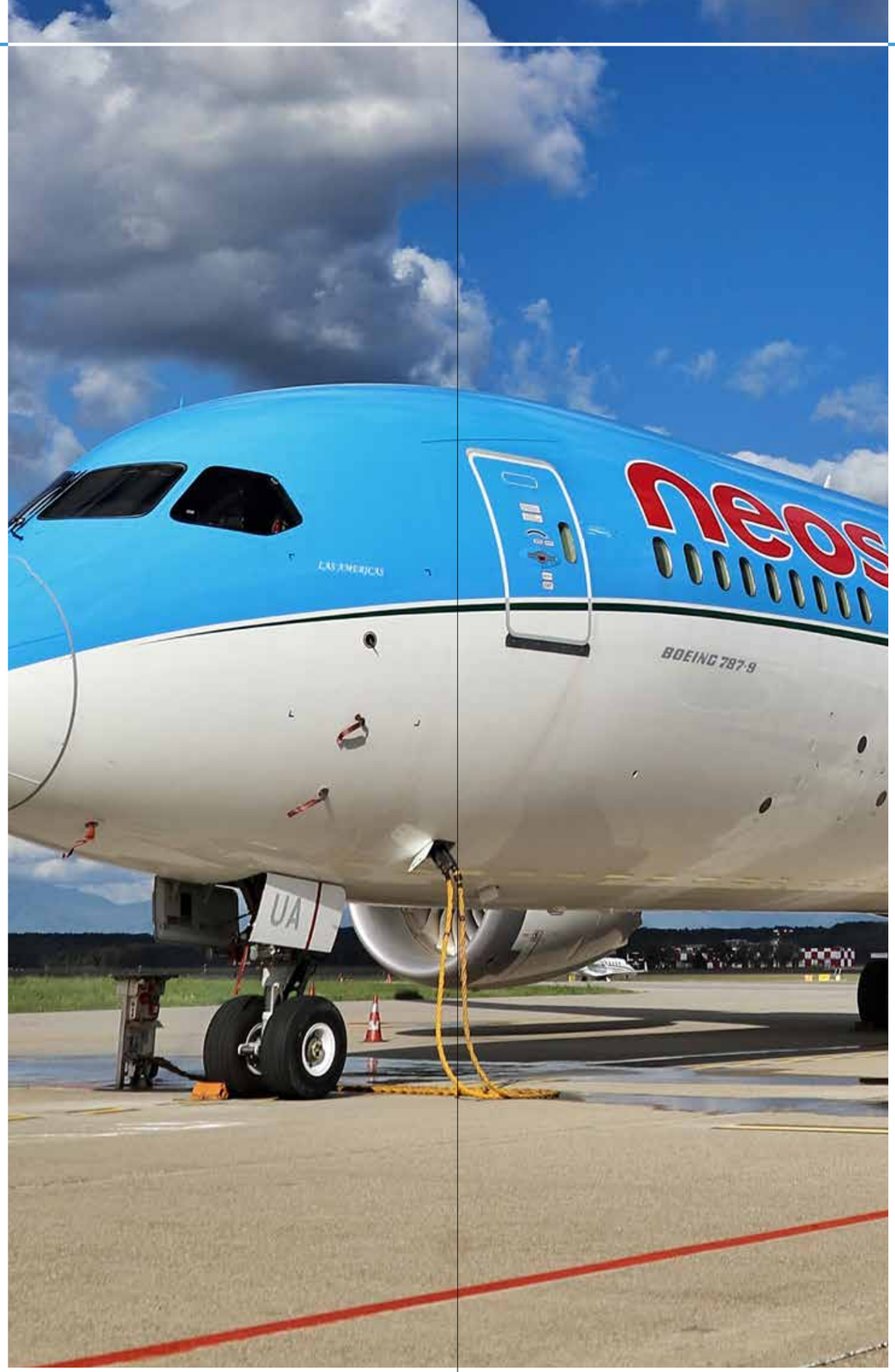
CHI È NEOS

Neos nasce nel 2001 con l'obiettivo di offrire al mercato servizi aerei di alta qualità, garantendo il rispetto di rigorosi standard di affidabilità operativa, sia a bordo che a terra. Il 7 marzo 2002 ottiene il certificato di operatore aereo e la licenza per l'esercizio del trasporto di passeggeri e di merci (COA IT.AOC.019) e inizia la propria attività di volo il giorno successivo, quando decolla verso il Senegal con il primo Boeing 737-800 I-NEOS "Città di Milano", in partenza dall'aeroporto di Milano Malpensa, scelto come hub di riferimento. Nell'ottobre dello stesso anno iniziano i collegamenti di linea e il network dei voli inizia ad espandersi rapidamente. Al presente Neos possiede le proprie basi di armamento presso gli aeroporti di Milano Malpensa, Verona, Bologna e Roma, dai quali opera quotidianamente voli di linea prevalentemente verso destinazioni leisure, quali Caraibi, Africa, America, Canada, Cina, Kazakistan, India, Medio Oriente, Nord Europa, Isole dell'Oceano Indiano e dell'Atlantico e le più rinomate destinazioni turistiche del Mediterraneo. Neos investe grandi risorse per garantire un volo sicuro ed affidabile e sottopone ogni aeromobile a programmi di manutenzione completi, gestiti da un team di professionisti qualificati, riconosciuti dall'Agenzia Europea per la Sicurezza Aerea (EASA) e accreditati presso i maggiori organi di competenza nazionali e internazionali. È stata, infatti, la prima compagnia aerea italiana ad essere stata certificata JAR OPS sin dalla nascita. Una solida esperienza ha consentito a Neos di ottenere la Certificazione CAMO IT.AOC.019 per svolgere le attività di mantenimento dell'aeronavigabilità sulla propria flotta secondo le normative vigenti e Certificazione di Part-145 numero IT.145.0260 per svolgere le attività di manutenzione tecnica sui propri aeromobili con proprio staff tecnico certificato. Inoltre, possiede la Certificazione di ATO (Approved Training Organization) numero IT.ATO.0023 per svolgere le attività di addestramento ed emissione licenze del proprio personale di condotta che avviene presso il proprio Operational Training Center a Milano Malpensa. I livelli qualitativi dei servizi offerti da Neos sono sottoposti ad un Sistema costante di monitoraggio finalizzato all'adempimento puntiglioso della regolamentazione applicabile in materia di aviazione civile ed al rispetto di criteri di qualità interni. Al fine di raggiungere gli standard prefissati, Neos delinea procedure e processi interni di qualità in grado di far emergere eventuali criticità e di porvi rimedio con le adeguate misure correttive. Il controllo di conformità e qualità si sviluppa in un articolato e attento sistema di procedure e documentazione, nella previsione di risorse e materiali appropriati e tracciabili, nell'elevata e costante formazione del personale e in un piano periodico di controlli ed ispezioni finalizzato alla verifica del raggiungimento degli standard previsti.

CERTIFICAZIONI NEOS

Membro della IATA (International Air Transport Association) e registrata IOSA dal 2016 (Iata Operational Safety Audit), Neos si impegna ad attuare e rispettare una rigorosa politica di qualità, applicando sistemi di gestione altamente efficienti e adottando metodi di lavoro che garantiscono i più elevati standard operativi e di sicurezza. Neos possiede certificazioni europee di EASA (AOC, ATO, Part-CA - MO e Part-145) e, tra le altre, quelle Statunitensi (FAA), Canadesi (CTA) e Cinesi (CAAC). Inoltre, Neos può vantare capacità operativa ai massimi livelli:
- Operazioni in ETOPS (Standard di Performance Operativi per bimotori a lungo raggio) 120 e 180 min, il cui livello di affidabilità, costantemente monitorato, consente quindi di effettuare sorvoli in regioni anche distanti dal più vicino aeroporto;
- Decolli a ridotta visibilità LVTO;
- Atterraggi a visibilità limitata di categoria III
- Operazioni di volo di precisione (RVSM, RNAV, CPDLC, FANS).

Standard che riflettono la qualità e l'affidabilità della manutenzione eseguita dal dipartimento tecnico interno ed il costante impegno di addestramento degli equipaggi di condotta.



ABOUT NEOS

Neos was established in 2001 with the goal of offering a high-quality air service, guaranteeing the respect of strict operational reliability requirements, both on board and on ground. On March 7, 2002 Neos got the air carrier certificate and the license for passengers and goods transportation (COA IT.AOC.019) and started its activity the next day when the first Boeing 737-800 I-NEOS "Città di Milano" took off from Milan Malpensa, its main hub, towards Senegal.
On October 2002, Neos started its scheduled connections and the network enlarged rapidly. Nowadays Neos has its main hubs in Milan Malpensa, Verona, Bologna and Rome Fiumicino where daily schedule flights depart from; the main leisure destinations are Caraibi, Africa, America, Canada, China, Kazakistan, India, Middle East, North Europe, Indian and Atlantic Ocean islands and the most popular tourist destination of the Mediterranean area. Neos invests great resources to guarantee a safe journey and performs complete maintenance programs on each aircraft; the activities are performed by a team of qualified technicians who the European Authority for aviation safety (EASA) and the major national and international bodies recognize and credit. In fact, Neos was the first Italian air carrier to be certified as JAR OPS since its origin. A solid experience enabled Neos to get CAMO IT.AOC.019 certification to maintain airworthiness of its fleet as per current regulations and Part-145 number IT.145.0260 certification to perform maintenance activities on the aircrafts using its own certified technicians. Moreover, Neos owns ATO certification (Approved Training Organization) number IT.ATO.0023 to organize internal training programs and issue licenses for the company crew members. These activities take place at Neos Operational Training Center in Milan Malpensa.

Quality standards offered by Neos are permanently subjected to a Compliance and Monitoring System aiming at precise fulfilment of international requirements of civil aviation and Neos quality standards. In order to obtain the required standards, procedures and process are designed, as much as is possible, to make errors self-evident, or if not, provide additional verification stages and effective corrective systems. Compliance Monitoring Control is applied at the work place by careful design and application of procedures and documentation, by the provision of the appropriate equipment and materials which are traceable to all production stages and source, by adequately trained personnel and by periodic inspections and controls to verify satisfactory standards have been achieved.

NEOS CERTIFICATION

IATA (international Air Transport Association) member and IOSA (Iata Operational Safety Audit) certified since 2016, Neos is committed to implementing and respecting a rigorous quality policy, applying highly efficient management systems and adopting working methods that guarantee the highest operational and safety standards.

Furthermore, Neos can operate to the highest operating standards:
- ETOPS Operations (operating standards for extended range twin-engine aircraft) 120 and 180 minutes, which reliability level, constantly monitored, allows to perform flight over remote regions.
- Reduced visibility take-off performance
- Reduced visibility landings Cat III
- High precision flight operations (RVSM, RNAV, CPDLC, FANS).
Standards reflected into airworthiness quality and reliability maintained by Neos' technical department and into flight and cabin crew training effort

FLOTTA

L'attuale flotta di NEOS è così composta:

- quattro Boeing 737-800 NG (Winglet) configurati a 186 posti in classe unica
- sei Boeing 737-8 MAX configurati a 186 posti in classe unica
- sei Boeing 787-9 Dreamliner configurati a 355 posti in due classi (28 Premium e 327 Economy)

L'intera flotta di Boeing 737 è equipaggiata con di winglets, estensioni verticali sulle estremità alari che permettono di ridurre la turbolenza creata dall'aria e dunque a migliorare l'efficienza aerodinamica, con conseguente riduzione dei consumi ed incremento dell'autonomia di volo. Gli aerei sono inoltre autorizzati anche atterraggi in bassa visibilità di CAT 3A (B737-800), voli ETOPS a 120 minuti (B737-800). In cabina passeggeri, i Boeing 787-9 Dreamliner utilizzano un sistema luci denominato "mood lighting system".

Utilizzando non più lampade a neon di vecchia tecnologia, ma un sofisticato sistema a led, la luminosità interna può essere variata in diverse tonalità di colore, per ogni distinta fase del volo, oltretutto con un notevole risparmio energetico a fronte di un'eguale intensità luminosa. Gli aeromobili della flotta Neos sono tutti equipaggiati con un sistema di intrattenimento di bordo (In Flight Entertainment), intrattenimento di bordo, che prevede una serie di schermi LCD in-seat sui quali viene trasmessa un'ampia selezione di film italiani e internazionali, vengono trasmessi reportages, documentari, e films del programma Neos, includendo tutta una serie di oltre a canali audio, divisi per genere musicale. Non ultimo, il passeggero ha la possibilità di verificare in ogni istante del volo, la posizione corrente del velivolo lungo la rotta con il sistema Air Show. A bordo dei Boeing 787, inoltre, il passeggero può usufruire di un sistema di connettività WIFI a banda larga.

FLEET

Our current fleet:
- *four Boeing 737-800 NG (Winglet) with 186 seats in a single class*
- *six Boeing 737-8 Max with 186 seats in a single class*
- *six Boeing 787-9 Dreamliner with 355 seats in two classes (28 Premium and 327 Economy)*

The entire Boeing 737 fleet is equipped with winglets, vertical extensions on the wing tips. This reduces air turbulence and improves aerodynamic efficiency, thus lowering fuel consumption and increasing flight autonomy. The aircrafts are also authorized for CAT 3A (B737-800) low-visibility landings, as well as ETOPS flights of 120 minutes (B737-800).

In the cabin, the Boeing 787-9 Dreamliner aircraft use what is known as a "mood lighting system." Thanks to the use of a sophisticated LED system instead of neon lights, the internal brightness can be varied in different color tones for each flight phase, it allows significant energy savings offering the same light intensity. The entire Neos fleet is equipped with IFE (In-Flight Entertainment), featuring LCD in-seat screens to broadcast wide selection of Italian and international movies, documentaries, audio channels, divided according to music playlists. Last but not least, at any time passengers can check the current position of the flight using the Air-Show system. On our Boeing 787-9 aircraft, passengers can also enjoy a broadband WIFI connectivity system.

BOEING 737-800

I-NEOU “Città di Verona” (2003)
I-NEOZ “Monte Rosa” (2006)
EI-HIL (2018)
EI-HIM (2018)

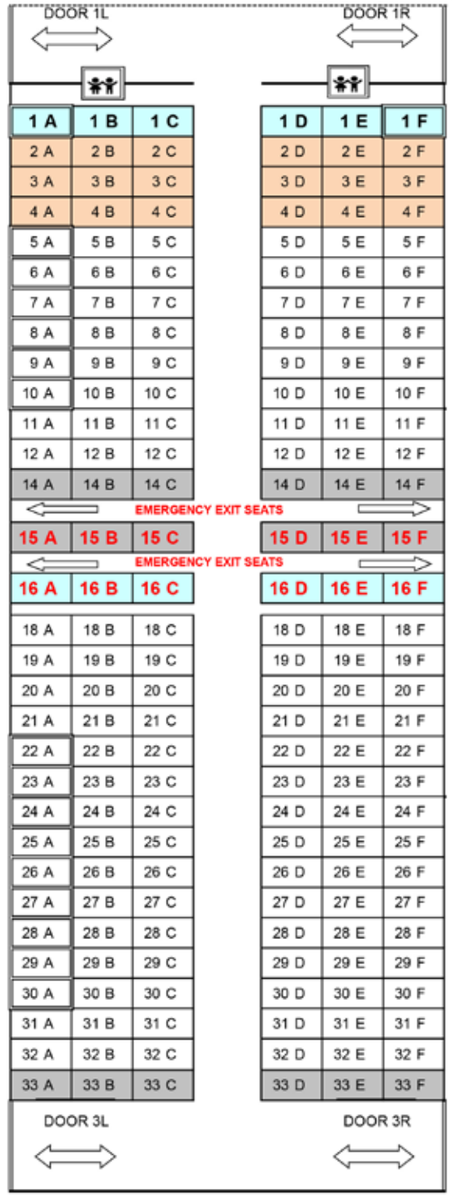
Il Boeing 737 è l’aeroplano più diffuso al mondo. Il 737 é nato dalla necessità della Boeing di entrare nel mercato dei velivoli di piccola capacità e per tratte a breve e medio raggio. Il primo 737 Serie 100 ha volato la prima volta il 9 aprile 1967 ed entrò in servizio nel febbraio 1968. Agli inizi degli anni ‘80 il progetto ha subito le prime modifiche radicali. Quella più evidente è stata l’uso dei motori CFM International CFM56 al posto dei JT8D. I CFM56 sono dei turbofan con un diametro più grande rispetto ai Pratt & Whitney, originariamente installati. Nel 1993 la Boeing avviò il programma 737-X o Next Generation (NG). La Next Generation comprende i velivoli della serie -600, -700, -800 e -900 che evidenziano un design completamente nuovo dell’aereo. I 737NG sono aerei completamente nuovi che hanno poco in comune con quelli delle prime serie, a parte una certa somiglianza nella fusoliera. Nuove ali, nuova avionica e motori modificati sono i cambiamenti maggiori.

Il cockpit è dotato di strumentazione avionica digitale di ultima generazione. Nei velivoli NEOS sono state introdotte le winglet alle estremità alari, che permettono di ridurre il consumo di carburante e migliorare le prestazioni in fase di decollo e di salita. Il 16 Aprile 2009 Boeing ha raggiunto il traguardo di 6.000 velivoli consegnati; il 6.000° esemplare è un 737-800, versione della quale Neos ha in flotta 6 esemplari, in configurazione a 186 posti.

Dimensioni e pesi

Lunghezza	39,50 m
Apertura alare	35,7 m
Diametro fusoliera	3,76 m
Altezza	12,5 m
Superficie alare	128 m²
Peso a vuoto	41.000 kg
Peso max al decollo	79.010 kg
Passeggeri	186
Capacità combustibile	26.000 lt
Propulsione	
Motore	2 turbofan CFM - CFM56-7B
Spinta	27.300 lb/12.200 kg/s
Prestazioni	
Velocità max	870 km/h / Mach 0,82
Autonomia	5.600 km
Tangenza	12.500 m

neos SEAT MAP B737-800W Y186
B737- 8 Y186



Economy Extra Seats
1A 1B 1C 1D 1E 1F
16A 16B 16C 16D 16E 16F

PITCH

ECONOMY: 29’’ – 31’’

ECONOMY EXTRA: 38’’

BOEING 737-800

I-NEOU “Città di Verona” (2003)
I-NEOZ “Monte Rosa” (2006)
EI-HIL (2018)
EI-HIM (2018)

The Boeing 737 is the most popular airplane in the world. It arose because Boeing decided to enter the market of small-capacity aircraft for short- and medium-range flights. The first 737 Series 100 took off on April 9, 1967 and went into service in February 1968. In the early 1980s, the project underwent its first radical changes. The most obvious one was the use of CFM International CFM56 engines instead of the JT8D. The CFM56 is a turbofan with a larger diameter than the Pratt & Whitney engines that were originally installed. In 1993 Boeing launched the 737-X or Next Generation (NG) program.

The Next Generation includes aircraft from the 600, 700, 800, and 900 series, featuring a completely new design of the plane. The 737NG are completely new aircraft that have little resemblance to the first series, aside from a few aspects of the fuselage. New wings, new avionics, and modified engines are the main changes. The cockpit has the newest-generation digital avionic instruments. The Neos aircraft now also have winglets at the wing tips to lower fuel consumption and improve performance on takeoff and ascent.

On April 16, 2009 Boeing achieved the goal of 6,000 delivered aircraft: the 6,000th one is a 737-800, of which Neos has six in its fleet, with the 186-seat version.

Size and weight	
Length	*39,50 m*
Wingspan	*35,7 m*
Fuselage diameter	*3,76 m*
Height	*12,5 m*
Wing area	*128 m²*
Operating empty weight	*41.000 kg*
Max. takeoff weight	*79.010 kg*
Passengers	*186*
Fuel capacity	*26.000 lt*
Propulsion system	
Engine	*2 turbofan CFM - CFM56-7B*
Thrust	*27.300 lb/12.200 kg/s*
Performance	
Max. speed	*870 km/h / Mach 0,82*
Operating range	*5.600 km*
Service ceiling	*12.500 m*

BOEING 737-8

EI-RZA “Marco Polo”	(2021)
EI-RZB “Cristoforo Colombo”	(2021)
EI-RZC “Amerigo Vespucci”	(2021)
EI-RZD “Francesco Morosini”	(2021)
EI-RZE	(2024)
EI-RZF	(2025)

La famiglia dei Boeing 737-8 MAX, dal design moderno e tecnologicamente avanzato, nasce dal jet più famoso di tutti i tempi, il 737, l’aereo più venduto nella storia dell’aviazione commerciale, con 6.828 esemplari ordinati e 5.268 consegnati dal suo debutto nel 1960. Esso rappresenta la quarta generazione di Boeing 737 esistente sul mercato, facendo seguito al Boeing 737 Next Generation (NG). Il 737-8, fornendo al passeggero una esperienza di volo confortevole e la possibilità di raggiungere con voli diretti le mete preferite, è basato su un elemento fondamentale della filosofia Boeing: dare alle compagnie aeree valore aggiunto grazie a prodotti affidabili, semplici, dai ridotti costi operativi e manutentivi.

Le varianti della nuova famiglia sono il 737-7, 737-8 e 737-9, basate rispettivamente sul 737-700, -800 e -900. Una fusoliera ancora più lunga viene offerta ad operatori e passeggeri dal 737-10. Il roll-out del primo 737-8 è avvenuto l’8 Dicembre 2015 presso lo stabilimento Boeing di Renton, Washington. Il 6 Maggio 2017 il primo esemplare è stato consegnato alla compagnia aerea Malindo Air che ha operato il primo volo commerciale il 22 Maggio 2017. La nuova cabina di pilotaggio, compatibile con quella della generazione precedente, utilizza la più recente tecnologia di display già sviluppata per il 787. Quattro monitor da 15 pollici offrono la possibilità di visualizzare, in diversi formati, i dati di navigazione, prestazioni, motori e manutenzione con minor sforzo per piloti e tecnici. Due potenti motori CFM LEAP-1B High-Bypass Turbofan e le AT (Advanced Technology) Winglet hanno permesso di ridefinire il futuro, rendendo il 737-8 un aereo ecocompatibile. Le AT Winglet risultano essere le più efficienti Winglet mai installate su un aereo commerciale grazie al nuovo design e alle tecniche di produzione avanzate che permettono di avere un naturale flusso laminare e una ridotta resistenza apportando così il più grosso contributo alla riduzione del consumo carburante. Gli allestimenti interni della cabina 737-8 sono stati concepiti in base al più recente standard di produzione “Boeing Sky Interior”. Scaturito da anni di ricerca ispirata all’esperienza di viaggio, il 737 Boeing Sky Interior è caratterizzato da pannelli del soffitto con curve più morbide, pannelli laterali “scolpiti” e luci a LED che aumentano il senso di spaziosità creando un’atmosfera più confortevole e concedendo ai passeggeri il piacere del viaggio.

Anche le cappelliere fanno parte di questo nuovo design, denominate “Space Bins”, offrono la possibilità di posizionare le valigie in verticale aumentando la capienza. Inoltre, il loro profilo geometrico è stato studiato e sviluppato in modo da facilitarne l’accesso e poter verificare cosa vi è all’interno. Infine, il bin assist mechanism (BAM), un meccanismo con attuatore installato sulla parte laterale delle cappelliere, riduce la forza necessaria per chiuderle in caso di grosso carico dovuto alle numerose valige.

Dimensioni e pesi	
Lunghezza	39,50 m
Apertura alare	35,90 m
Diametro fusoliera	3,76 m
Altezza	12,3 m
Superficie alare	128,30 m²
Peso a vuoto	42.638 kg
Peso max al decollo	82.190 kg
Passeggeri	186
Capacità combustibile	25.817 lt
Propulsione	
Motore	2 turbofan CFM LEAP 1B
Spinta	27.451 lb/12.470 kg/s
Prestazioni	
Velocità max	870 km/h / Mach 0,82
Autonomia	6.600 km
Tangenza	12.500 m

BOEING 737-8

EI-RZA “Marco Polo”	(2021)
EI-RZB “Cristoforo Colombo”	(2021)
EI-RZC “Amerigo Vespucci”	(2021)
EI-RZD “Francesco Morosini”	(2021)
EI-RZE	(2024)
EI-RZE	(2025)

The Boeing 737-8 family brings the latest technology to the most popular jet aircraft of all time, the 737 model, which has become the industry’s best-selling jet since it debuted in the 1960s. The 737-8 is the fourth generation of the Boeing 737 succeeding the Boeing 737 Next Generation (NG) and has been designed to provide passengers with a comfortable flying experience and more direct routes to their favorite destinations. The 737-7, 737-8, and 737-9 replace, respectively, the 737-700, -800, and -900. Additional length is offered with the further stretched 737-10.

On December 8, 2015, the first 737-8 was rolled out at the Boeing Renton Factory. The first delivery was on May 6, 2017 to Malindo Air, which placed the aircraft into service on May 22, 2017 A nicely updated flight deck uses Boeing’s latest display technology. Four new larger 15-inch screens show to pilots with less effort navigation, engine, performance, and maintenance data in many different formats. Two Powerful CFM LEAP-1B high-bypass turbofan engines and technological advances like the AT Winglets are helping to redefine the future and make of the 737-8 an airplane “environmentally friendly”. The new 737-8 AT winglet is the most efficient ever designed for a production airplane, because of the combination of advanced design and manufacturing techniques which allow for natural laminar flow and reduced drag; The 737-8 AT Winglet delivers the greatest contribution to improve fuel efficiency.

The Passenger Cabin features the new Boeing Sky Interior, highlighted by modern sculpted sidewalls and windows reveals, LED lighting that enhances the sense of spaciousness and passenger comfort. This brand new interior design includes the Boeing Sky Interior Space Bins, a larger pivot-style stowage bins in which bags can be vertically placed; this results in additional bag stowage capability. In addition, the larger bin profile lowers the bin lip, which makes it easier to reach and see inside the bin and the bin assist mechanism (BAM) decreases the force necessary to close the bin with heavy baggage.

Size and weight	
Length	*39,50 m*
Wingspan	*35,90 m*
Fuselage diameter	*3,76 m*
Height	*12,3 m*
Wing area	*128,30 m²*
Operating empty weight	*42.638 kg*
Max. takeoff weight	*82.190 kg*
Passengers	*186*
Fuel capacity	*25.817 lt*
Propulsion system	
Engine	*2 turbofan CFM LEAP 1B*
Thrust	*27.451 lb/12.470 kg/s*
Performance	
Max. speed	*870 km/h / Mach 0,82*
Operating range	*6.600 km*
Service ceiling	*12.500 m*

BOEING 787-9 DREAMLINER

EI-NEO “Spirit of Italy”	(2017)
EI-NEW “Erminio Ferri”	(2018)
EI-NEU “European Dream”	(2018)
EI-NUA “Las Americas”	(2019)
EI-NYE “Valerio Catullo”	(2017)
EI-XIN “Ciudad de La Habana”	(2017)

Il Boeing 787 Dreamliner è un aeroplano bimotore turbo - ventola a fusoliera larga (wide-body) utilizzato come aereo di linea per voli a medio e lungo raggio, sviluppato dall’azienda statunitense Boeing. La designazione iniziale del velivolo era 7E7, prima della sua ridenominazione, avvenuta nel gennaio 2005. Il primo Boeing 787 Dreamliner è stato presentato durante una cerimonia di roll out il 8 luglio 2007 (la data indicata come 7/8/7 secondo la scrittura americana) presso lo stabili - mento della Boeing di Everett. Lo sviluppo e la produzione del Boeing 787 Dreamliner ha comportato una collaborazione su larga scala con numerosi fornitori in tutto il mondo. L’assemblaggio finale avviene presso la Boeing Everett Factory, nello Stato di Washington e presso lo stabilimento di North Charleston, nella Carolina del Sud. Originaria - mente programmato per entrare in servizio nel maggio 2008, il progetto ha subito alcuni ritardi dovuti alla rivoluzionaria scelta di un uso estensivo di strutture in composito. Il volo inaugurale ha avuto luogo il 15 dicembre 2009 e i test di volo sono stati completati a metà del 2011.

Il certificato di omologazione da parte della statunitense Federal Aviation Administration (FAA) e dall’Agenzia europea per la sicurezza aerea (EASA) è stato ricevuto nel mese di agosto 2011 e il primo Boeing 787-8 Dreamliner è stato consegnato nel settembre 2011. È entrato in servizio commerciale il 26 ottobre 2011 con la compagnia aerea di lancio All Nippon Airways. La variante allungata di 6,31 m, il Boeing 787-9 Dreamliner, variante scelta da NEOS per i suoi passeggeri, ha volato per la prima volta nel mese di settembre 2013.

Dimensioni e pesi

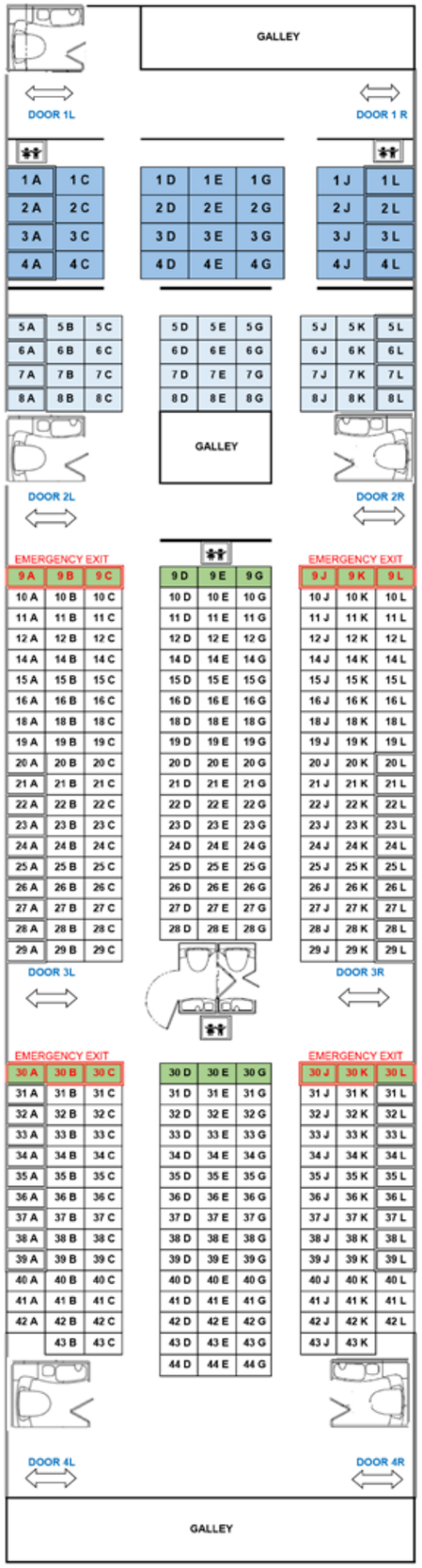
Lunghezza	62,81 m
Apertura alare	60,12 m
Diametro fuseliera	5,94 m
Altezza	17,02 m
Superficie alare	347,00 m²
Peso a vuoto	130.000 kg
Peso max al decollo	252.650 kg
Passeggeri	355 (28 P / 327 Y)
Capacità combustibile	126.357 lt

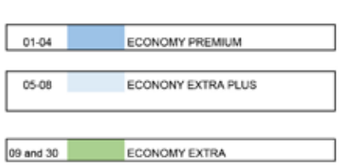
Propulsione

Motore	2 Rolls-Royce Trent 1000
Spinta	78.000 lb/35.380 kg/s

Prestazioni

Velocità max	913 km/h / Mach 0,86
Autonomia	14.140 km
Quota massima	43.100 ft - 13.100 m





PITCH

PREMIUM CLASS: 38” - 48”

ECONOMY: 30” - 36”

BOEING 787-9 DREAMLINER

EI-NEO “Spirit of Italy”	(2017)
EI-NEW “Erminio Ferri”	(2018)
EI-NEU “European Dream”	(2018)
EI-NUA “Las Americas”	(2019)
EI-NYE “Valerio Catullo”	(2017)
EI-XIN “Ciudad de La Habana”	(2017)

The Boeing 787 Dreamliner is a twin-engine turbo-fan wide-body aircraft used for medium- and long-range regular flights, developed by the US-based Boeing.

Its initial designation was 7E7, before it was renamed in January 2005. The first Boeing 787 Dreamliner was presented during a rollout ceremony on July 8, 2007—so 7/8/7—at the Boeing factory in Everett. Development and production of the Boeing 787 Dreamliner entailed wide-scale collaboration with numerous suppliers around the world. Final assembly was done at the Boeing Everett Factory, in the state of Washington, and at the plant in North Charleston, South Carolina. Though it was originally scheduled to enter into service in May 2008, the project got delayed due to the revolutionary decision to make extensive use of composite materials. Its virgin flight took place on December 15, 2009 and test flights were completed by the middle of 2011.

Certification from the Federal Aviation Administration (FAA) in the United States and the European Aviation Safety Agency (EASA) came in August 2011 and the first Boeing 787-8 Dreamliner was delivered in September 2011. It went into commercial service on October 26, 2011 with the launch airline, All Nippon Airways. The Boeing 787-9 Dreamliner, which is 6.31 meters longer and is the version chosen by Neos for its passengers, first flew in September 2013.

Size and weight	
Length	*62,81 m*
Wingspan	*60,12 m*
Height	*17,02 m*
Wing area	*347,00 m²*
Operating empty weight	*130.000 kg*
Max. takeoff weight	*252.650 kg*
Passengers	*359*
Fuel capacity	*127.000 lt*
Propulsion system	
Engine	*2 Rolls-Royce Trent 1000*
Thrust	*78.000 lb/35.380 kg/s*
Performance	
Max. speed	*913 km/h / Mach 0,86*
Operating range	*14.140 km*

CABINA BOEING 787

La cabina può essere considerata tra le caratteristiche più innovative del 787, progettata dopo attente indagini di mercato volte a individuare i desideri dei passeggeri di oggi. Due le richieste che emergono più frequentemente: una cabina accogliente, tranquilla, dotata di comfort sopra la media e, al tempo stesso, si richiede di vivere l'esperienza del volo in sé, di "sentirlo" il volo. Per rispondere a queste esigenze Boeing ha disegnato l'intero abitacolo con uno spazioso disegno del soffitto "a volta", dando una sensazione di ampiezza che avvolge il passeggero fin dal suo ingresso in cabina. Alle scelte architettoniche è stato associato anche un innovativo sistema di illuminazione basato su luci a LED a intensità variabile e totalmente regolabile che contribuisce a enfatizzare questo effetto di ampiezza e luminosità della cabina. Il maggior spazio in cabina ha consentito, inoltre, l'inserimento di sedute più larghe, sia in classe premium, che in economica, a tutto vantaggio della clientela. I corridoi sono più larghi della media attuale di circa 6 centimetri. E in un aeromobile così aumentato nelle dimensioni anche le cappelliere che ospitano i bagagli a mano beneficiano della maggiore estensione della cabina: sono più ampie sia in larghezza che in altezza. Questo ne facilita l'accesso e soprattutto consente a tutti i passeggeri di avere la sicurezza che il proprio bagaglio a mano sia vi cino al sedile assegnato.

CABIN BOEING 787

The cabin is one of the most innovative features of the 787, designed after careful market studies to identity what today's passengers want. Two of the most frequent requests were a welcoming and peaceful cabin with above-average comfort features, but also experiencing the flight: "feeling" the flight. To respond to these needs, Boeing has designed the entire cabin with the spacious vaulted design of the ceiling to give a sense of wideness that welcomes passengers from the moment they enter. The architectural choices had also been associated with an innovative lighting system with variable-intensity LED lights that can be regulated and this helps emphasize the effect of wideness and luminosity of the cabin. The greater cabin space has also made it possible to provide wider seats in both Premium Class and Economy, all to our customers' benefit. The aisles are approximately 2.5 inches (6 cm) wider than usual. And in an aircraft that is larger in size, the overhead bins for hand luggage also benefit from the larger size of the cabin, as they are bigger in both width and height. This facilitates access and, above all, it ensures that all passengers can be sure that their hand luggage is close to their seat.

INTRATTENIMENTO 787-9 DREAMLINER

Sui Boeing 787-9 di Neos è disponibile un intrattenimento individuale on demand che comprende film di ogni genere in più idiomi, compilation musicali, giochi, informazioni sul volo, shopping e bar. Sono previsti anche contenuti di intrattenimento specifici per bambini. Il catalogo shopping e bar consente al passeggero di scegliere ed acquistare comodamente dal proprio posto snack e bevande, beni utili per la vacanza o souvenirs. Tutti i clienti per la durata del viaggio potranno concedersi in qualsiasi momento un servizio dedicato ordinando un drink, uno snack, un caffè espresso oppure un brindisi per festeggiare un momento speciale. Selezione di bevande alcoliche, analcoliche, snack dolci e salati ordinabili direttamente dall'in-seat video. Il nuovo servizio "NEOS INFLIGHT WI-FI", disponibile a bordo della maggior parte della flotta Neos Boeing 787-9 Dreamliner, offre ai passeggeri una connessione Internet Wi-Fi a banda larga di nuova generazione.

Con una velocità di 12 Mbps, il servizio consente ai passeggeri non solo di navigare e rimanere in contatto con familiari e amici, ma anche di utilizzare i siti Web e le applicazioni più famose per riprodurre musica, film e serie TV, proprio come a casa.

787-9 DREAMLINER ENTERTAINMENT

On the Neos Boeing 787-9 you'll find individual on-demand entertainment that includes a wide variety of movies in five languages (Italian, English, Spanish, French and Chinese), music compilations games, news, flight information, shopping, and bar. There is also entertainment for children.

With the shopping and bar catalogue, passengers can choose and buy snacks and beverages from their seats, items they need for their vacation, and souvenirs. Throughout the flight, passengers can take advantage of this special service to order a drink, a snack, an espresso, or some bubbly to celebrate a special anniversary. There is a selection of alcoholic and non-alcoholic beverages, as well as sweet and savory snacks that can be ordered from the in-seat video
The new service "NEOS INFLIGHT WI-FI" is available on most of Neos Boeing 787-9 Dreamliner fleet, providing to passengers a new generation broadband Wi-Fi internet connection.
With a speed of 12 Mbps, he service allows passengers not only to navigate and to remain connected to family and friends, but also to use the most famous websites and applications to stream music, movies and TV series, just like at home.

ASSISTENZA PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA

In collaborazione con IATA, ENAC e gli altri vettori aerei italiani, Neos ha aderito al progetto **One Click Away** con l'obiettivo comune di abbattere le barriere e rendere agevole e completamente accessibile il viaggio aereo a tutti i passeggeri. Sul sito web di Neos è stato creato un percorso immediato e intuitivo, espressamente dedicato all'assistenza dei passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità, per permettere un accesso diretto e univoco alle informazioni sull'organizzazione del viaggio aereo e relative ai propri diritti.
Con un solo click dalla home page del sito, si avvia un percorso fatto di contenuti uniformi e chiari. Le icone, le immagini e i testi sono stati condivisi e approvati dalle associazioni di categoria: ANGLAT / FAND per la versione italiana e Open Doors Organization per quella inglese, per operare nel rispetto della sensibilità e delle esigenze di ognuno.

La semplificazione inizia dall'utilizzo dell'icona della sedia a ruote, posizionata in alto a destra della home page, per rendere immediatamente individuabile quale sia il primo click da fare per avviare la ricerca delle informazioni di interesse.
Una volta aperta la pagina dedicata, l'utente ha immediato accesso alle informazioni indispensabili per prenotare l'assistenza con il vettore aereo. Nella stessa sezione sarà possibile accedere a una lista di argomenti utili al passeggero. L'avvio del progetto One Click Away il 3 Dicembre 2022, proprio nella giornata mondiale dedicata ai diritti delle persone con disabilità, ha rimarcato l'obiettivo e l'interesse primario di tutti gli attori coinvolti: fare sistema per rendere la qualità e l'esperienza del viaggio aereo migliore per tutti.

Per garantire un servizio adeguato a seconda delle proprie necessità, la richiesta di assistenza per passeggeri con disabilità o ridotta mobilità deve essere notificata a Neos già durante la fase di prenotazione del volo oppure in un momento successivo, al più tardi entro 48 ore dalla partenza del volo. Richiedi la tua assistenza in fase di prenotazione del volo oppure in un momento successivo accedendo alla sezione "LA MIA PRENOTAZIONE" o contattando l'assistenza CHAT presente sul sito www.neosair.it , e comunque al più tardi entro 48 ore dalla partenza del volo. Se hai prenotato il tuo viaggio tramite un'agenzia dovrai richiedere il servizio di assistenza direttamente tramite la stessa.

Le richieste di assistenza vanno fatte al fine di:
• predisporre l'assistenza all'aeroporto durante l'imbarco, lo sbarco e/o il transito
• trasportare con sé la propria sedia a ruote (manuale o elettrica)
• traportare i dispositivi medici speciali
• trasportare un cane guida in cabina
Una volta a bordo i passeggeri con disabilita' o ridotta mobilità saranno fatti accomodare dal personale ai posti dedicati dove in tutte le fasi del volo siano visibili e udibili le indicazioni dell'equipaggio. Per ragioni di sicurezza non sarà possibile occupare un posto nelle file in corrispondenza delle uscite di emergenza
Per informazioni più dettagliate, si rinvia alla sezione One Click Away al seguente link
https://www.neosair.it/it/assistenza/oneclickaway

ASSISTANCE TO REDUCED MOBILITY PASSENGERS

In cooperation with IATA, ENAC and other Italian airline carriers, Neos took part to "One Click Away" project whose goal is to cancel access barriers and facilitate the journey to all passengers: on its website, Neos created an area dedicated to the passengers with disability or with reduced mobility with the aim of giving them a direct and unique access to all information regarding the flight organization and their rights.

With just one click from the website homepage, the user will be guided into clear contents. Icons, images and texts have been shared and approved by category associations: ANGLAT / FAND for the Italian version and OPEN DOORS ORGANIZATION for the English one. This to operate in the respect of everyone sensibility and needs.

The simplification starts from the use of the wheelchair icon, on the top-right-side of the homepage, to make the first click to start the research of the information easily identificable.
Once the dedicated area is open, the user has immediate access to essential information regarding how to book the assistance with the airline carrier. In the same area, a list of other useful topics will be also available.
The start-up of "One Click Away" project, dated 3rd December 2022, in occasion of the International day of persons with disabilities, marked the goal and the main interest of all parties involved: to play a strong role to make the air journey better for everyone.

To guarantee a service tailored to your requirements, the request for assistance for passengers with disabilities or with reduced mobility must be made to Neos during the flight booking process or at a later stage, but no later than 48 hours before your flight's departure.

You can request your assistance when booking your flight or at a later stage by contacting the Neos Support Chat Box and in any case no later than 48 hours before your flight's departure.
If you have booked your trip through a travel agency and you need to request any of the above mentioned assistances you will need to contact such agency.
Be reminded that such requests should be made in order to:
- arrange for assistance at the airport during boarding, de-boarding and/or transit
- carry your own wheelchair (manual or electric)
- carry special medical equipment
- carry a service dog in the cabin
Once on board, the assisted passenger will be accompanied to his/her allocated seat from where the crew safety briefing or any in flight announcement will be visible or audible during the course of the flight . For safety reasons emergency exits seats will not be available.

Please follow the link:

https://www.neosair.it/en/assistance/oneclickaway

GRAVIDANZA

Neos accetta passeggeri in gravidanza singola fino a 34 settimane (28 settimane nel caso di gravidanza multipla).
Dalla 28ma settimana alla 34ma è necessario il certificato medico attestante:

- che la gravidanza abbia avuto un decorso normale
- la data prevista del parto
- che la donna in gravidanza sia in buona salute ed in condizioni di volare
- che non sussistono motivi conosciuti di rischio connessi al volo.

In mancanza di tale certificato medico, Neos, si riserva il diritto di non consentire l'imbarco.

NEONATI E BAMBINI

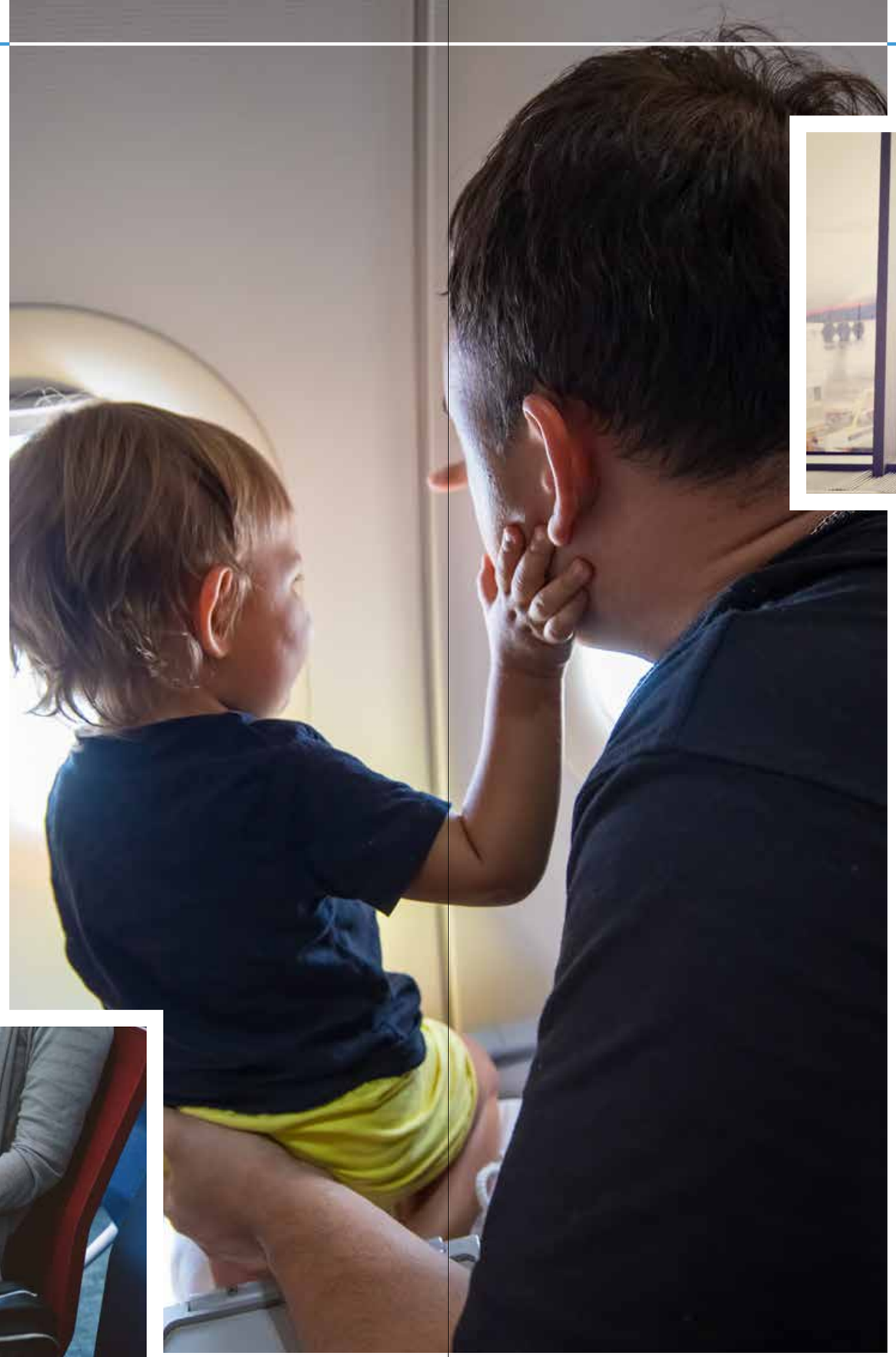
Un neonato in buona salute può viaggiare con Neos già dopo la prima settimana dalla nascita. Per i bambini sotto i due anni di età (c.d. infant) non viene applicata alcuna franchigia bagaglio e non vi è diritto al posto a sedere.

CULLE A BORDO DEI NOSTRI AEROMOBILI

Gli aeromobili Neos sono dotati di culla utilizzabile da bambini che non abbiano ancora compiuto il secondo anno di età. Una culla misura 76.20cm (30") x 38.10cm (15") x 20.32cm (8") e supporta un peso massimo di 12kg. La richiesta per usufruire di una culla a bordo deve essere fatta al momento della prenotazione selezionando la specifica voce tra i servizi aggiuntivi disponibili (richiesta sempre soggetta a riconferma da parte della compagnia aerea).
Il servizio è gratuito, ad eccezione di tutti i voli per i quali il servizio è abbinato a posti Economy Extra.
Pur nell'impegno di compiere ogni ragionevole sforzo nell'esaudire le richieste, potrebbe accadere che per eventi terzi ed estranei alla volontà di Neos, il servizio non possa essere erogato su alcuni voli. Ogni aereo Neos possiede inoltre almeno due toilette con speciali ripiani pieghevoli per il cambio dei pannolini.

TRASPORTO PASSEGGINI

Al momento del check-in è necessario fare presente al personale aeroportuale la necessità di trasportare il passeggino. Lo stesso verrà etichettato e potrà essere portato fino alla porta dell'aeromobile, ove dovrà essere ripiegato per il caricamento nelle stive. Non è consentito il trasporto di passeggini in cabina passeggeri. Il trasporto passeggini non è soggetto ad alcun pagamento.



PREGNANCY

Neos accepts passengers with a single pregnancy up to 34 weeks, and up to 28 weeks for multiple pregnancies.
Between the 28th and 34th week, a medical certificate is required, stating:

- *that the pregnancy has proceeded normally*
- *the expected date of birth*
- *that the pregnant woman is healthy and is in condition to fly*
- *If there are known risks connected to the flight.*

Without that medical certificate, Neos reserves the right to deny boarding.

INFANTS AND CHILDREN

Healthy newborns may travel with Neos starting one week after birth. For children under the age of two (considered infants) no baggage fee is applied and the child does not have the right to a seat.

BASSINETS ABOARD OUR FLIGHTS

Neos aircraft have bassinets that can be used by children under two years of age. A bassinet measures 76.20cm (30") x 38.10cm (15") x 20.32cm (8") and can handle a maximum weight of 12 kg (26.45 lb.). The request to use a bassinet on board must be made when reserving your flight selecting the service among the list of available additional services (the request is subject to confirmation by the airline company).
The service is free, with the exception of flights on which the service is for Economy Extra seats.
While we will make every effort to fulfill your request, under special circumstances outside Neos's control in some cases the service may not be possible. Every Neos aircraft has at least two toilets with folding tables for diaper changes.

STROLLER TRANSPORT

During check-in, you must inform airport staff that you will be transporting a stroller. It will be labeled and can be taken to the aircraft door, where it will be folded and put into the hold. Strollers cannot be transported in the aircraft cabin. There is no fee for transporting strollers.

MINORI NON ACCOMPAGNATI

Su tutti i voli Neos per i minori di età compresa tra i 4 e i 18 anni è disponibile il servizio accompagnamento (c.d. UMNR). Tale servizio si rende obbligatorio solo per minori dai 4 ai 14 anni poiché la legge italiana non ne permette l'espatrio senza un accompagnatore fisico o giuridico (es. compagnia aerea).

Su richiesta dei genitori o di chi ne fa le veci, possono esserci affidati anche i minori dai 14 ai 18 non compiuti.

Il servizio è a pagamento; per informazioni sulla tariffa e sulla modalità di pagamento si rinvia al sito web www.neosair.it

In fase di prenotazione del viaggio è necessario comunicare alla propria agenzia o alla compagnia aerea stessa la necessità di far viaggiare un minore non accompagnato, fornendo i seguenti dati: nome, cognome, indirizzo e numero di telefono cellulare delle persone che accompagneranno e riceveranno il minore presso gli scali di partenza e di arrivo.

E' necessario presentarsi presso i banchi del check-in Neos all'aeroporto di partenza con almeno 2 ore di anticipo sull'orario di partenza. I minori verranno accolti al check-in dal personale di terra e con l'incaricato aeroportuale verranno accompagnati fino all'imbarco per poi essere affidati al responsabile di cabina che si prenderà cura di loro per tutta la durata del volo. La persona che accompagna il bambino alla partenza dovrà trattenersi in aeroporto sino a 30 minuti dopo il decollo dell'aeromobile in modo che, in caso di cancellazione del volo, possa ricondurlo a casa.
Giunti all'aeroporto di destinazione, sarà il personale aeroportuale a prendersi nuovamente cura del minore sino alla consegna in zona arrivi ai genitori o parenti delegati. Il servizio di trasporto UMNR è sempre soggetto a riconferma da parte della Compagnia prima della partenza.

E' cura dei genitori verificare la regolarità di tutta la documentazione e delle deleghe necessarie al trasporto del minore non accompagnato dal Paese di origine a quello di destinazione del volo.

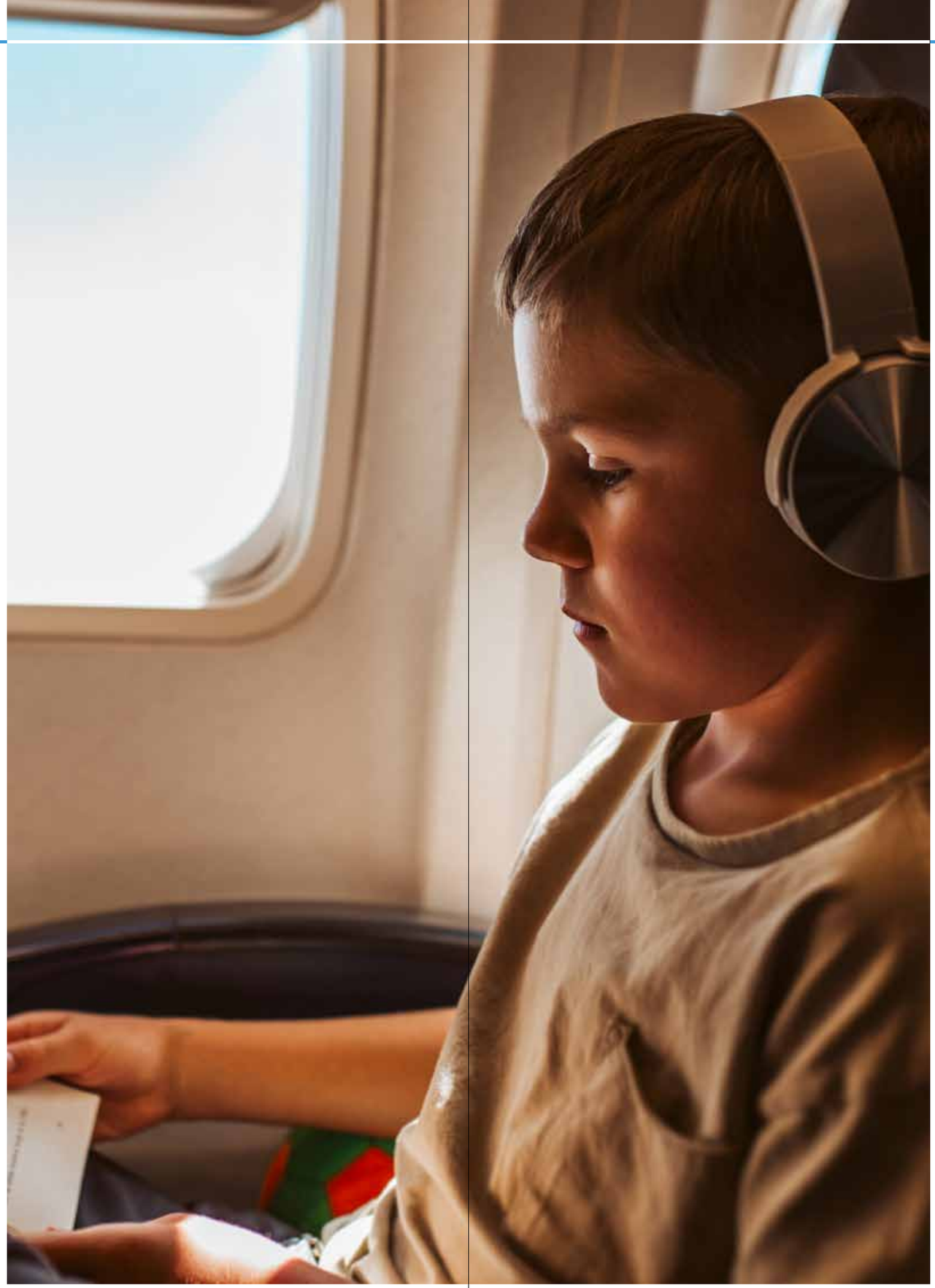
Ricordiamo infatti che ogni volta che un minore di anni 14 di nazionalità italiana viaggia fuori dal territorio nazionale, non accompagnato da uno dei genitori o da chi ne fa le veci, necessita di una Dichiarazione di accompagno emessa dalla Questura in cui deve essere riportato il nome della persona o dell'ente (ad es. la Compagnia aerea) cui il minore viene affidato, sottoscritta da chi esercita sul minore la potestà e vistata dagli organi preposti al rilascio del passaporto nella cui circoscrizione risiede il richiedente.

L'applicazione della suddetta regolamentazione per minori di nazionalità italiana è estesa anche a tutti i minori titolari di doppio passaporto (italiano e straniero) in quanto comunque applicabile la normativa italiana in materia di tutela sui minori.

In tutti i casi di assenza e/o irregolarità del modulo sopra citato viene negato l'imbarco del minore.

La Compagnia non si assume alcuna responsabilità in caso di negato imbarco per documentazione non idonea e/o insufficiente.

Tutte le informazioni sui requisiti per l'espatrio dei minori sono disponibili sul sito della Polizia di Stato alla sezione "Espatrio Minori".



UNACCOMPANIED MINORS

On all Neos flights, we offer accompaniment services (UMNR) for minors between the ages of four and eighteen. This service is mandatory only for minors between the ages of four and fourteen because Italian law does not permit travel abroad for minors without a physical or legal guardian (e.g., airline company).

Upon the parents' request or those in their stead, we can also be entrusted with minors between the ages of fourteen and eighteen.

There is a fee for this service. For information about charges and payment, see our website www.neosair.it

When reserving the flight, inform your travel agent or the airline company that an unaccompanied minor will be traveling. Provide the following information: name, surname, address and cell phone of the persons who will accompany and receive the minor at the airports of departure and arrival.

You must arrive at the Neos check-in desk at least two hours before departure. The minors will be accepted at the check-in desk by ground crew, and airport staff will accompany the minor to the flight and entrust the minor to the cabin crew, who will take care of him/her throughout the entire flight. The person accompanying the minor for departure must remain at the airport for thirty minutes following take-off, so that if the flight is canceled they can take them home.
When the minor arrives at his/her destination, airport personnel will take care of the minor until they are handed over to their parents or designated relatives. The UMNR transport service is subject to reconfirmation by the airline before departure.

Parents are responsible for checking that all documents and required authorizations are in order for the transport of an unaccompanied minor are in order from the country of departure to the flight destination.

We would like to remind you that whenever a child under fourteen years of age who is an Italian national travels outside the country, unaccompanied by a parent or a person in their stead, they will require a Declaration of Accompaniment issued by the Questura (police headquarters) listing the name of the person or entity (e.g., airline company) to which the minor has been entrusted, signed by a person with legal authority and stamped by the bodies that issued the passport where the applicant resides.

Application of this regulation for Italian minors also applies to all minors with dual citizenship (Italian and foreign) as Italian legislation for the protection of minors applies.

If the aforesaid form is missing or not in order, the minor will not be allowed to board.

The company is not responsible for denying boarding due to ineligible or inadequate documentation.

All information on the requirements for the travel of minors abroad can be found on the site of the Polizia di Stato (Italian State Police) under "Espatrio Minori".

BAGAGLI

BAGAGLI A MANO

È consentito il trasporto in cabina di un unico bagaglio a mano per passeggero del peso massimo di 8 kg e di dimensioni 55x40x20 cm. I colli che superano tali limiti vanno obbligatoriamente stivati, non solo per la sicurezza dei passeggeri a bordo, ma anche per garantirne la massima comodità a bordo. Il bagaglio a mano deve sempre essere presentato all'atto del check-in per la visione da parte del personale aeroportuale e di compagnia per le verifiche di peso e dimensioni rispetto ai limiti previsti. I bagagli autorizzati al trasporto in cabina verranno identificati mediante l'apposizione di un'etichetta di Compagnia. Ogni persona è tenuta a rispettare la normativa di compagnia in materia di bagaglio.
Poiché lo spazio a bordo è limitato e potrebbe non esserci posto sufficiente per il bagaglio a mano di tutti i passeggeri, Neos si riserva il diritto di traferire il bagaglio a mano in stiva.

LIQUIDI IN CABINA

Nel bagaglio a mano i liquidi consentiti sono in piccola quantità. Essi dovranno infatti essere contenuti in recipienti aventi ciascuno la capacità massima di 100 millilitri (1/10 di litro) od equivalenti (es: 100 grammi); i recipienti in questione dovranno poi essere inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e richiudibile, di capacità non superiore ad 1 litro (ovvero con dimensioni pari a circa cm 18 x 20). Dovrà essere possibile chiudere il sacchetto con il rispettivo contenuto (cioè i recipienti dovranno poter entrare comodamente in esso). Per ogni passeggero (infanti compresi) sarà permesso il trasporto di uno ed un solo sacchetto di plastica delle dimensioni suddette. Possono essere trasportati al di fuori del sacchetto, senza limitazione di volume, le medicine ed i liquidi prescritti a fini dietetici, ivi compresi gli alimenti per bambini.

BAGAGLI IN STIVA

Il bagaglio registrato (o da stiva) comprende gli articoli consegnati al vettore per il trasporto nelle stive dell'aeromobile e non sono accessibili al passeggero durante tutto il volo. Tali bagagli vengono pesati, etichettati e registrati sul biglietto del passeggero, al quale viene rilasciata un'etichetta di ricevuta bagaglio. Come previsto dalla normativa vigente e dalle condizioni di trasporto del Vettore, è vietato il trasporto nel bagaglio registrato di tutto il materiale di valore, denaro, titoli di credito, documenti di identità, gioielli e/o altro materiale delicato (ad es. macchine fotografiche, lettori digitali, videocamere, telefoni etc.etc.). Ricordiamo che per ragioni di sicurezza è assolutamente proibito accettare bagagli da altri passeggeri o affidare i propri.

FRANCHIGIA BAGAGLIO DA STIVA

La franchigia per il bagaglio registrato varia a seconda della tratta: corto, medio o lungo raggio, salvo ove diversamente specificato (es. voli speciali o destinazioni particolari). La franchigia bagaglio è rigorosamente conteggiata a persona: non è quindi in alcun modo né cumulabile né trasferibile per più passeggeri che viaggiano insieme. Non è possibile in alcun modo trasferire parte o tutta la franchigia da un passeggero all'altro.
Le franchigie in vigore, così come la tariffa per eccedenza, diversificate per lunghezza del volo sono pubblicate sul sito web www.neosair.it
Ricordiamo che, in ogni caso, ogni singolo pezzo di bagaglio registrato non può superare il peso massimo di 32kg. Neos si riserva di rifiutare l'imbarco di qualsiasi pezzo che ecceda tale peso.

ETICHETTE DA APPORRE SUL BAGAGLIO DA STIVA

Neos richiede che il bagaglio da stiva sia identificato con etichetta nominativa che includa nome, cognome, indirizzo e recapito telefonico. È importante rimuovere sempre dal proprio bagaglio le eventuali etichette relative a viaggi precedentemente effettuati. La corretta identificazione delle valigie consente, tramite la propria etichetta personale, di poter aiutare gli addetti aeroportuali in caso di perdita o di errato smistamento del bagaglio.

BAGAGLI VOLUMINOSI, SPORTIVI E SPECIALI

Il trasporto di eventuali attrezzature sportive è consentito e soggetto a tariffe particolari (vedi tabella franchigie pubblicate sul sito web www.neosair.it), ma deve essere sempre segnalato almeno due giorni lavorativi prima della partenza del volo alla propria agenzia di viaggio oppure in fase di prenotazione in caso di acquisto diretto dalla compagnia. Tali bagagli sono considerati imbarchi speciali e quindi non rientrano in franchigia bagaglio. Poiché l'imbarco di attrezzature sportive è sempre soggetto a disponibilità spazio/peso, il vettore si riserva il diritto di non imbarcare il bagaglio speciale.
Tutte le attrezzature sportive devono essere sempre ben imballate al fine di evitare che si danneggino oppure che danneggino gli altri bagagli ad esse adiacenti.

BAGGAGE

HAND LUGGAGE

One piece of hand luggage per person is allowed in the cabin, for a maximum weight of 8 kg (17 lb) and measuring no more than 55x40x20 cm (21.6x15.7x7.9 inches). Items exceeding this weight and size will be stowed in the hold, not only for the safety of passengers on board, but also to ensure maximum comfort during the flight. Hand luggage must always be shown at check-in so it can be examined by the airport and airline staff to check that the size and weight meet requirements. The airline will put a label on hand baggage to identify it as authorized for the cabin. Every passenger is required to respect company regulations for baggage.
Space aboard the airplane is limited and there may not be enough room for everyone's hand luggage, so Neos reserves the right to stow hand luggage in the hold.

LIQUIDS IN THE CABIN

Small quantities of liquids are permitted in hand luggage. They must be in a container with a maximum capacity of 100 ml (3.38 fl. oz.) or the equivalent (100 grams); the containers must be placed in clear sealable plastic bags, with a capacity of no more than 1 liter (1 quart), i.e., with a size of approximately 18x20 cm (7x8 inches). It must be possible to close the bag with its content (meaning that it must fit well inside it). Only one plastic bag, the measurements of which are described above, is allowed per passenger (including infants). Medication and liquids prescribed for dietary reasons, including baby food, may be brought with the bag and with no limitation on volume.

CHECKED BAGGAGE

Checked baggage (baggage that goes in the hold) includes items delivered to the carrier for transport in the hold of the aircraft and that cannot be accessed by the passenger for the duration of the flight. The baggage is weighed, labeled, and recorded on the ticket of the passenger, who receives a label for checked baggage. As envisioned by current regulations and the airline's transport terms, checked baggage cannot contain any valuables, money, credit cards, ID, jewelry, or any other delicate material (such as cameras, tablets and e-readers, video cameras, telephones, etc.). For safety reasons, please note that you cannot give or receive baggage from other passengers.

FEES FOR CHECKED BAGGAGE

The fee for checked baggage varies depending on the length of the flight short, medium, or long range unless otherwise specified (e.g., special flights or destinations). The fee is strictly per person. Therefore, it is not cumulative nor transferrable to other passengers traveling together. Any baggage fees even partial cannot be transferred between passengers.
The baggage fees, as well as rates for extra luggage, diversified based on the length of the flight, can be found at our website: www.neosair.it
In any case, the maximum weight for each piece of checked baggage is 32 kg (70.5 lb). Neos reserves the right to refuse to check any item exceeding this weight.

LABELS FOR CHECKED BAGGAGE

Neos requires checked baggage to be identified with a personal label that includes name, surname, address, and telephone number. It is important to remove any labels from previous trips. Correct identification of baggage, with a personal label, allows airport staff to help in the event of lost or misplaced baggage.

OVERSIZE BAGGAGE, SPORTS EQUIPMENT AND SPECIAL BAGGAGE

The transport of any sports equipment is permitted and is subject to different rates (see the rate charge on our website, www.neosair.it), but at least two working days before your departure you must inform the travel agency or select it during the booking process. It is considered special baggage and is not part of your normal checked baggage. Since stowing sports equipment depends on the availability of space and weight, the airline reserves the right not to carry special baggage.
All sports equipment must be well wrapped to ensure it will not be damaged or could damage baggage next to it.

TRASPORTO ANIMALI

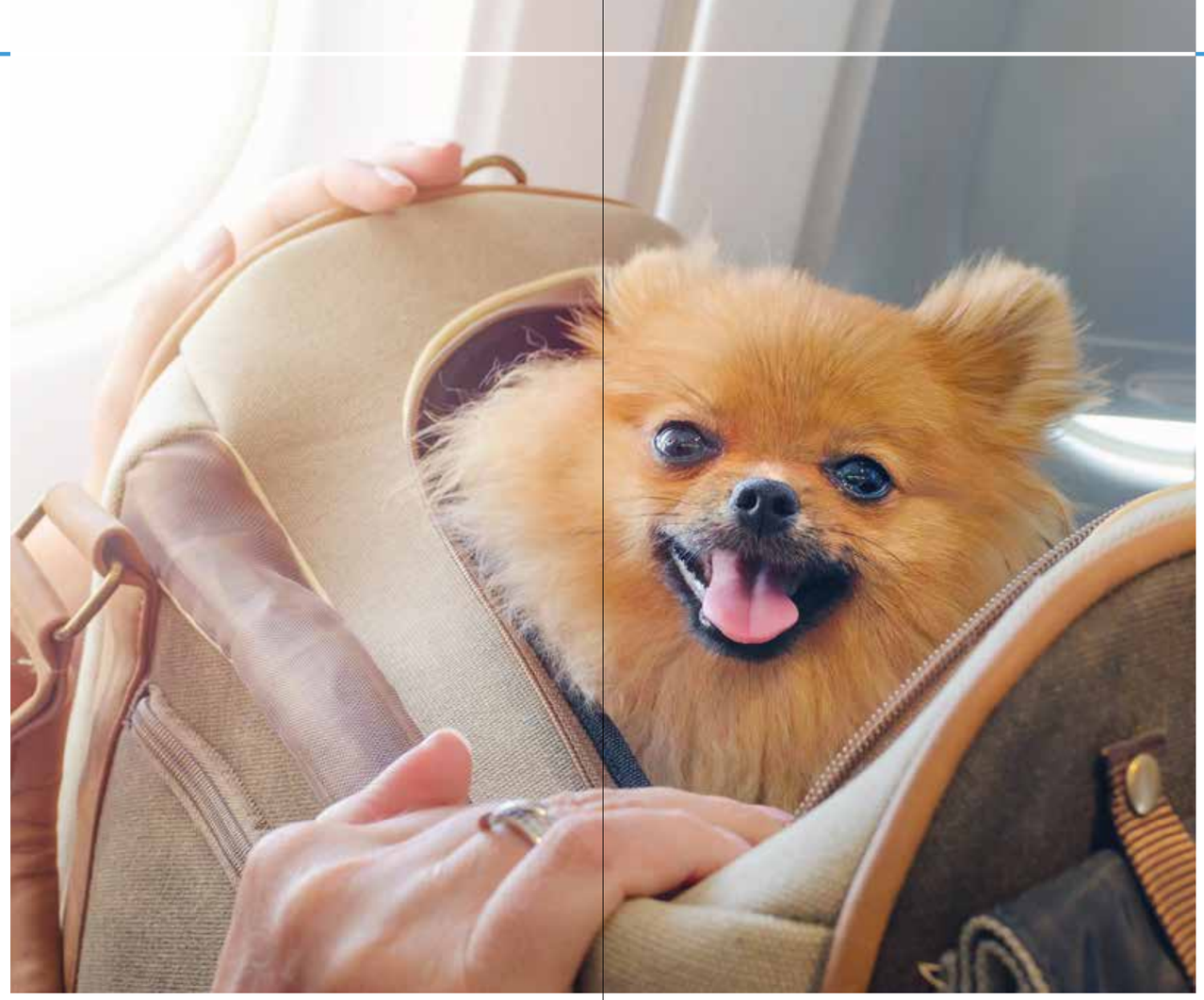
Il trasporto degli animali domestici da compagnia è soggetto ad alcune condizioni basilari, oltre che al fondamentale rispetto delle norme di legge per la protezione degli animali e le disposizioni per l'importazione e l'esportazione dei paesi interessati.
Per animali da compagnia si intendono solo ed esclusivamente cani, gatti e furetti. Tutte le altre specie, quali animali selvatici, rettili e roditori sono trasportabili solo via cargo.
E' consentito il trasporto di animali in cabina o nella stiva dell'aeromobile, a seconda del loro peso e delle loro dimensioni. Se il peso dell'animale (inclusa la gabbia o portantino) non supera i 10 Kg, il trasporto è autorizzato in cabina (ad es. gatti o cani di piccola taglia), mentre se il peso dell'animale (inclusa la gabbia o portantino) è superiore ai 10 Kg il trasporto è autorizzato nella stiva dell'aeromobile (pressurizzata e ventilata). In entrambi i casi il trasporto è soggetto alle seguenti condizioni:

- la gabbia per il trasporto in cabina può essere rigida o morbida, purché omologata, con fondo impermeabile, ben areata, non apribile dall'interno e di dimensioni adeguate a garantire il comfort all'animale (misure massime consentite a norma IATA: 48cmx35cmx29cm). Ammesso solo 1 animale per passeggero.
- la gabbia per il trasporto in stiva deve essere di tipo rigido, con fondo impermeabile, ben areata, non apribile dall'interno e di dimensioni adeguate a garantire il comfort dell'animale (misure massime consentite al caricamento attraverso l'apertura della stiva dell'aeromobile 100cmx85cmx75cm).
- è obbligatorio esibire all'atto del check-in il libretto sanitario dell'animale, informandosi preventivamente su quali certificati veterinari ed eventuali vaccinazioni siano necessarie per la destinazione del proprio viaggio; inoltre, su disposizione dell'Unione Europea, cani, gatti, e furetti, devono avere il passaporto sanitario per poter circolare all'interno dei Paesi U.E.
- Tale documento deve riportare i dati anagrafici dell'animale, la fotografia e tutte le informazioni dettagliate sui requisiti di certificazione in materia di vaccinazione antirabbica e su altre eventuali informazioni.

ATTENZIONE: le gabbie per il trasporto degli animali in stiva e cabina devono essere omologate IATA. Il personale al check-in effettuerà un'accurata verifica che tutti i requisiti di sicurezza siano rispettati. Diversamente potrà essere negato il trasporto dell'animale.

L'imbarco degli animali è soggetto a pagamento e a disponibilità (tariffe e modalità di pagamento sul sito web www.neosair.it). Poiché su ogni volo è consentito imbarcare un massimo di 2 animali in cabina (sui voli operati con il Boeing 787-9 Dreamliner è consentito imbarcare un massimo di 3 animali in cabina) e un massimo di 4 animali in stiva, si consiglia una tempestiva prenotazione del servizio nell'Area LA MIA PRENOTAZIONE.

IMBARCO CANI GUIDA
I cani da guida per passeggeri non vedenti e non udenti al seguito degli stessi vengono trasportati gratuitamente e sono ammessi in cabina nel numero di uno per volo e sempre muniti di museruola. E' necessario comunicare la necessità di imbarco di tale tipologia di cani con anticipo, presso la propria agenzia o attraverso il servizio **Assistenza Chat H24** disponibile sul sito www.neosair.it
Gli ESA (Emotional Support Animal) non rientrano in questa categoria.



CANI & GATTI VIETATI AL TRASPORTO
Il trasporto di cani ritenuti potenzialmente pericolosi non è consentito sui voli di Neos (sia stiva che cabina). Saranno considerati cani potenzialmente pericolosi le seguenti razze: American Staffordshire Terrier, American Pit Bull, Argentinean Fighting Dog, Argentinean Mastiff, Brazilian Fighting Dog, Brazilian Mastiff, Fila Braziliano, Japanese Tosas, Pit Bull Terriers, Toga Argentinos, Tosa Inu, Tosa Fighting Dog, Staffordshire Bull Terrier. Il trasporto aereo di animali di razze brachicefale (a naso camuso) comporta un elevato rischio di problemi respiratori e di accaloramento a causa dello stress del volo. Pertanto, possono viaggiare solo come animali domestici in cabina, purché non superino il peso massimo di 10 kg, trasportino incluso e non rientrano nella lista delle razze che sono integralmente vietate.

Cani: American Staffordshire Terrier, Boston Terrier, Boxer, Brussels Griffin, Bulldog, Bull Terrier, Chow-Chow, Dutch Pug, English Bulldog, English Toy Spaniel, French Bulldog, Japanese Chin, Japanese Pug, Japanese Spaniel, Lhasa Apso, Mastino (tutte le razze), Pekingese, Shar-peis, Shih Tzu

Gatti: Birmano, Exotic Shorthair, himalayano, persiano, British Shorthair, Burmese.

TRANSPORT OF PETS

The transport of pets is subject to certain basic conditions, as well as fundamental respect for legislation on the protection of animals and the import / export regulations of the countries involved. Only dogs, cats, and ferrets are considered pets. All other species, such as wild animals, reptiles, and rodents, can be transported only as cargo.
Animals can be transported in the cabin or hold according to their weight and size. If the weight of the animal (including the cage or carrier) does not exceed 10 kg (22 lb), the pet may be transported in the cabin (e.g., cats and small dogs), but if the animal weighs more than that (including the cage or carrier), they must be transported in the hold, which is pressurized and ventilated. In both cases, transport is subject to the following conditions:

- *the cage for cabin transport can be rigid or soft, as long as it is type-approved, with a waterproof bottom, well ventilated, cannot be opened from the inside, and large enough to ensure the pet's comfort (maximum dimensions permitted according to IATA regulations: 48x35x29cm – 18.9x13.8x11.4 inches). Allowed max one animal for passenger.*
- *the cage for hold transport must be rigid, with a waterproof bottom, well ventilated, cannot be opened from the inside, and large enough to ensure the pet's comfort (maximum dimensions permitted for loading through the opening of the hold of the aircraft: according to IATA regulations: 100x85x75 cm – 39.4x33.5x29.5 inches).*
- *The animal's health booklet must be shown at check-in; in advance the passenger must also check which kind of veterinary certificates and vaccinations his/her destination may require. In addition, according to the regulations of the European Union, dogs, cats, and ferrets must have a pet passport in order to circulate within EU countries. This document must have the pet's information, a photograph, and detailed information on certification requirements on rabies vaccines and any other information.*

ATTENTION: cages to transport pets in the hold and cabin must be IATA type-approved. Check-in staff will check to be sure that all safety requirements have been respected. Otherwise, transport of the pet can be denied.

Transport of pets is subject to payment and availability (for rates and payment methods you can refer to our website www.neosair.it). As each flight can only carry a maximum of 2 pets in the cabin (flights operated with the Boeing 787 maximum of 3 pets) and a maximum of 4 pets in the hold, it is recommended to promptly book the additional service in your private Area MY RESERVATION.

GUIDE DOGS
Guide dogs for the blind or deaf are transported free of charge and one dog per flight is allowed in the cabin; they must wear a muzzle. You must inform your travel agency in advance that you need to embark a guide dog, or you can write to ***Chat Assistance H24*** *available at www.neosair.it*

PETS WHOSE TRANSPORTATION IS FORBIDDEN
The transport of potentially dangerous dogs is not permitted on Neos flights (hold and cabin).
The following breeds will be considered potentially dangerous dogs: American Staffordshire Terrier, American Pit Bull, Argentinean Fighting Dog, Argentinean Mastiff, Brazilian Fighting Dog, Brazilian Mastiff, Fila Braziliano, Japanese Tosas, Pit Bull Terriers, Toga Argentinos, Tosa Inu, Tosa Fighting Dog, Staffordshire Bull Terrier.
Air transport of brachycephalic (flattened-nosed) breeds carries a high risk of respiratory problems and heat due to the stress of flight. Therefore, they can only travel as pets in the cabin, as long as they do not exceed the maximum weight of 10 kg (carrier included) and if not included in the list of breeds that are completely prohibited.
Dogs: American Staffordshire Terrier, Boston Terrier, Boxer, Brussels Griffin, Bulldog, Bull Terrier, Chow-Chow, Dutch Pug, English Bulldog, English Toy Spaniel, French Bulldog, Japanese Chin, Japanese Pug, Japanese Spaniel, Lhasa Apso, Mastiff (all breeds), Pekingese, Shar-peis, Shih Tzu
Cats: Birman, Exotic Shorthair, Himalayano, Persian, British Shorthair, Burmese.

THE TRANSPORT OF POTENTIALLY DANGEROUS DOGS IS NOT PERMITTED ON NEOS FLIGHTS (HOLD AND CABIN).
The following breeds will be considered potentially dangerous dogs: Dog: American Staffordshire Terrier, American Pit Bull, Argentinean Fighting Dog, Argentinean Mastiff, Brazilian Fighting Dog, Brazilian Mastiff, Bulldog, Fila Braziliano, Japanese Tosas, Pit Bull Terriers, Toga Argentinos, Tosa Inu, Tosa Fighting Dog, Staffordshire Bull Terrier.

DICHIARAZIONE VALORE

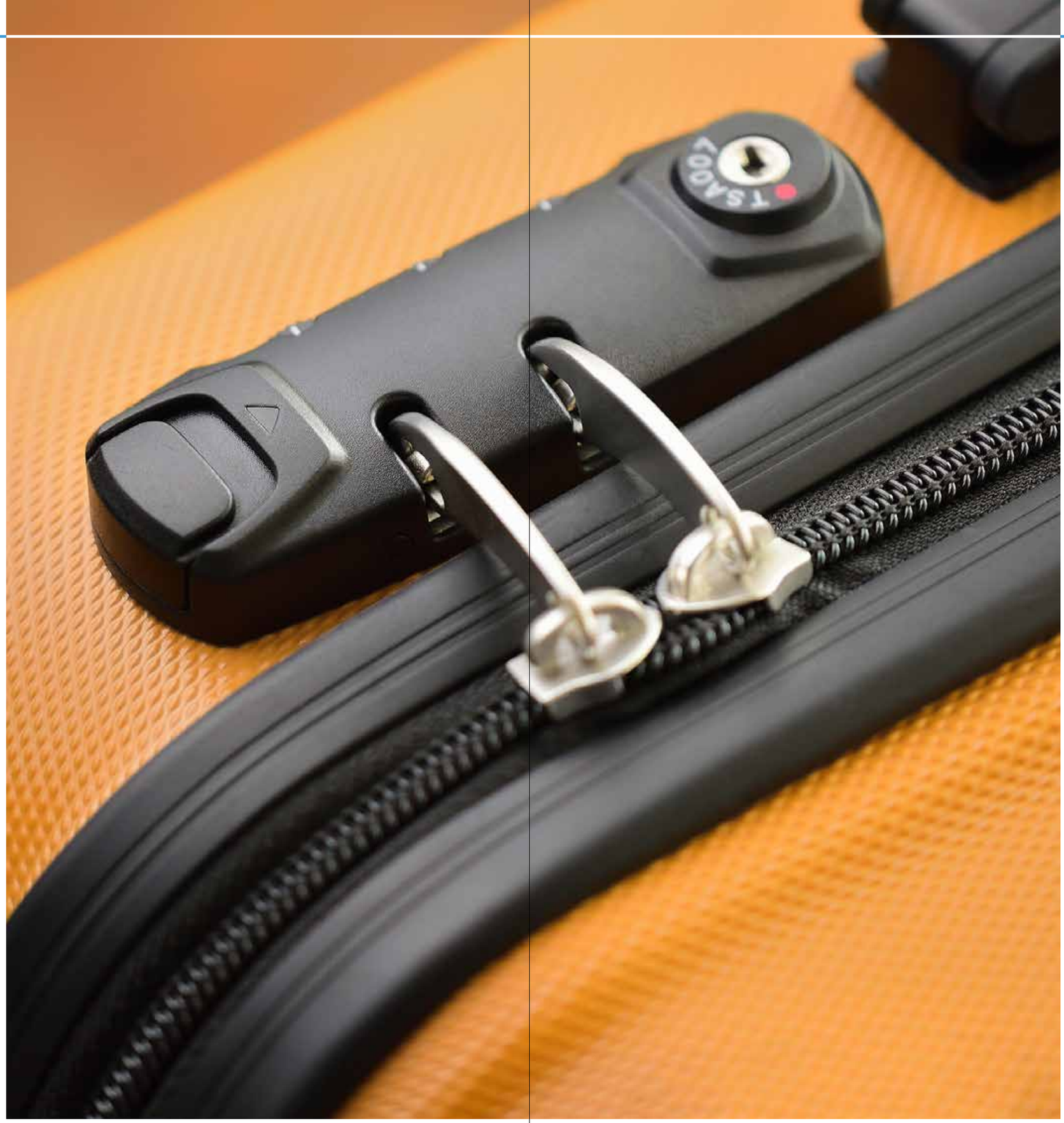
È disponibile ai passeggeri che ne fanno richiesta la possibilità di formulare una dichiarazione di speciale valore per il bagaglio registrato. Per fare una dichiarazione speciale di valore occorre:

- Presentarsi ai banchi di registrazione 2 ore prima della partenza per i voli di corto e medio raggio (durata del volo entro le 7 ore) e 3 ore prima della partenza per i voli di lungo raggio (durata del volo superiore alle 7 ore)
- All'atto della registrazione, è necessario esibire il proprio documento di identità (o passaporto) in corso di validità, unitamente alla conferma di prenotazione del volo
- Consegnare all'addetto check-in il modulo Neos (scaricabile dal sito web www.neosair.it) compilato in tutte le sue parti con l'inventario del contenuto presente all'interno del proprio bagaglio
- Aprire il bagaglio in presenza dell'addetto check-in, il quale verificherà che tutti gli elementi dichiarati come valore speciale siano in quantità ed in condizione analoga a cui al punto precedente
- Chiudere il bagaglio con lucchetto a chiave oppure mediante combinazione. È necessario che il contenuto da trasportare sia riposto all'interno del proprio bagaglio in maniera idonea ed opportunamente imballato, così da evitarne il danneggiamento durante il trasporto. Il pagamento del corrispettivo sarà in funzione del valore dichiarato secondo le indicazioni presenti sul modulo.

SPEDIZIONI CARGO

Neos offre servizi di trasporto merce nella maggior parte delle destinazioni. È attivo inoltre il servizio di import da alcuni aeroporti esteri.

Per informazioni e modalità di prenotazione si rinvia all'apposita sezione del sito web www.neosair.com



DECLARATION OF VALUE

Upon request, the passenger may have the opportunity of making a declaration of special value for checked baggage. To do this, he/she must follow the procedure below indicated.

- *You must go to the check-in desk two hours before departure for short- and medium-range flights (maximum flight time of seven hours) and three hours before departure for long-range flights (flights of more than seven hours).*
- *At check-in, you must show a valid ID (or passport) and confirmation of your reservation.*
- *You must give the check-in staff the Neos form (downloadable at www.neosair.it) filled out along with an inventory of the contents in your baggage.*
- *You must open your baggage in the presence of the check-in staff, which will check that all items stated to be of special value are as listed in the previous point in terms of quantity and condition.*
- *You must close the baggage with a key or combination lock.*

The contents to be transported must be placed in the baggage and appropriately packaged to avoid damage during transport. The cost depends on the stated value, according to indications listed on the form.

CARGO

Neos offers cargo shipment to most destinations.
It also offers import services from several foreign airports.
For information and reservation procedures, go to the specific section of the website www.neosair.com

ARTICOLI PROIBITI E LIMITAZIONI A BORDO

LE SIGARETTE ELETTRONICHE

Possono attivarsi accidentalmente e, surriscaldandosi, generare incendi. È per questo che dal 2015 le autorità aeronautiche ne hanno vietato il trasporto nel bagaglio da stiva. Vi ricordiamo che sui voli Neos il divieto di fumo è esteso anche alle sigarette elettroniche e che i dispositivi di bordo sono in grado di rilevare il vapore generato da questi articoli.

LE BATTERIE AL LITIO

Difettose, non installate nei propri dispositivi o non isolate correttamente, possono generare cortocircuiti tali da provocare incendi. Per questo motivo sono severamente vietate al trasporto nel bagaglio da stiva e soggette a diverse limitazioni in cabina. Le torce subacquee con batterie inserite possono surriscaldarsi e generare pericolosi incendi. Il trasporto in stiva è pertanto ammesso solo con batterie rimosse e opportunamente isolate.

I FIAMMIFERI

È severamente vietato inserirli nel bagaglio da stiva e trasportarli in quello a mano. Potrete portarvi solo una piccola scatola nelle tasche dei vestiti.

LE VERNICI E I SOLVENTI

Sono vietati in quanto altamente infiammabili ed estremamente pericolosi in caso di sversamento del liquido.

LE BATTERIE PER VEICOLI

Contengono liquidi ed altri materiali severamente vietati al trasporto aereo.

Per maggiori informazioni sugli articoli vietati al trasporto aereo potete consultare il nostro sito www.neosair.it

MEDICINAL AND TOILETRY	Hold Baggage	Hand Baggage
Curling irons (cordless) Cordless curling iron, butane fueled curling irons	✓ Max. 1 per person on a protective pouch	✓ Max. 1 per person on a protective pouch
Medical-clinical mercury thermometer Small medical thermometer	✓ Max. 1 per person on a protective pouch	✓ Max. 1 per person on a protective pouch
Medicinal & toiletry articles Including hairspray, aerosols, rubbing alcohol, inhalers, nail polish and remover, etc.	✓	✓ Subject to liquids restrictions in hand baggage
Duty free perfume and cologne Perfumes and colognes purchased through airport and airline duty free shops	✓	✓
Implanted medical device, ingested or injected radiopharmaceuticals Heart pacemakers, radioactive medicines in the body, etc.	✗	✓
MATCHES AND LIGHTERS	**Hold Baggage**	**Hand Baggage**
Matches, safety matches, waterproof matches	✗	✓
Matches "strike-anywhere"	✗	✗
Lighter, unabsorbed liquid Some desk/table lighters, antique wick lighters	✗	✗
Lighter fluid Lighter refills (liquid or gas), butane	✗	✗
Lighters, butane or absorbed liquid Personal lighters: butane, disposable (Bic), absorbed liquid (Zippo)	✗	✓ 1 on one's person
OUTDOORS	**Hold Baggage**	**Hand Baggage**
Aerosol mosquito, insect repellent Not exceeding 2kg (o 2L) per person. The capacity of each container must not exceed 0,5 kg (18 ounces) or 500 ml (17 fluid ounces).	✓	✓ Subject to liquids restrictions in hand baggage
Aerosol sun block, tanning spray, sunburn treatment Not exceeding 2kg (o 2L) per person. The capacity of each container must not exceed 0,5 kg (18 ounces) or 500 ml (17 fluid ounces).	✓	✓ Subject to liquids restrictions in hand baggage
Animal spray, repellent For reptiles and mammals	✗	✗
Camping fuel Propane, white gas, Coleman fuel, Sterno, solid fuels, stoves containing fuel	✗	✗
Camping stoves	✗	✗
Engine powered equipment Chainsaws, generators, trimmers, etc.	✗	✗
Flat tire repair	✗	✗
Gasoline and flammable fuels Including containers and equipment with residual fuel	✗	✗
Scuba tanks	✗	✗
Signal flares and road flares	✗	✗
Small arms ammunition	✓	✗
Small compressed gas cylinders and cartridges in or with a device Carbon dioxide (CO_2) and other nonflammable, nontoxic gases	✓	✓
ASSISTIVE DEVICES	**Hold Baggage**	**Hand Baggage**
Oxygen Medical oxygen, recreational oxygen	✗	✗
Portable Oxygen Concentrators	✓ ⚠ See Note	✓ ⚠ See Note
Small compressed gas cylinders for mechanical limbs	✓	✓
Wheelchairs and mobility aids with spillable batteries	✗	✗
Wheelchairs and mobility aids with non spillable batteries (gel batteries, dry batteries, sealed wet batteries)	✓ ⚠ See Note	✗
Wheelchairs and mobility aids with lithium batteries	✓ ⚠ See Note	✗
BATTERIES AND ELECTRONICS	**Hold Baggage**	**Hand Baggage**
Batteries, dry cells Alkaline, nickel metal hydride, nickel cadmium	✓	✓
Spare lithium batteries (not installed within the device)	✗	✓
Electronic cigarettes	✗	✓
Heat producing articles Diving lamps, soldering equipment	✓ Batteries removed	✓ Batteries removed
Portable electronic device containing lithium metal or lithium ion cells or batteries (smartphones, cameras, IPAD, etc.)	✓ ⚠ See Note	✓ ⚠ See Note
Personal motorized vehicles (Hoverboards, mini Segway, smart or self-balancing wheels	✗	✗
Power Bank	✗	✓
Smart Baggage	✓ Only with battery removed and carried in cabin	✓ Only with removable batteries and baggage turned off
MISCELLANEOUS	**Hold Baggage**	**Hand Baggage**
Adhesives, flammable Mace, pepper spray not exceeding 118 ml (4 fluid ounces)	✗	✗
Adhesives, nonflammable School glue, glue sticks, etc.	✓	✓
Aerosolf flammable Non-toiletry, WD-40, spray paint, spray starch, cooking spray, etc	✗	✗
Aerosols non-flammable Non-toiletry, some electronics cleaners, whipped cream	✓	✗
Alcoholic beverages In unopened retail packaging, containing more than 24% but not more than 70% alcohol by volume (up to 140 proof)	✓	✓
Biological specimens, non-infectious in preservative solutions Containing formaldehyde, ethanol, isopropanol, or other alcohols	✓	✓
Chemical kits containing hazardous materials Water test kits, soil test kits, children's chemistry sets, etc. when containing hazardous materials	✗	✗
Dry Ice Carbon dioxide, solid, 2,5 kg (5,5 lbs) or less, when used to pack perishables	✓	✓
Fireworks Firecrackers, bottle rockets, poppers, sparklers, M-80s, fire crackers, Roman candles	✗	✗
Formaldehyde solutions, less than 10 percent	✓	✓
Instant ice packs (using ammonium nitrate) Instant/rapid ice packs that are activated by force when used for medical – first aid purposes	✓	✓
Mercury barometer or thermometer Carried by government weather bureau or similar official	✗	✓
Oils, nonflammable, non-aerosols Motor oil, engine oil, baby oil, mineral oil, body oil, olive oil, most cooking oils	✓	✓
Paints and solvents, flammable Including thinners, turpentine, MEK, denatured alcohol, acetone, resins, lacquers,	✗	✗
Paints and solvents, nonflammable Watercolors, acrylics, pigments and most artist oil paints	✓	✓
Self defense spray Mace, pepper spray not exceeding 118 ml (4 fluid ounces)	✓	✗

FORBIDDEN ITEMS AND RESTRICTIONS

ELECTRONIC CIGARETTES

They can turn on accidentally, get hot and start a fire. This is why aviation authorities banned them in checked baggage starting from 2015. Please remember that the smoking ban on Neos flights includes electronic cigarettes and that the devices on board are designed to detect the fumes they generate.

LITHIUM BATTERIES

If defective, not installed in their own devices or not properly insulated, the batteries can cause fires and short-circuits. This is why they are forbidden in checked baggage and are subject to limitations in the cabin. Underwater flashlights with batteries inserted can overheat and cause dangerous fires. Therefore, they may be inspected to check if the batteries have been removed and they are properly insulated.

MATCHES

No matches are allowed in checked baggage or hand luggage. You are allowed to bring a small box in the pockets of your clothing.

PAINT AND SOLVENTS

All of these products are forbidden as highly inflammable and extremely dangerous if they leak.

VEHICLE BATTERIES

They contain fluids and other materials that are banned from air transport.

For more information about banned items, please visit our website at www.neosair.it

SERVIZIO E PASTI

C'è sempre un'atmosfera speciale sui voli di Neos, fatta di attenzioni, ospitalità e cura dei dettagli.
Il servizio di ristorazione lo può dimostrare: ingredienti freschi e genuini, presentazione impeccabile delle portate e servizio solerte ed accurato sono possibili anche a oltre 10.000 metri di quota. I menù sono ispirati alla più raffinata tradizione italiana e vengono aggiornati secondo il sano principio delle stagioni e seguono i ritmi della natura per offrire il sapore ed il piacere di materie prime di qualità, preparate con i gesti misurati e sapienti della tradizione. La proposta gourmet di Neos non conosce confini: accanto alla cucina mediterranea, si propongono specialità delle più rinomate cucine internazionali, pensate per soddisfare i gusti di tutti i passeggeri e facendo sempre attenzione anche all'aspetto salubre delle pietanze, elemento importante per il benessere a bordo. Nei vini che li accompagnano si possono ritrovare i colori caldi dell'autunno italiano.
La tipologia di pasto offerto è correlata all'orario di partenza e alla durata di ogni volo e differenziata a seconda della classe prescelta per il viaggio. Sui voli in partenza al mattino viene servita la prima colazione composta da una selezione di pietanze dolci e salate ed accompagnata da una offerta di succhi di frutta freschi e di bevande calde per soddisfare i gusti di tutti i passeggeri. Sui voli in partenza durante la giornata invece, è prevista l'offerta di un gustoso snack se il volo è inferiore alle tre ore, oppure del pranzo o della cena per voli superiori alle tre ore.

L'esclusiva ristorazione di bordo, oltre ad essere impreziosita da ingredienti freschi e di stagione che conferiscono un sapore unico e prelibato, è contraddistinta da un tocco di classe in più nella preparazione e nella presentazione dei piatti. Tutti i pasti serviti a bordo dei voli Neos, infatti, si distinguono per l'utilizzo di posate in metallo, bicchieri in cristallo e stoviglie di porcellana: questo perché il vettore ha da sempre scelto di mantenere elevati standard qualitativi del servizio offerto a bordo dei propri aeromobili, ma soprattutto di limitare il più possibile l'utilizzo di materiali monouso al fine di contribuire alla riduzione dell'inquinamento ambientale.

Per i passeggeri con i requisiti dietetici speciali Neos offre la possibilità di richiedere i seguenti pasti speciali:

Pasto per diabetici
Alimenti proibiti: zucchero, sciroppi, marmellate, torte, cioccolata, dolci, budini, alimenti fritti e grassi, frutta

Pasto privo di glutine
Alimenti proibiti: prodotti farinacei, dado per sugo e per brodo, pane, torte, pasta, biscotti, pasticcini, zuppe,
salsicce

Pasto vegetariano
Alimenti proibiti: carne, pollame, pesce

La richiesta di pasto speciale deve essere fatta entro 4 giorni prima della partenza del volo selezionando la richiesta nell'Area LA MIA PRENOTAZIONE. L'effettiva erogazione è sempre soggetta alla disponibilità sul singolo volo.

ON BOARD SERVICE AND MEALS

There's always a special atmosphere on Neos flights, made of attention, hospitality and details.
The catering service is a demonstration: fresh and healthy ingredients, impeccable meal presentation and accurate service are possible even if we are at a more than 10000-meter altitude.
Menus are inspired by refined Italian tradition and updated depending on the seasons; they follow the nature rhythm with the aim of offering to our passengers the best taste, premium ingredients and fine cooking. The gourmet proposal of Neos does not have any boarders: next to the Mediterranean cousine, Neos serves the most renowned international cousins to satisfy a wide range of tastes but having always an eye to health, important element for a good journey. Wines served onboard also represent the Italian autumn.
The meal served is related to the departure time and to the duration of the flight and it is different depending on the cabin class. On morning flights, our breakfast is composed by a selection of sweet and salty food, fresh juices and hot drinks to meet every taste; on daylight flights, instead, a tasty snack is served if flight's duration is less than 3 hours. Lunch or dinner are served if flight's duration is more than 3 hours.

Our exclusive onboard catering, which is made of fresh seasonal ingredients giving a unique taste, has also a classy touch on its preparation and presentation.

All meals served on Neos flights are also distinguished by metal cutlery, crystal glasses and porcelain: the carrier has chosen to always maintain high quality service standards on board its aircraft , but above all Neos tries to limit the use of disposable materials in order to contribute to the reduction of environmental pollution.

For passengers with special dietary needs, NEOS offers the following special meals:

Diabetic Meal
Forbidden ingredients: sugar, syrups, jams, cakes, chocolate, sweets, puddings, fried and fatty foods, fruit

Gluten Free Meal
Forbidden ingredients: flour products, nut for sauce and stock, bread, cakes, pasta, biscuits, pastries, soups, sausages

Vegetarian Meal
Forbidden ingredients: meat, chicken, fish

The request for a special meal must be made within 4 days prior to the flight departure selecting your request in your private Area MY RESERVATION. The service is always subject to availability on each flight.

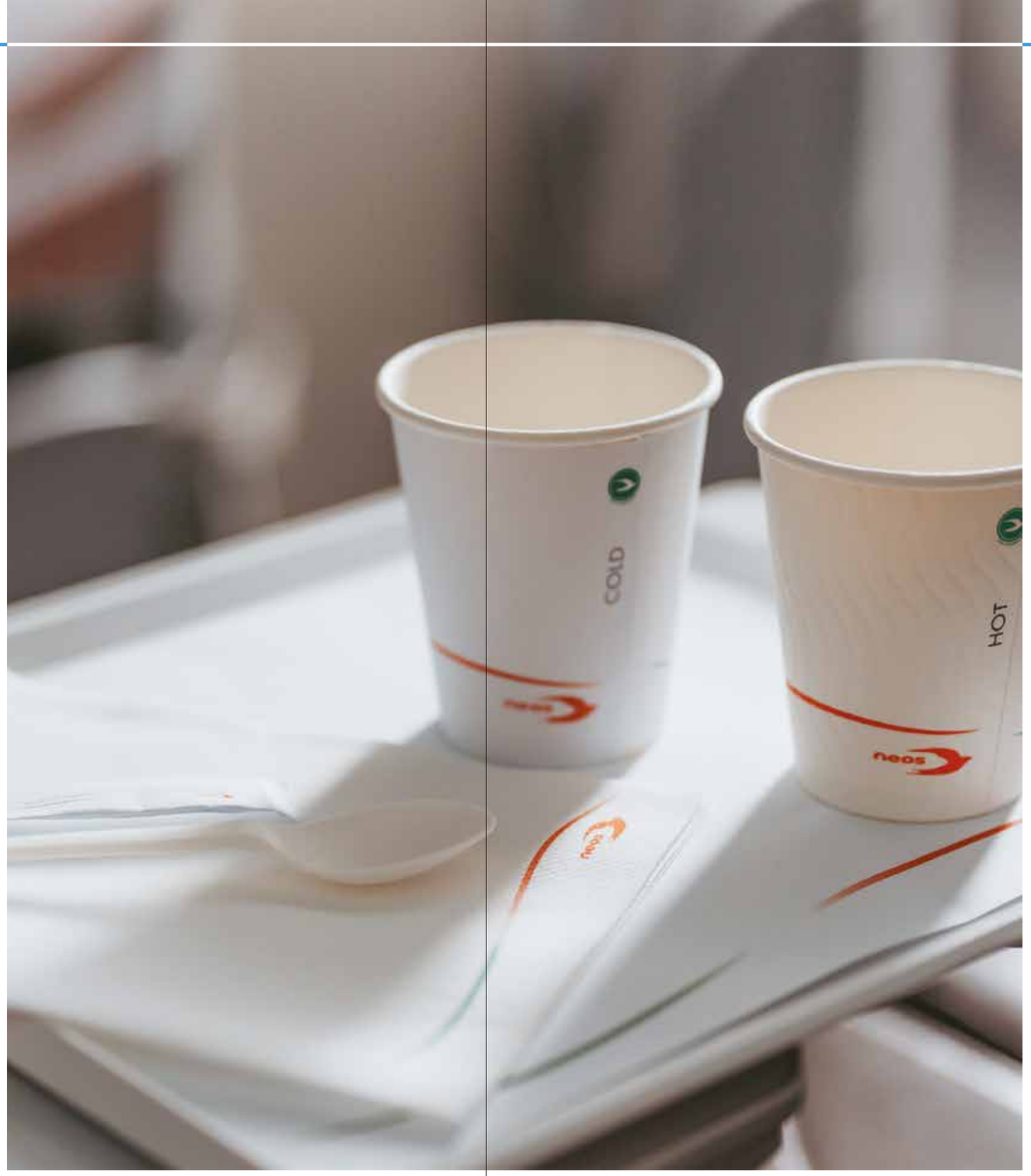
NEOS E L'AMBIENTE

Neos riconosce da sempre l'importanza di implementare, in tutti i processi aziendali, misure atte a contenere l'impatto ambientale delle proprie attività al fine di renderle il più possibile ecologicamente sostenibili. Questa attenzione si manifesta nella continua volontà di dotarsi di aeromobili di ultima generazione, sempre equipaggiati con tutte le strumentazioni che consentano di ridurre al minimo i consumi di carburante e le conseguenti emissioni di CO2. Per questo motivo, tutti gli aeromobili Boeing 737 sono dotati di winglet, ovvero estremità alari ricurve che consentono di migliorare le performance del velivolo. Due di essi sono stati ulteriormente dotati da Neos di scimitar winglet, ovvero estremità alari ancor più avanzate che consentono una maggiore riduzione del carburante consumato dall'aeroplano. Neos ha iniziato nel 2021 la sostituzione della sua flotta di corto raggio passando da Boeing 737-800 NG a Boeing 737-8 MAX: questi velivoli di nuova concezione non solo consentono consentiranno un maggior confort durante il volo, ma i nuovi motori di cui sono equipaggiati riducono notevolmente le emissioni di CO2. Nel 2021 è finalmente terminato l'ambizioso progetto di rinnovamento della flotta che ha visto la completa sostituzione dei Boeing 767 con innovativi Boeing 787-9 Dreamliner, aerei di ultimissima generazione costruiti con materiali compositi che rendono il velivolo estremamente leggero e performante. A partire dal 2017 ha inoltre avuto inizio un ambizioso progetto di rinnovamento della flotta che ha visto la completa sostituzione dei Boeing 767 con innovativi Boeing 787-9 Dreamliner, aerei di ultimissima generazione costruiti con materiali compositi che rendono il velivolo estremamente leggero e performante. La fibra di carbonio unita a motori ad elevata efficienza e ad ali dal design completamente rivoluzionato consente al Boeing 787-9 di ridurre le emissioni di CO2 per posto a sedere circa del 20% e l'impatto acustico del 60%, offrendo inoltre maggior comfort ai passeggeri. Inoltre, gli aeromobili della flotta di Neos sono certificati per operazioni ETOPS (Extended Twin Operations Performance Standard) che gli consentono di volare su rotte più corte e di ridurre sensibilmente il tempo di volo e quindi il carburante richiesto per coprire la tratta.

A partire dal 2020 Neos, in collaborazione con tutto il Gruppo Alpitour, ha avviato un progetto con il quale punta di ridurre gradualmente la quantità di plastica utilizzata in tutti i processi aziendali. A bordo degli aeromobili di Neos, il servizio catering prevede l'utilizzo di materiali con imballaggi eco compatibili (compostabili o di materia prima riciclata), l'utilizzo dei bicchieri in vetro o di carta, l'utilizzo della ceramica e delle posate in acciaio, la sostituzione bottiglie di acqua di plastica con bottiglie di Tetra-pack, la scelta di carrelli più leggeri, in lega alluminio, meno pesanti con minore consumo di carburante e infine la collaborazione con importanti produttori italiani che utilizzano soluzioni packaging a basso impatto ambientale e sono rispettosi della filiera della sostenibilità ambientale. Lo stesso impegno è profuso anche presso gli uffici Neos, dove la plastica monouso è stata sostituita da prodotti biodegradabili e dove sono predisposti appositi contenitori per la raccolta differenziata di tutti i rifiuti prodotti. I rifiuti pericolosi e non pericolosi (toner, lampade al neon, arredi usurati, ecc...) ed i RAEE prodotti nell'esercizio dell'attività amministrativa della società sono smaltiti da ditte certificate ed autorizzate.

Per quanto riguarda i rifiuti prodotti durante le attività di manutenzione degli aeromobili, Neos si impegna a stoccarli secondo le indicazioni prescritte dal gestore aeroportuale e smaltirli da ditte autorizzate. Le regole di dettaglio nonché le disposizioni specifiche a cui si deve attenere il personale sono contemplate in apposita procedura, parte integrante del modello organizzativo aziendale.

In ossequio alle vigenti disposizioni normative NEOS è iscritta al SISTRI (Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti).



NEOS AND THE ENVIRONMENT

Neos has always recognized the importance of implementing measures to contain the environmental impact of its activities in all its business processes in order to make them as ecologically sustainable as possible.
This attention is expressed in the effort Neos makes to have a fleet composed by modern aircrafts, always equipped with all the instruments that minimize fuel consumption and the consequent CO2 emissions.
For this reason, all the Boeing 737s are equipped with winglets, which are curved wingtips that improve the aircraft performance. Moreover, two of them have been furtherly equipped by Neos with scimitar winglets, which are more advanced wingtips that allow a greater reduction in the amount of fuel burned by the airplane.
In 2021 Neos began to replace its short-haul fleet switching from Boeing 737-800 to Boeing 737-8 Max: these new-concept aircraft will not only allow an improuved passenger experience, but its new engines will reduce CO2 emissions.
An ambitious fleet renewal project began in 2017, which brought to the complete replacement of the Boeing 767 with the innovative Boeing 787-9 Dreamliner, a last generation aircraft built with composite materials that reduce the aircraft weight and improve its performances.
Carbon fiber combined with highly efficient engines and completely redesigned wings allow the Boeing 787-9 to reduce CO2 emissions per seat by approximately 20% and noise impact by 60%, offering also a better passenger experience.
In addition, Neos aircraft are certified for ETOPS operations (Extended Twin Operations Performance Standard) that allow them to fly on shorter routes and significantly reduce flight time and fuel consumption.
Starting from 2020 Neos, together with the entire Alpitour Group, has launched a project which aims to gradually reduce the amount of plastic used in all business processes.
On board Neos aircrafts, the catering setup is made using eco-friendly materials (compostable or made from recycled raw materials), crystal or paper glasses, porcelain accompanied by steel cutlery, Tetra-pack bottles in substitution of plastic bottles and aluminium trolleys which reduce the fuel consumption with their low weight. And finally, the collaboration with important Italian producers who use packaging solutions with low environmental impact and are respectful of the environmental sustainability supply chain.
The same commitment is also valid for Neos offices, where single-use plastic has been replaced with biodegradable items and where the staff must use special containers for the separate collection of all waste produced.

Hazardous and non-hazardous waste (toner, neon lamps, worn furniture, etc...) and all WEEE produced during the company's activity are disposed by certified and authorized companies.
Neos stores waste produced during aircraft maintenance activities according to the instructions prescribed by the airport operator and disposes it by authorized companies.
The detailed regulations and specifications that must be followed by staff are listed in a special procedure, an integral part of the company organizational model.
To respect regulatory requirements, Neos is listed with SISTRI (control system for waste traceability).

INDICATORI DI QUALITÀ

REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ

N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
1	Puntualità corto / medio raggio	% dei voli puntuali sul totale dei voli a corto e medio raggio in partenza	71,50%	80,00%
2	Puntualità lungo raggio	% dei voli puntuali sul totale dei voli a lungo raggio in partenza	62,11%	70,00%
3	Voli puntuali complessivi	% dei voli puntuali sul totale dei voli in partenza	68,63%	75,00%
4	Cancellazione per cause imputabili al vettore – Stagione estiva	% dei voli cancellati sul totale dei voli in partenza	0,97%	2,00%
5	Cancellazione per cause imputabili al vettore – Stagione invernale	% dei voli cancellati sul totale dei voli in partenza	4,17%	2,00%
6	Voli complessivamente cancellati	% dei voli cancellati sul totale dei voli in partenza	2,20%	2,00%

BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITÀ (SICUREZZA PATRIMONIALE)

N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
7	Bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli per cause riconducibili al vettore	% bagagli non riconsegnati per cause riconducibili al vettore sul numero totale di bagagli da stiva imbarcati	0,19%	0,20%
8	Bagagli complessivi non riconsegnati al nastro ritiro bagagli sui voli del vettore	% di bagagli complessivi non riconsegnati per numero di bagagli da stiva imbarcati	0,19%	0,20%
9	Ritrovamento dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	% dei bagagli ritrovati sul totale dei bagagli non riconsegnati al nastro	98,34%	99,00%
10	Dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati all'arrivo	% di dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati sul numero di dispositivi imbarcati	0,11%	0,10%
11	Riconsegna a domicilio dei bagagli o dei dispositivi di ausilio alla mobilità non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	In caso di ritardata consegna bagagli o dispositivi di ausilio alla mobilità, Neos si avvale del servizio di riconsegna tramite proprio corriere convenzionato. La consegna standard è prevista entro le 12/24 ore dal ritrovamento a seconda della destinazione. In caso di riconsegna di dispositivi per la mobilità, o di bagagli particolari, è prevista la modalità expedite, con riconsegna entro poche ore dall'arrivo del bagaglio/dispositivo in aeroporto. Per quanto riguarda l'Italia, il servizio di riconsegna è previsto su tutto il territorio, isole comprese. Per quanto riguarda tutti gli scali esteri, Neos si appoggia agli Uffici Lost & Found dei vari handling agent che impiegano corrieri locali.		

QUALITY INDICATORS

PUNCTUALITY

N	*INDICATORS*	*UNIT OF MEASUREMENT*	*2024 RESULTS*	*TARGET 2025*
1	*Punctuality of short/medium-haul flights*	*% of on-time flights on all departing short/medium-haul flight*	71,50%	80,00%
2	*Punctuality of long-haul flights*	*% of on-time flights on all departing long-haul flight*	62,11%	70,00%
3	*Total on-time flights*	*% of on-time flights on all departing flights*	68,63%	75,00%
4	*Cancellation for carrier's responsibility - SUMMER SEASON*	*% of canceled flights on all departing flights*	0,97%	2,00%
5	*Cancellation for carrier's responsibility - WINTER SEASON*	*% of canceled flights on all departing flights*	4,17%	2,00%
6	*Total of cancelled flights*	*% of canceled flights on all departing flights*	2,20%	2,00%

BAGGAGE AND DEVICES FOR RESTRICTED MOBILITY

N	*INDICATORS*	*UNIT OF MEASUREMENT*	*2024 RESULTS*	*TARGET 2025*
7	*Not delivered baggage at claim belt due to carrier's responsability*	*% of not-delivered baggage due to carrier's responsability upon all loaded baggage*	0,19%	0,20%
8	*Not delivered baggage at claim belt upon Neos flight arrival*	*% of not-delivered baggage on all checked baggage loaded*	0,19%	0,20%
9	*Recovery of baggage which were not delivered at claim belt upon Neos flight arrival*	*% of not-delivered baggage on all checked baggage loaded*	98,34%	99,00%
10	*Damaged or not delivered reduced mobility devices upon Neos flight arrival*	*% of damaged or not delivered reduced mobility device on all devices loaded*	0,11%	0,10%
11	*Delivery at home of baggage or reduced mobility devices which were not at claim belt*	*In case of late delivery of any baggage of reduced mobility devices, Neos has a customized delivery service by courier. The standard delivery is scheduled within 12/24 hours after baggage recovery (depending on the final destination). For reduced mobility devices or special baggage delivery, Neos has "expedite" delivery mode; it means that they are delivery within few hours after reduced mobility devices or special baggage recovery. The delivery service is arranged on all Italian territory (islands included). For foreign airports, Neos refers to Lost & Found offices managed by airport handling agents who have their own local suppliers.*		

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

N	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
12	Percezione sulla pulizia della cabina dell'aeromobile in partenza	% passeggeri soddisfatti	85,51%	90,00%
13	Percezione sulla pulizia delle toilette dell'aeromobile in partenza	% passeggeri soddisfatti	83,29%	90,00%

COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO

N	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
14	*Snacks / pasti e bevande gratuiti – corto medio / raggio*	Servizio bevande + snack / pasto freddo o pasto caldo in funzione della durata del volo		
15	Snacks / pasti e bevande gratuiti – lungo raggio	Servizio bevande e pasto caldo + secondo servizio snack in funzione della durata del volo		
16	Percezione sulla qualità del servizio di ristoro gratuito a bordo (pasti e bevande)	% passeggeri soddisfatti	83,23%	90,00%
17	Percezione complessiva sul comfort a bordo (pitch, pasti, intrattenimento, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	80,96%	90,00%

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

N	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
18	Sito web efficace e di facile utilizzo	% passeggeri soddisfatti	87,29%	95,00%
19	Percezione sulla chiarezza delle informazioni di bordo	% passeggeri soddisfatti	91,66%	95,00%
20	Tempo di attesa al telefono per prenotazioni / informazioni /reclami in presenza di sistema automatizzato	Servizio telefonico non disponibile Disponibile servizio assistenza chat sul sito www.neosair.com		

SERVIZI AGGIUNTIVI

N	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA
21	Politica di utilizzo dei finger, ossia di corridoi che collegano direttamente l'aerostazione con l'aeromobile (ove possibile)	Prevalentemente per i voli di lungo raggio in funzione della disponibilità
22	Possibilità di rettificare gratuitamente il nominativo del passeggero sul biglietto se erroneamente digitato	Rettifica gratuita solo in caso di refusi / errori materiali di digitazione mediante segnalazione al servizio **Assistenza Chat H24** disponibile su www.neosair.com
23	Numero telefonico gratuito per prenotazioni	Disponibile servizio assistenza chat sul sito www.neosair.com

CLEANING AND HYGIENIC CONDITIONS

N	*INDICATORS*	*UNIT OF MEASUREMENT*	*2024 RESULTS*	*TARGET 2025*
12	*Cabin cleaning perception upon departure*	*% of satisfied passengers*	*85,51%*	*90,00%*
13	*Cabin cleaning perception upon departure*	*% of satisfied passengers*	*83,29%*	*90,00%*

CABIN COMFORT

N	*INDICATORS*	*UNIT OF MEASUREMENT*	*2024 RESULTS*	*TARGET 2025*
14	*Snacks & free meals on short/medium-haul flights depending on flight duration*	*Service of beverage, snack and cold/hot meal*		
15	*Snacks & free meals on long-haul flights depending on flight duration*	*Service of beverage, snack and cold/hot meal*		
16	*On-board free service quality perception (meal & beverage)*	*% of satisfied passengers*	*83,23%*	*90,00%*
17	*Cabin comfort quality perception (seats, meal, on-board entertainment)*	*% of satisfied passengers*	*80,96%*	*90,00%*

INFORMATION TO PASSENGERS

N	*INDICATORS*	*UNIT OF MEASUREMENT*	*2024 RESULTS*	*TARGET 2025*
18	*Website (complete information, simple use)*	*% of satisfied passengers*	*87,29%*	*95,00%*
19	*On-board information clarity perception*	*% of satisfied passengers*	*91,66%*	*95,00%*
20	*Waiting time when calling for assistance regarding reservations, general information or complaints*	*Phone service not available* ***Chat Assistance Service H24*** *available on the website* www.neosair.com		

ADDITIONAL SERVICES

N	*INDICATORS*	*UNIT OF MEASUREMENT*
21	*Policy regarding the airport finger which directly connect the airport gates and the aircraft (where available)*	*Service mainly used for long-haul flights (where available)*
22	*Possibility to ask for free name change on the ticket in case of typing mistake*	*Free name change permitted only for typing mistakes throgh* ***Chat Assistance Service H24*** *at* www.neosair.com
23	*Toll free number for reservations*	*Chat assistance service available on the website* www.neosair.com

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

N	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
24	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (efficienza, cortesia, ecc.) e sulla professionalità del personale call center	% passeggeri soddisfatti	70,18%	85,00%
25	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (efficienza, cortesia, ecc.) del personale di terra	% passeggeri soddisfatti	91,54%	95,00%
26	Percezione sulla cura della persona e dell'uniforme del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	95,36%	96,00%
27	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (efficienza, cortesia, ecc.) del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	92,65%	95,00%
28	Percezione sulla professionalità del personale di terra	% passeggeri soddisfatti	91,82%	95,00%
29	Percezione della professionalità del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	93,33%	95,00%

NOTA METODOLOGICA

Calcolo della percentuale di soddisfazione: sondaggio sugli utenti

I dati di soddisfazione riportati sono il risultato di un sondaggio (Neos Survey) svoltosi nel corso dell'intero anno 2024.
Campione intervistato di 31.345 passeggeri che hanno volato con Neos dal 01 gennaio al 31 dicembre dell'anno 2024.

I passeggeri rispondenti hanno espresso un giudizio modulato in 6 livelli di apprezzamento.

1) Pessimo 2) Insufficiente 3) Mediocre 4) Buono 5) Molto buono 6) Eccellente

Per la misura della percentuale di soddisfazione è stata calcolata la percentuale di risposte positive (giudizio 4,5,6) sul totale delle risposte positive e negative.

RELATIONS ASPECTS AND BEHAVIOUR OF NEOS STAFF

N	*INDICATORS*	*UNIT OF MEASUREMENT*	*2024 RESULTS*	*TARGET 2025*
24	*Overall relations perception regarding efficiency, kindness and skills of Call Center staff*	*% of satisfied passengers*	*70,18%*	*85,00%*
25	*Overall relations perception regarding efficiency, kindness of ground staff*	*% of satisfied passengers*	*91,54%*	*95,00%*
26	*Overall perception regarding personal care and uniform care of cabin crew*	*% of satisfied passengers*	*95,36%*	*96,00%*
27	*Overall relations perception regarding efficiency and kindness of cabin crew staff*	*% of satisfied passengers*	*92,65%*	*95,00%*
28	*Overall perception regarding job skills of ground staff*	*% of satisfied passengers*	*91,82%*	*95,00%*
29	*Overall perception regarding job skills of cabin crew*	*% of satisfied passengers*	*93,33%*	*95,00%*

METHODOLOGICAL NOTE

Calculation of the satisfaction percentage: customer survey

The data regarding the customer's satisfaction are the result of a survey (Neos survey) which has been conducted during 2024.
The panel is composed by 31.345 passengers who flew with Neos from january 1st - December 31st 2024.

The opinion given by the responding passengers was based on 6 appreciation levels:

1) poor 2) insufficient 3) average 4) good 5) very good 6) excellent

The satisfaction percentage has been calculated taking the percentage of positive evaluations (level 4,5,6) on the total of positive and negative evaluations

INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA

SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)

N	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
1	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti di bordo	% passeggeri PRM soddisfatti	79,86%	90,00%
2	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale di bordo	% passeggeri PRM soddisfatti	84,44%	90,00%

ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

N	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
3	Accessibilità delle informazioni nella fase di acquisto del biglietto		SÌ	
4	Percezione della chiarezza delle informazioni di bordo anche in modalità accessibile	% passeggeri PRM soddisfatti	81,46%	90,00%
5	Informazioni fornite a bordo sui transiti e i relativi gate nell'aeroporto di arrivo in modalità accessibile	% informazioni fornite sulla totalità delle informazioni	NON DISPONIBILE	-

COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI

N	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
6	Numero delle risposte ricevute nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazione	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%
7	Numero di reclami ricevuti dal vettore rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,13%	0,10%

COMFORT IN AEROMOBILE

N	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
8	Percezione del comfort a bordo dell'aeromobile	% passeggeri PRM soddisfatti	72,77%	85,00%
9	Percezione sulla cortesia del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	84,25%	90,00%

NOTA METODOLOGICA

Calcolo della percentuale di soddisfazione: sondaggio sugli utenti

I dati di soddisfazione riportati sono il risultato di un sondaggio svoltosi nell'anno 2024.
Campione intervistato di 437 passeggeri PRM che hanno volato con Neos nell'anno 2024.

I passeggeri rispondenti hanno espresso un giudizio modulato in 6 livelli di apprezzamento.

1) Pessimo 2) Insufficiente 3) Mediocre 4) Buono 5) Molto buono 6) Eccellente

Per la misura della percentuale di soddisfazione è stata calcolata la percentuale di risposte positive (giudizio 4,5,6) sul totale delle risposte positive e negative.

QUALITY INDICATORS CONCERNING SERVICES TO DISABLED AND REDUCED MOBILITY PASSENGERS

PERSONAL SAFETY

N	*INDICATORS*	*UNIT OF MEASUREMENT*	*2024 RESULTS*	*TARGET 2025*
1	*Perception regarding conditions and functionality of on board equipment*	*% of PRM passengers*	79,86%	90,00%
2	*Perception regarding training of cabin crew staff*	*% of PRM passengers*	84,44%	*90,00%*

ACCESS TO INFORMATION

N	*INDICATORS*	*UNIT OF MEASUREMENT*	*2024 RESULTS*	*TARGET 2025*
3	*Access to information during ticket's purchasing process*		*YES*	
4	*Perception about clear information on board in accessible form*	*% of PRM passengers*	81,46%	*90,00%*
5	*Information provided on board about connections and gates at destination airport in accessible form*	*% of information provided upon total information*	*NOT AVAILABLE*	-

COMMUNICATION TO PASSENGERS

N	*INDICATORS*	*UNIT OF MEASUREMENT*	*2024 RESULTS*	*TARGET 2025*
6	*Number of replies given in stated time on the total of enquiries received*	*% of replies given in the stated time on the total of enquiries*	*100%*	*100%*
7	*Number of claim received by the carrier on the total traffic of PRM passengers*	*% of PRM claiming on the total of all PRM passengers boarded*	*0,13%*	*0,10%*

ON BOARD COMFORT

N	*INDICATORS*	*UNIT OF MEASUREMENT*	*2024 RESULTS*	*TARGET 2025*
8	*Cabin comfort perception*	*% of PRM passengers*	*72,77%*	*85,00%*
9	*Perception concerning cabin crew kindness*	*% of PRM passengers*	84,25%	*90,00%*

METHODOLOGICAL NOTE

Calculation of the satisfaction percentage: customer survey

The data regarding the customer's satisfaction are the result of a survey which has been conducted during 2024.
The panel is composed by 437 PRM passengers who flew with Neos in 2024.

The opinion given by the responding passengers was based on 6 appreciation levels:

1) poor 2) insufficient 3) average 4) good 5) very good 6) excellent

The satisfaction percentage has been calculated taking the percentage of positive evaluations (level 4,5,6) on the total of positive and negative evaluations

PROCEDURA RECLAMI

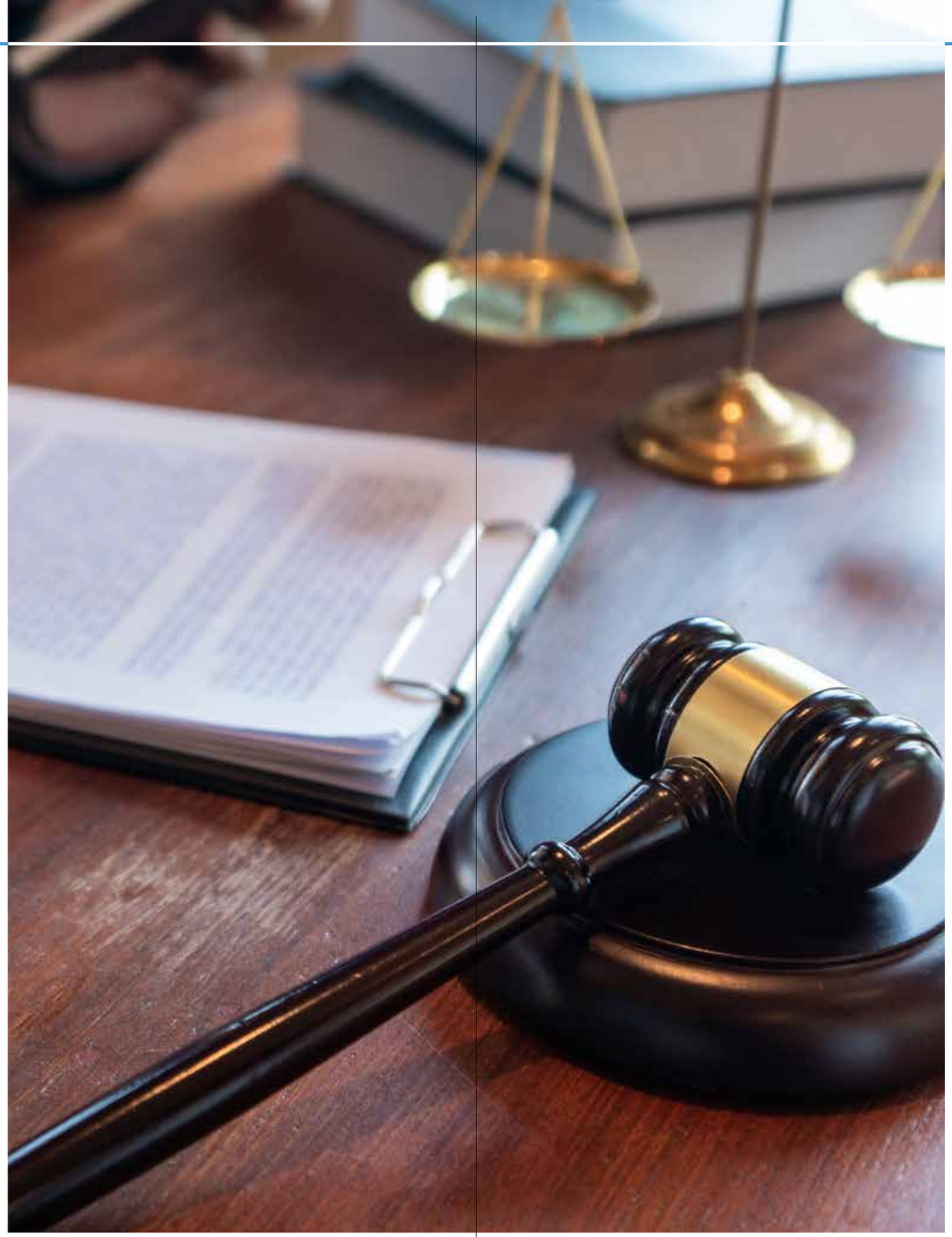
La politica di qualità di Neos mira al costante miglioramento dei propri standard qualitativi e le osservazioni dei passeggeri costituiscono un elemento fondamentale per il raggiungimento di tale obiettivo.

Per inviare una segnalazione o aprire un reclamo con il servizio Customercare è necessario compilare il form presente sul sito Neos, collegandosi al seguente link **www.neosair.it/it/customerservice**, previa registrazione del proprio account attraverso il quale sarà possibile monitorare lo stato del proprio reclamo.

Completata la procedura di registrazione ed inserito il contenuto del reclamo, il sistema aprirà un ticket numerato ed invierà il numero di riferimento. Il Customercare Neos risponde ai reclami entro 30 giorni.

Il Vettore, al fine di ridurre tempi e spese legali nella definizione dei reclami, favorisce la composizione bonaria delle controversie mediante l'utilizzo di sistemi alternativi a quello del contenzioso giudiziale, anche attraverso mezzi di comunicazione a distanza, invitando i passeggeri ad aderire personalmente o a mezzo dell'assistenza della Rete dei Centri Europei dei Consumatori, cui è possibile rivolgersi anche per informazioni sui diritti dei passeggeri, mediante consultazione dell'indirizzo internet
www.ecc-netitalia.it

ADR (Alternative Dispute Resolution)
I passeggeri che abbiano subìto disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, possono esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb disponibile sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'ENAC ai soli fini sanzionatori.



COMPLAINT PROCEDURES

Neos policy strives for the steady improvement of quality standards and our customers' comments are essential for us to achieve this goal.

If you want to send your opinion or file a claim with Customercare service, it is necessary to open a claim by filling in the form on the Neos website, at the following link www.neosair.it/en/customerservice.
After you registered your account you can monitor the status of your complaint.

Once the registration procedure has been completed and the content of the complaint has been added, the system will open a ticket and send you the reference number. Customercare Neos answers to complaints within 30 days of receipt date.

The Airline, in order to save time and legal costs in the resolution of complaints, promotes the amicable settlement of disputes through the use of alternative systems to judicial litigation, including through remote means of communication, inviting passengers to join in personally or through the assistance of the European Consumer Centers Network, which can also be contacted for information on passengers' rights, by consulting the website https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_it

ADR (Alternative Dispute Resolution)
Passengers who suffered disruptions due to violations of Reg. (EC) no. 261/2004 for cases of denied boarding, flight cancellation or long delay, and Reg. (EC) no. 1107/2006 concerning the protection of passengers with disabilities or reduced mobility, can attempt conciliation through the ConciliaWeb platform available on the website of the Transport Regulatory Authority, without any prejudice to the possibility of sending complaints to ENAC for sanctioning purposes only.

CONTATTI

PRENOTAZIONI

Da sito web www.neosair.com sezione PRENOTA VOLO
Attraverso la sezione LA MIA PRENOTAZIONE è possibile:

- Modificare la prenotazione fino a 48 ore prima della partenza (cambi data, cambi destinazione, cambio nome, ove consentiti in base alle regole tariffarie)

- Aggiungere, fino a 48 ore prima della partenza, ove disponibili, servizi aggiuntivi precedentemente non richiesti (trasporto animali, trasposto bagagli speciali / attrezzature sportive, pasti speciali, richieste di assistenze speciali all'imbarco).

ASSISTENZA CHAT

Per ulteriori informazioni è disponibile il servizio di ASSISTENZA CHAT – " HAI BISOGNO DI AIUTO?" presente nella homepage del sito www.neosair.com, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

RICHIESTE GRUPPI

Per quotazioni di gruppi (numero di passeggeri superiore a 15) e-mail revenue@neosair.it

RICHIESTE VOLI CHARTER

E-mail charter@neosair.it

CONTACTS

BOOKINGS

From the website www.neosair.com - BOOK YOUR FLIGHT
At the section MY RESERVATION it is possible to:

- Change your booking up to 48 hours before departure (date changes, destination changes, name changes, if allowed according to fare rules)

- Include, up to 48 hours before departure, if available, additional services (animal transport, special luggage / sports equipment, special meals, special assistance at boarding).

CHAT ASSISTANCE

For further information, "NEED HELP?" CHAT ASSISTANCE is available on the website www.neosair.com homepage available 24/24 hours, 7/7 days.

GROUP REQUEST

For group quotation (number of passengers over 15) e-mail revenue@neosair.it

AD HOC CHARTER FLIGHT REQUESTS

E-mail charter@neosair.it

SOCIAL MEDIA