

The background of the entire page is a photograph of a Neos airplane on a tarmac. The aircraft is primarily white with a bright blue upper fuselage and a blue stripe running along the side. The nose and cockpit area are visible on the left, and a large engine is prominent on the right wing. The sky is a clear, vibrant blue with some light, wispy clouds. The tarmac surface is visible at the bottom, with some ground markings and a small orange traffic cone in the distance.

2019 | CARTA DEI SERVIZI  
2019 | SERVICE CHARTER

## Gentile Passeggero,

Neos è lieta di presentare l'edizione 2019 della carta dei servizi del vettore che potrà trovare pubblicata anche sul sito [www.neosair.it](http://www.neosair.it)

## Dear Passenger,

Neos is pleased to present the 2019 edition of the service charter that you may find published on website [www.neosair.it](http://www.neosair.it)

### SOMMARIO

### SUMMARY

CHI È NEOS	<b>4</b>	ABOUT NEOS
CONTATTI - CERTIFICAZIONI NEOS	<b>6</b>	CONTACTS - NEOS CERTIFICATION
FLOTTA	<b>8</b>	FLEET
BOEING 737	<b>10</b>	BOEING 737
BOEING 767 MOONFLOWER	<b>12</b>	BOEING 767 MOONFLOWER
CABINA BOEING 767	<b>14</b>	CABIN BOEING 767
INTRATTENIMENTO BOEING 767	<b>16</b>	ENTERTAINMENT BOEING 767
BOEING 787	<b>18</b>	BOEING 787
CABINA BOEING 787	<b>20</b>	CABIN BOEING 787
INTRATTENIMENTO BOEING 787	<b>22</b>	ENTERTAINMENT BOEING 787
ASSISTENZE SPECIALI	<b>24</b>	SPECIAL ASSISTANCE
CONCENTRATORI PORTATILI DI OSSIGENO	<b>26</b>	PORTABLE OXYGEN CONCENTRATORS (POC)
GRAVIDANZA	<b>28</b>	PREGNANCY
MINORI NON ACCOMPAGNATI	<b>30</b>	UNACCOMPANIED MINORS
BAGAGLI	<b>32</b>	BAGGAGE
TRASPORTO ANIMALI	<b>34</b>	TRANSPORT OF ANIMALS
DICHIARAZIONE VALORE	<b>36</b>	DECLARATION OF VALUE
ARTICOLI PROIBITI E LIMITAZIONI	<b>38</b>	FORBIDDEN ITEMS AND RESTRICTIONS
SERVIZIO E PASTI	<b>40</b>	SERVICE AND MEALS
NEOS E L'AMBIENTE	<b>42</b>	NEOS AND THE ENVIRONMENT
INDICATORI DI QUALITÀ	<b>44</b>	QUALITY INDICATORS
PROCEDURA RECLAMI	<b>52</b>	COMPLAINT PROCEDURES



# CHI È NEOS

Caratterizzata da una mission consistente nell'offrire al mercato un'attività di trasporto aereo di elevata qualità nel servizio sia in volo che a terra, NEOS nasce nel Giugno 2001 e, ottenuto dall'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC) il Certificato di Operatore Aereo il 7 Marzo 2002, decolla con il primo Boeing 737-800W (Winglet) I-NEOS "Città di Milano" il giorno successivo da Milano Malpensa verso il Senegal (Dakar e Cap Skirring). I voli di linea iniziano invece nell'Ottobre dello stesso anno quale unico vettore aereo italiano autorizzato sulla rotta Italia - Capo Verde seguiti, nell'Agosto del 2003, da linee sulle Isole Canarie e, nell'estate del 2004, verso numerose importanti destinazioni di vacanza nel Mediterraneo.

I voli a lungo raggio sono infine partiti nel mese di Dicembre 2004 e sono attualmente svolti con due Boeing 767-300ERW (Extended Range Winglets) e da tre Boeing 787-9 Dreamliner.

NEOS è la prima compagnia aerea italiana ad essere stata certificata JAR OPS sin dalla nascita. Svolge manutenzione tecnica sui propri velivoli e di altri vettori, con Personale proprio, sull'aeroporto di Milano Malpensa applicando quanto previsto in materia dalle JAR 145. Sempre nella propria sede effettua infine programmi d'addestramento per piloti ed assistenti di volo sui Boeing 737-800, 767-300 e 787-9 a seguito del certificato TRTO ricevuto nel Settembre del 2002. Neos possiede proprie basi di armamento presso gli aeroporti di Milano Malpensa, Verona e Bologna, dai quali opera quotidianamente voli di linea e charter.

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 degli standard 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.



## ABOUT NEOS

Characterized by an ongoing mission to offer the market high-quality air transport both in the air and on land, Neos was established in June 2001 and obtained its Air Operator's Certificate from ENAC, the Italian Civil Aviation Authority on March 7, 2002. It took off the following day from Milan Malpensa airport to Senegal (Dakar and Cap Skirring) with the first Boeing 737-800W (Winglet). I-NEOS "Città di Milano". It has been starting scheduled flights to Cape Verde since October 2002 as the only Italian airline authorized for the Italy-Cape Verde route, followed by flights to the Canary Islands in August 2003 and, in the summer of 2004, many important Mediterranean vacation destinations.

Long-haul flights started in December 2004 and are currently operated by with two Boeing 767-300ERW (Extended Range Winglets) planes along with three Boeing 787-9 Dreamliner.

Neos is the first Italian airline company to have JAR-OPS certification from the very beginning. It handles technical maintenance on its own aircrafts and other carriers' one, with its own staff based in Milan Malpensa airport, applying the standards envisioned by JAR-145. At its headquarters, it also stages training programs for pilots and flight assistants on Boeing 737-800, 767-300, and 787-9 aircraft, thanks to the TRTO certification obtained in September 2002. Neos has its own crew at the airports of Milan Malpensa, Verona, and Bologna, from which it operates daily regular flights and charter flights.

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.

# CONTATTI

Neos SpA  
Via della chiesa, 68  
21019 - Somma Lombardo (VA) - Italia  
Telefono: +39 0331 232811

Sito web: [www.neosair.it](http://www.neosair.it)

## UFFICIO VENDITE



Per le chiamate dall'estero è attivo il numero +39 0331 232833  
In alternativa è possibile inviare una mail a [tickets@neosair.it](mailto:tickets@neosair.it)

Contestualmente all'atto dell'acquisto del biglietto diretto da Neos è possibile effettuare richieste speciali: pasti speciali, assistenza aeroportuale, bagagli speciali.

## ASSISTENZE SPECIALI

Per ricevere assistenza il servizio va richiesto a Neos (o all'operatore turistico con cui si effettua la prenotazione) almeno 48 ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata.

Per richiedere assistenze speciali e per informazioni è disponibile il numero verde 800 325955 per chiamate dall'Italia (+39 0331 232833 per chiamate dall'estero) dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 19.00 e il Sabato dalle ore 09.00 alle ore 16.00 ; in alternativa è possibile inviare una email all'indirizzo [special@neosair.it](mailto:special@neosair.it)

Area del sito web Neos dedicata alle informazioni necessarie alle persone con disabilità o ridotta mobilità.  
[https://www.neosair.it/it/prima\\_del\\_volo/assistenze\\_speciali/mobilita](https://www.neosair.it/it/prima_del_volo/assistenze_speciali/mobilita)

# CERTIFICAZIONI NEOS

Neos ha ottenuto la certificazione IOSA nel 2016 (rinnovata nel 2018), ed è membro IATA dallo stesso anno.

I suoi aeromobili operano secondo i più stringenti standard di certificazione. Nelle proprie certificazioni Neos possiede oltre le certificazioni europee (EASA e EU-Ops) anche quelle Statunitensi (FAA) e canadesi (TCCA).

Inoltre Neos può vantare la 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 a categoria IIIa e IIIb
- Operazioni di volo RVSM, Reduced Vertical Separation Minima or Minimum
- Precisione di navigazione al massimo livello disponibile (P-RNAV 10,5 e 1)
- 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.

# CONTACTS

Neos SpA  
Via della chiesa, 68  
21019 - Somma Lombardo (VA) - Italy  
Telephone: +39 0331 232811

Website: [www.neosair.it](http://www.neosair.it)

## DIRECT SALES OFFICE



From abroad please dial +39 0331 232833  
Otherwise, email us: [tickets@neosair.it](mailto:tickets@neosair.it)

When you buy a ticket directly from Neos, you can also make special requests: special meals, airport assistance, and special baggage.

## SPECIAL ASSISTANCE

Special assistance must be required to Neos (or to Tour Operator which sold the ticket) at least 48 hours before the departure time of the published flight.

For special assistance requests and for any info you may dial free-phone number 800 325955 for calls from Italy (+39 0331 232833 for calls from abroad) from Monday to Friday from 08.30 AM to 07.00 PM and Saturday from 09.00 AM to 04.00 PM; otherwise you may send email to [special@neosair.it](mailto:special@neosair.it)

Neos web site area dedicated to information about passengers with reduced mobility.  
[https://www.neosair.it/en/before\\_the\\_flight/special\\_assistance/disability](https://www.neosair.it/en/before_the_flight/special_assistance/disability)

# NEOS CERTIFICATION

Neos obtained IOSA certification and became IATA member in 2016 (renewed in 2018).

Its aircrafts operate according to the strictest certification standards. We have European certification (EASA and EU-Ops), as well as United States (FAA) and Canadian (TCCA) certification.

Furthermore, we have top-level operating capacity:

- ETOPS (Extended-range Twin-engine Operational Performance Standards) for 120 and 180 minutes of reliable flying time from the nearest airport
- LVTO – low-visibility takeoffs
- Category IIIa and IIIb low-visibility landings
- RVSM, Reduced Vertical Separation Minimum operation
- Top-level precision-area navigation (P-RNAV 10.5 and 1)
- Standards that reflect the quality and reliability of the maintenance executed by our in-house technical staff and our ongoing commitment to train our flight crew.

# FLOTTA

L'attuale flotta di NEOS è così composta:

- sei Boeing 737-800W (Winglet) a 186 posti in classe unica
- due Boeing 767-300ERW (Extended Range Winglet) a 284 posti in due classi distinte (Economy, Economy Premium)
- tre Boeing 787-9 Dreamliner a 359 posti in due classi (Economy di cui 36 posti sono Economy Extra Plus ed Economy Premium)

L'intera flotta 737-800W e 767-300ERW è equipaggiata 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) e CAT 3B (B767-300), voli ETOPS a 120 minuti (B737-800) ed a 180 minuti (B767-300).

In cabina passeggeri, i Boeing 767 ed i nuovi Boeing 787 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 IFE (In Flight Entertainment), intrattenimento di bordo, che prevede una serie di schermi LCD sui quali vengono trasmessi reportages, documentari e films del programma Neos, includendo tutta una serie di canali audio, divisi per genere musicale. Non ultimo, 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 nostri B767 e B787 inoltre, il passeggero che ne avrà necessità, potrà eseguire delle telefonate grazie al sistema satellitare di bordo, utilizzando una qualsiasi carta di credito.



# FLEET

Our current fleet:

- six Boeing 737-800W (Winglet) with 186 seats in a single class
- two Boeing 767-300ERW (Extended Range Winglet) with 284 seats in two classes (Economy, Economy Premium)
- three Boeing 787-9 Dreamliner with 359 seats in two classes (Economy, in which 36 seats are Economy Extra Plus and Economy Premium)

The entire 737-800W and 767-300ERW 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) and CAT 3B (B767-300) low-visibility landings, as well as ETOPS flights of 120 minutes (B737-800) and 180 minutes (B767-300).

In the cabin, the Boeing 767 and the new Boeing 787 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 screens to broadcast news reports, documentaries, and movies from the Neos program, including a series of 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 B767 and B787 aircraft, passengers can also use our in-flight satellite system, payable with all credit cards, to make phone calls.



# BOEING 737

I-NEOS "Città di Milano"	(2002)
I-NEOT "Città di Torino"	(2002)
I-NEOU "Città di Verona"	(2003)
I-NEOX "Città di Bologna"	(2004)
I-NEOZ "Monte Rosa"	(2006)
I-NEOW "Lago Maggiore"	(2007)

Il Boeing 737 è l'aeroplano più diffuso al mondo. Il 737 è 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

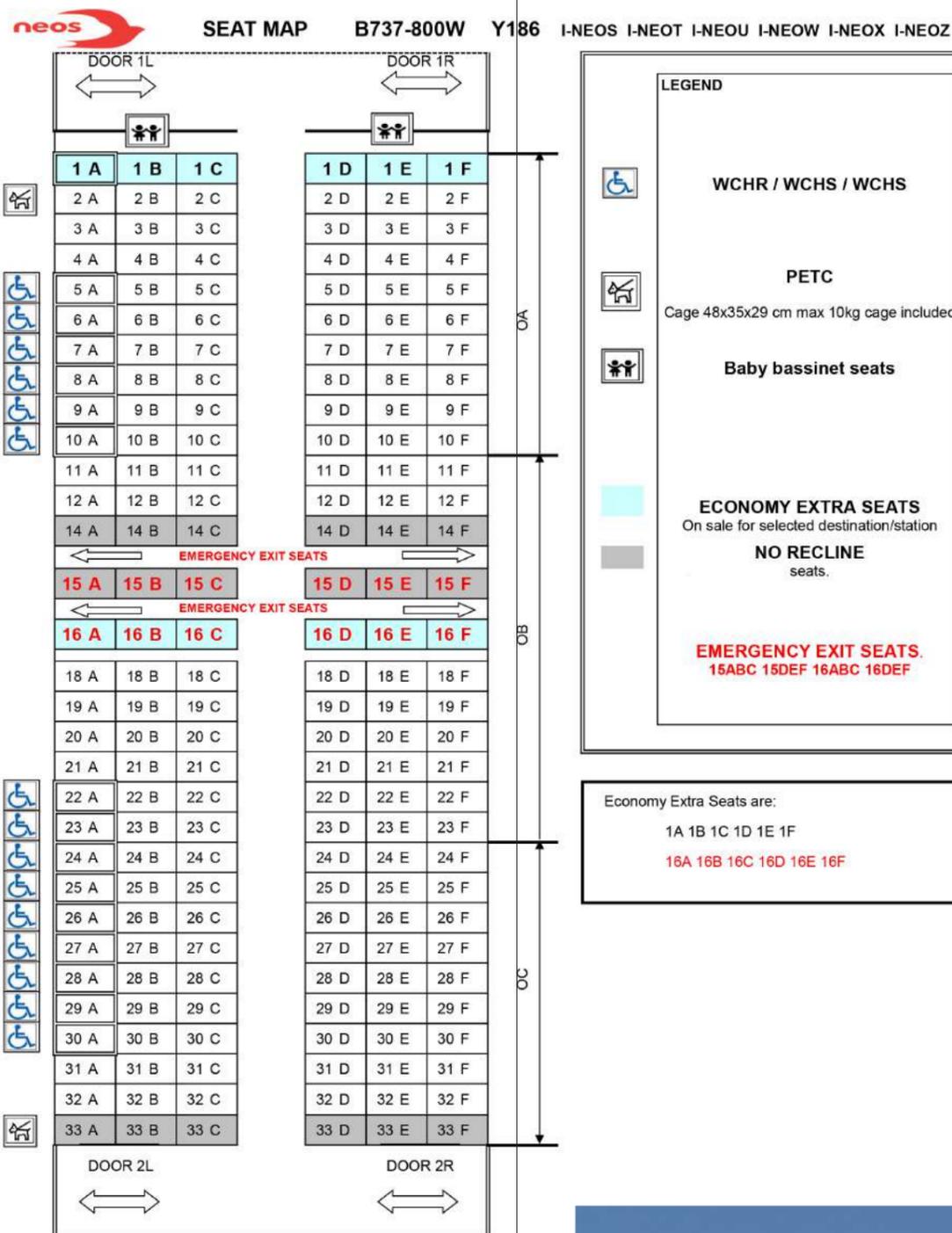
Lunghezza	39,50 m
Apertura alare	35,7 m
Diametro fusoliera	3,76 m
Altezza	12,5 m
Superficie alare	128 m <sup>2</sup>
Peso a vuoto	41.000 kg
Peso max al decollo	79.010 kg
Passeggeri	186
Capacità combustibile	26.000 lt

## 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



# BOEING 737

I-NEOS "Città di Milano"	(2002)
I-NEOT "Città di Torino"	(2002)
I-NEOU "Città di Verona"	(2003)
I-NEOX "Città di Bologna"	(2004)
I-NEOZ "Monte Rosa"	(2006)
I-NEOW "Lago Maggiore"	(2007)

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 m <sup>2</sup>
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 767 MOONFLOWER

I-NDMJ "Ciudad de Habana" (1995)  
I-NDOF "Moonflower" (1996)

Progettato nel 1978 e messo in produzione nel 1981 nella sua prima versione 767-200, è un aereo di linea a fusoliera larga, widebody in inglese, e fu introdotto nello stesso periodo del Boeing 757, simile ma a fusoliera stretta (narrowbody). Ha conosciuto varie rielaborazioni, fino all'ultima versione, il 767-400. Rispetto agli aerei a corridoio singolo, la fusoliera del Boeing 767 è più larga di 1,2 metri e la versatilità del progetto permette agli utilizzatori di scegliere liberamente allestimenti, con file da 4 a 8 posti affiancati, per meglio affrontare le esigenze dei mercati in cui opera. L'ultima versione uscita nel 2000, è il 767-400.

Gli aerei "extended-range" hanno tipicamente una configurazione a tre classi, con una capacità da 181 a 245 passeggeri. Il 767 vanta una puntualità tecnica in partenza, (entro 15 minuti dall'orario previsto), di quasi il 99%. A livello mondiale, l'utilizzazione media della flotta 767, ovvero il tempo che ogni aereo passa in volo ogni giorno, è di oltre 10 ore.

Nel maggio 1985, la Federal Aviation Administration statunitense (FAA) approvò per il 767 la possibilità di servire rotte a lungo raggio che lo avrebbero portato a trovarsi a 120 minuti da un aeroporto alternato – la cosiddetta certificazione ETOPS (Extended Twin-engine Operations). Nel marzo 1989, il 767 divenne il primo bimotore approvato per operazioni ETOPS fino a 180 minuti dall'alternato. Ciò permette di tracciare rotte più brevi e dirette, con notevole risparmio di tempo nelle tratte transatlantiche e transpacifiche. Dopo più di 15 anni l'ETOPS ha superato con successo tutte le prove ed è entrata nella normale prassi operativa di molte compagnie aeree.

Boeing ha consegnato oltre 840 velivoli 767 che sono utilizzati da circa 80 compagnie in tutto il mondo. La famiglia 767 ha accumulato più di 7,7 milioni di voli ed ha trasportato milioni di passeggeri. Circa 1,3 milioni di questi voli sono stati operati in condizioni ETOPS. Il 767 opera più voli ETOPS di qualsiasi altro aereo. La compagnia Neos dal 2005 ha in flotta tre aeromobili B767-300ER (extended range) con i quali opera le rotte a lungo raggio del proprio network con la certificazione ETOPS 180'.

## Dimensioni e pesi

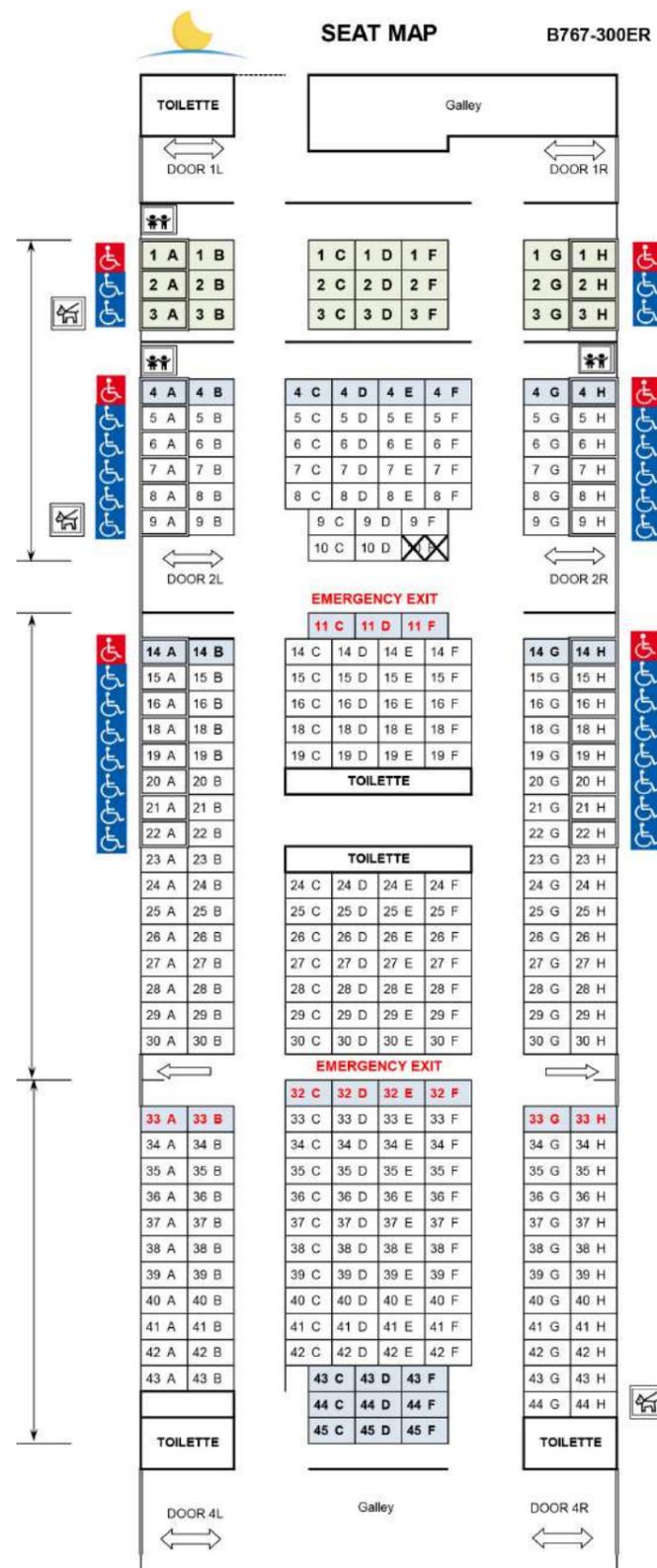
Lunghezza	54,94 m
Apertura alare	50,88 m
Diametro fusoliera	5,03 m
Altezza	15,85 m
Superficie alare	283 m <sup>2</sup>
Peso a vuoto	90.000 kg
Peso max al decollo	186.880 kg
Passengeri	284
Capacità combustibile	91.000 lt

## Propulsione

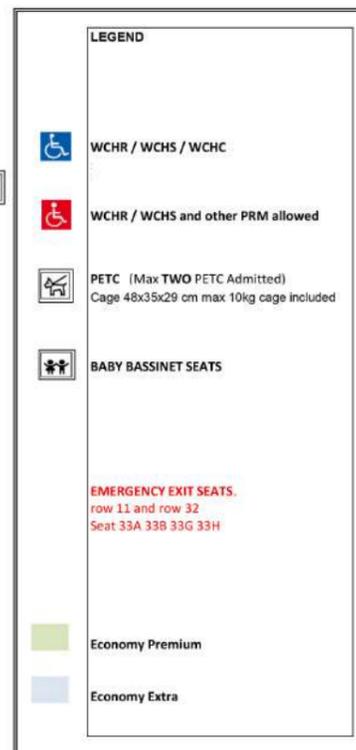
Motore	2 turbofan General Electric CF6-80C2
Spinta	60.030 lb / 27.013 kg/s

## Prestazioni

Velocità max	913 km/h / Mach 0.86
Autonomia	11.370 km
Tangenza	13.500 m



I-NDMJ I-NDOF (P21 - Y264)  
P21 - Y263 COMMERCIAL CONFIGURATION  
(seat 10F blocked)



# BOEING 767 MOONFLOWER

I-NDMJ "Ciudad de Habana" (1995)  
I-NDOF "Moonflower" (1996)

Designed in 1978, production started in 1981 for its first version, the 767-200. It is a widebody plane and was introduced at the same time as the Boeing 757, which is similar but is a narrowbody plane. It has been redeveloped extensively, up to the last version, the 767-400. With respect to single-aisle planes, the fuselage of the Boeing 767 is 1.2 meters wider and the versatility of its design allows users to freely choose their layout, with rows from four to eight seats side by side, in order to handle market needs better. The latest version, which came out in 2000, is the 767-400.

The extended-range aircraft typically have three classes, with a capacity of 181 to 245 passengers. The 767 also boasts nearly a 99% rate of punctuality on departure (within 15 minutes of the scheduled time). On a worldwide level, the average use of the 767 fleet, meaning the time each plane is in flight every day, is over ten hours.

In May 1985, the Federal Aviation Administration (FAA) in the United States approved the 767 for long-range flights that would allow it to be 120 minutes from an alternative airport, giving it ETOPS (Extended Twin-engine Operations) certification. In March 1989, the 767 became the first twin-engine approved for ETOPS operations up to 180 minutes from an alternative airport. This makes it possible to operate shorter and more direct routes, with significant time savings for transatlantic and transpacific flights. After over fifteen years, ETOPS successfully passed all tests and entered into the normal practice of many airline companies.

Boeing has delivered more than 840 767s, which are used by about eight million companies around the world. The 767 family now boasts of over 7.7 million flights and has carried millions of passengers. About 1.3 million of these flights were operated in ETOPS conditions. The 767 operates more ETOPS flights than any other aircraft. Since 2005, Neos has had three B767-300ER (extended range) aircraft in its fleet, using them for long-haul routes of its network with ETOPS 180' certification.

## Size and weight

Length	54,94 m
Wingspan	50,88 m
Fuselage diameter	5,03 m
Height	15,85 m
Wing area	285,35 m <sup>2</sup>
Operating empty weight	90.000 kg
Max. takeoff weight	186.880 kg
Passengers	284
Fuel capacity	91.000 lt

## Propulsion system

Engine	2 turbofan General Electric CF6-80C2
Thrust	60.030 lb / 27.013 kg/s

## Performance

Max. speed	913 km/h / Mach 0.86
Operating range	11.370 km
Service ceiling	13.500 m

# CABINA BOEING 767

## ECONOMY

Fra i servizi della classe economy: monitor 32 pollici alle pareti, sedili con rivestimento in pelle, auricolari di alta qualità in omaggio sul volo di andata, da utilizzare liberamente durante il soggiorno a terra e da conservare per il volo di rientro.

Vassoio pasto con servizio di bevande naturali senza coloranti, nel pieno rispetto delle raccomandazioni delle organizzazioni sanitarie. Vasta offerta di bevande: tè freddo, Ace e 4 tipi di succhi di frutta e vino.

## ECONOMY EXTRA

Per i passeggeri di classe economica sui voli di lungo raggio operati da aeromobile B767, è disponibile il servizio Economy Extra acquistabile al check-in salva disponibilità. Economy Extra vuol dire registrazione presso un banco dedicato e un canale preferenziale, o "fast track", per i controlli di sicurezza dove disponibile. Il posto a bordo ha maggiore spazio per le gambe. I posti con queste caratteristiche sono la prima fila, le uscite di emergenza (con esclusione dei posti finestrino) e i posti nelle ultime file. Quelli in prima fila hanno la paratia divisoria davanti alla seduta a circa 50 cm mentre l'assegnazione dei posti in uscita di emergenza non è permessa ai bambini fino a 12 anni e ai passeggeri a mobilità ridotta. Nelle uscite di emergenza e in prima fila non è possibile sollevare il bracciolo.

## ECONOMY PREMIUM

A partire da dicembre 2015 Neos ha sostituito la classe Business con la classe Economy Premium proponendo un prodotto più aderente alle aspettative del viaggiatore che vuole concedersi qualcosa in più della classe economy ma ad un prezzo più contenuto della business.

La classe Economy Premium è infatti un'accogliente cabina con un numero limitato di posti che dispongono di un maggior spazio per le gambe rispetto ai posti di Economy. I sedili, molto simili a quelli di economy, dispongono di un poggiatesta svincolato dal cuscino dello schienale regolabile sia in altezza e larghezza, garantendo una corretta posizione della testa e del collo. Si potrà usufruire del check-in dedicato, del fast track e vip lounge (ove disponibili), dell'imbarco prioritario e di una franchigia bagagli maggiorata.

A bordo, per garantire un maggior comfort i passeggeri di Premium Class sono omaggiati di una trousse di viaggio ed una scelta di piatti della tradizione italiana preparati singolarmente e serviti in stoviglie di porcellana caratterizzano il servizio di bordo.

Per rendere la permanenza a bordo più piacevole la Premium Class prevede un sistema di intrattenimento individuale con i-Pad completo di film, musica, riviste/quotidiani e giochi.

La classe premium è disponibile solo sui nostri aeromobili di lungo raggio.



# CABIN BOEING 767

## ECONOMY

The services offered by economy class include: 32" monitors on the walls, faux leather upholstery, free quality earphones on your outbound flight, which you can use during your stay and then again on your return flight. We offer a wide range of natural beverages including iced tea, ACE, four kinds of fruit juice and wine; all beverages are without food coloring, fully complying with the recommendations of worldwide health organizations.

## ECONOMY EXTRA

Passengers in economy class departing on long-haul flights on B767 aircraft can upgrade to Economy Extra during check-in, based on availability. Economy Extra means checking in at a special desk and fast track for security checks, where available. The seats on the aircraft also offer extra legroom. They are located in the first row, the rows by the emergency exits (except window seats) and the last rows. In the first row, there is a partition in front of the seat that is approximately 50 cm (19.6 inches) away. Children up to the age of 12 and passengers with limited mobility are not allowed to sit in the emergency exit rows. The armrest cannot be raised in the emergency exit rows or the first row.

## ECONOMY PREMIUM

In December 2015, Neos replaced its Business Class with Economy Premium to offer a flying experience that best suits to travelers who want something more than economy class but that is more affordable than business class.

Our Economy Premium class is a comfortable cabin with a limited number of seats offering more legroom than Economy Class. The seats, similar to those in Eco-

nomy class, feature a headrest that is separate from the backrest, and that can be adjusted in both height and width to guarantee the best position for your head and neck. Passengers have their own check-in desk and enjoy fast-track service, the VIP lounge (where available), priority boarding, and extra checked baggage.

On board, to offer Premium Class passengers extra comfort, they receive a bag of travel cosmetics and a choice of individually prepared traditional Italian food, served on porcelain dishes.

To make your time on board even more enjoyable, we offer to Premium class passengers an individual entertainment system with movies, music, magazines/dailies, and games.

Premium class is available only on our long-haul flights.

# INTRATTENIMENTO BOEING 767

## INTRATTENIMENTO 767

Ogni tre mesi, Neos rinnova il cartellone dei film proiettati a bordo dei propri aeromobili sui voli superiori a tre ore e trenta minuti. Sui collegamenti intercontinentali, in particolare, le proiezioni sono due distinte nel volo di andata e due diverse in quello di ritorno. Sono sempre film di prima visione scelti tra i generi più adatti alle famiglie.

In Economy Premium, l'intrattenimento di bordo diventa personalizzato grazie alla possibilità di utilizzare gratuitamente un I-pad con un menù d'accesso a numerosi contenuti multimediali in quanto è possibile godere la visione di una selezione di film, oppure leggere alcune riviste, ascoltare compilation musicali o in alternativa intrattenersi con dei giochi.

Agli appassionati della musica, Neos offre otto canali (nove sui voli effettuati con aeromobile Boeing 767-300ERW) con selezioni musicali aggiornate semestralmente. E' possibile ascoltare così opere di grandi compositori classici, ritmi caraibici, un ottimo jazz, canzoni per i bimbi, i successi "sempreverdi" del Pop, Rock e Soul, oppure rilassarsi cullati dai suoni della natura.

## NEOS ENTERTAINMENT

Più piacevole e confortevole il viaggio a bordo con il nuovo sistema Boardconnect® installato sulla flotta Neos B767. Il sistema è una distribuzione wireless di contenuti di intrattenimento quali Film, Giochi, Riviste e Musica, accessibile in maniera totalmente indipendente da ogni passeggero che sia dotato di un proprio dispositivo "smart" (tablet, smartphone con SO Android o iOS e dotato di connessione WiFi). E' necessario installare sul vostro dispositivo l'app NEOS ENTERTAINMENT disponibile e scaricabile su Apple Store e Androids Store. Una volta a bordo, in fase di crociera, avviando NEOS ENTERTAINMENT, un menù semplice ed intuitivo darà accesso a contenuti di intrattenimento sempre disponibili che potranno essere interrotti e ripresi a piacimento; si tratta in sostanza di un vero e proprio sistema On-Demand.

Per poter godere del servizio in tutta la durata del volo, è consigliabile che il dispositivo sia pienamente carico alla partenza.



SCARICA L'APP NEOS  
ENTERTAINMENT

DOWNLOAD THE NEOS  
ENTERTAINMENT APP

DISPONIBILE SU: / AVAILABLE AT:



# ENTERTAINMENT BOEING 767

## 767 ENTERTAINMENT

Every three months, Neos updates the list of movies offered aboard our flights that are longer than three and a half hours. For our intercontinental connections, you'll find two different lists for your outbound flight and two others for your inbound flight. These are always premier movies chosen from genres best suited for families.

In Economy Premium, our onboard entertainment can be customized because you can use an I-pad - free of charge - with a menu allowing you to access numerous multimedia contents. You can enjoy a selection of movies, read magazines, listen to music compilations, or try your hand at games.

For music fans, Neos offers eight channels (nine on the Boeing 767-300ERW) with selections that are updated every six months. You can listen to works by great classical composers, a Caribbean beat, excellent jazz, songs for children, evergreens of pop, rock, and soul, or just relax with the sounds of nature.

## NEOS ENTERTAINMENT

Traveling with Neos is more relaxing and comfortable thanks to the new Boardconnect® system installed on the Neos B767 fleet. This is a wireless system with entertainment contents like movies, games, magazines, and music, independently accessible by all passengers with their own smart device (tablet, smartphone with SO Android or iOS, and with a WiFi connection). You need to install the NEOS ENTERTAINMENT app on your device, which can be downloaded from the Apple Store and Androids Store. Once you're aboard, at cruise altitude you can start NEOS ENTERTAINMENT, a simple and intuitive menu that will offer you access to entertainment content that are always available and can be stopped with you want. This is essentially an on-demand system. To be sure you can enjoy this service throughout the flight, be sure to fully charge your device before departure.

# BOEING 787

EI-NEO "Spirit of Italy" (2017)  
 EI-NEW "Erminio Ferri" (2018)  
 EI-NEU "European Dream" (2018)

Il Boeing 787 Dreamliner è un aeroplano bimotore turboventola 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 stabilimento 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. Originariamente programmato per entrare in servizio nel maggio 2008, il progetto ha sperimentato 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
Altezza	17,02 m
Superficie alare	347,00 m <sup>2</sup>
Peso a vuoto	130.000 kg
Peso max al decollo	252.650 kg
Passeggeri	359
Capacità combustibile	127.000 lt

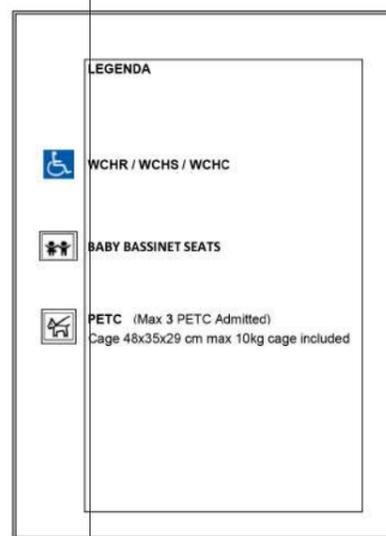
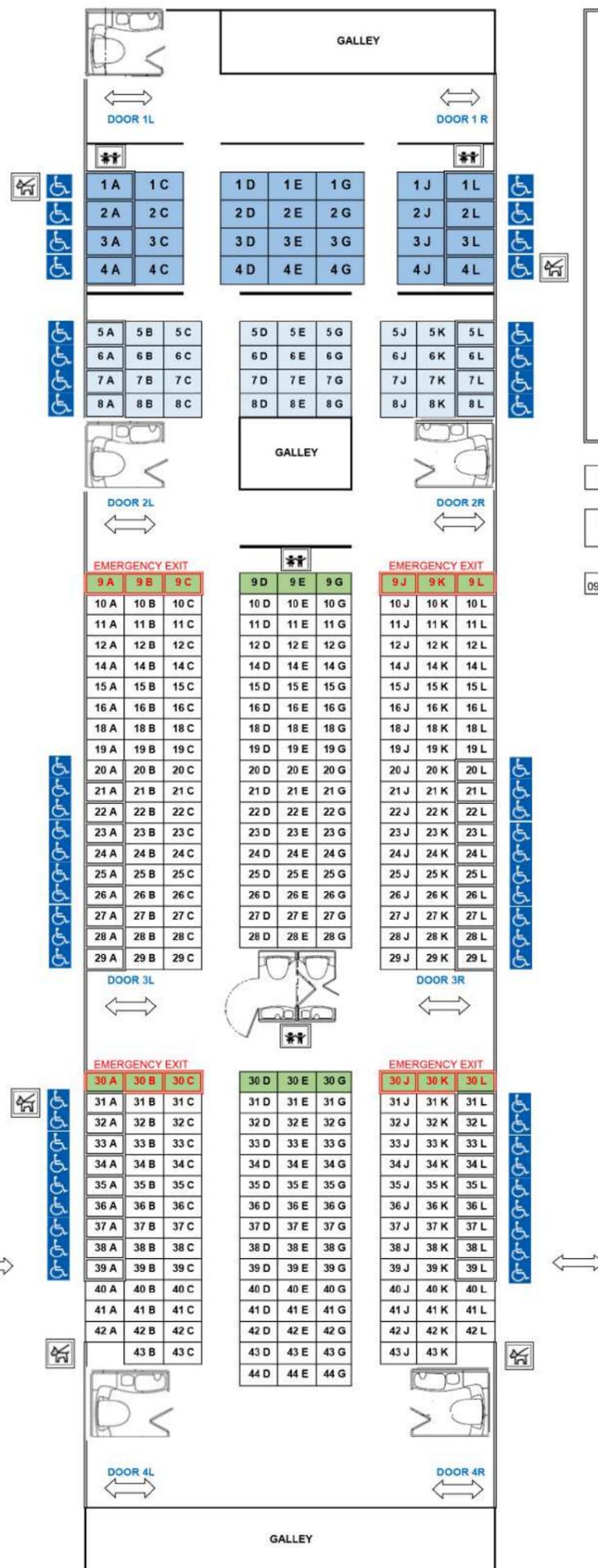
## Propulsione

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

## SEAT MAP B787-9 P28 Y331



01-04	ECONOMY PREMIUM
05-08	ECONOMY EXTRA PLUS
09 and 30	ECONOMY EXTRA

# BOEING 787

EI-NEO "Spirit of Italy" (2017)  
 EI-NEW "Erminio Ferri" (2018)  
 EI-NEU "European Dream" (2018)

The Boeing 787 Dreamliner is a twin-engine turbofan 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 m <sup>2</sup>
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 in-novative 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 "sentire" 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 vicino al sedile assegnato.



# CABIN BOEING 787

The cabin is one of the most innovative features of the 787, designed after careful market studies to identify 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.

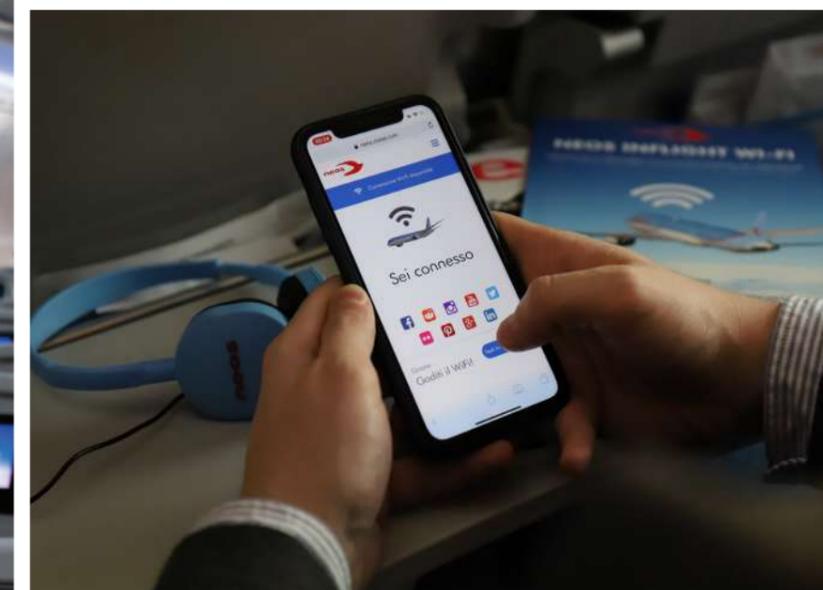
# INTRATTENIMENTO 787 DREAMLINER

Sui Boeing 787 di Neos è disponibile un intrattenimento individuale on demand che comprende film di ogni genere in cinque lingue (italiano, inglese, spagnolo, francese e cinese), compilation musicali, giochi, informazioni ed info del 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" è disponibile a bordo dell'intera flotta Neos Boeing 787 Dreamliner, offrendo 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 famosi per riprodurre musica, film e serie TV, proprio come a casa.



## 787 DREAMLINER ENTERTAINMENT

On the Neos Boeing 787 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 onboard the entire Neos Boeing 787 Dreamliner fleet, providing to passengers a new generation broadband Wi-Fi internet connection.

With a speed of 12 Mbps, the 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.

# ASSISTENZE SPECIALI

## MOBILITÀ RIDOTTA

Neos desidera offrire il massimo comfort e ridurre qualsiasi tipo di ostacolo possa essere posto alle persone con diversa capacità di spostamento, sia a bordo dei propri aeromobili che nelle varie fasi del viaggio in aeroporto. La gestione dell'accoglienza e delle procedure di imbarco delle persone PRM avviene a cura del gestore aeroportuale, che si occupa, in regime centralizzato, di garantire il supporto adeguato e gli accessi alle varie aree, compreso poi l'imbarco sull'aeromobile con supporti dedicati. È importante tuttavia accertarsi che le segnalazioni relative a tali assistenze siano state segnalate a Neos almeno 48 ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata, per potersi attivare con il gestore aeroportuale e fornire il massimo supporto possibile.

Ai sensi del Reg. (CE) No 1107/2006 ed allo scopo di offrire alle persone disabili e alle persone a mobilità ridotta la possibilità di viaggiare in aereo, Neos informa circa le procedure e/o misure di sicurezza applicate a bordo dei propri aeromobili. In ottemperanza a quanto previsto dagli standard di sicurezza, Neos limita il numero di passeggeri con mobilità ridotta a bordo dei propri aeromobili. I passeggeri a ridotta mobilità non potranno essere allocati a bordo in posizioni tali da ostruire i dispositivi di emergenza, o da ostruire la rapida evacuazione degli altri passeggeri. I passeggeri a ridotta mobilità non potranno essere allocati su tutti i posti dell'aeromobile indicati come "uscite di emergenza".

Al fine di garantire il miglior servizio sia nelle fasi d'imbarco e sbarco, sia durante il volo, i passeggeri con mobilità ridotta e che necessitino di assistenze particolari, devono presentarsi per le operazioni di accettazione almeno due ore prima della partenza del volo.

Nel pieno rispetto della normativa vigente, Neos limita l'imbarco di passeggeri richiedenti assistenza ad un numero massimo di 10 (5 se non accompagnate). Le assistenze di tipo WCHC (immobilità completa) è limitato ad un numero massimo di 2 se non accompagnate.

Neos consente l'imbarco in cabina di 1 cane guida senza alcun onere. Si richiede che l'animale sia provvisto di tutti i documenti necessari e dotato di museruola.

## SEDIE A ROTELLE

Le sedie a rotelle pieghevoli, al seguito del passeggero, verranno trasportate senza alcun onere aggiuntivo rispetto alla normale franchigia applicata al bagaglio.

## TRASPORTO BARELLE

Sui nostri voli Neos non è consentito il trasporto di barelle.



# SPECIAL ASSISTANCE

## REDUCED MOBILITY

Neos strives to offer maximum comfort and minimize any type of obstacle that might be faced by people with reduced mobility, on board our planes but also during the various travel phases at the airport. Welcome and boarding procedures of people with reduced mobility are handled by airport personnel, who coordinate proper support and access to various areas, including embarking on the aircraft with specific supports. Nevertheless, it is important to be sure that Neos is notified at least 48 hours before the departure time of the published flight, so we can contact airport personnel and provide as much help as possible.

Pursuant to Reg. (EC) No. 1107/2006 and to offer differently abled people and those with reduced mobility the chance to enjoy air travel, Neos would like to provide information about the procedures and safety measures it applies on board. In keeping with safety standards, Neos limits the number of passengers with reduced mobility aboard its aircraft. Passengers with reduced mobility cannot be seated in places that could prevent access to emergency devices or prevent rapid evacuation of other passengers. Passengers with reduced mobility cannot be seated in rows marked as emergency exits.

In order to provide the best service while boarding and leaving the plane, as well as during flight, passengers with reduced mobility and those who need special assistance must arrive at check-in at least two hours before departure. In full respect of current regulations, Neos will accept a maximum of ten passengers requiring assistance (five if unaccompanied). WCHC (complete immobility) assistance is limited to a maximum of two if unaccompanied.

Neos allows one guide dog in the passenger cabin, free of charge. The dog must have all necessary documents before embarking and must wear a muzzle.

## WHEELCHAIRS

Folding wheelchairs, in passenger's wake, will be transported without any additional fare.

## STRETCHER TRANSPORT

The transport of stretchers is not allowed on Neos flights.

## CONCENTRATORI PORTATILI DI OSSIGENO

Il trasporto dei concentratori portatili di ossigeno a bordo dei nostri voli è soggetto alle seguenti condizioni:

- Il passeggero deve informare Neos entro 4 giorni prima della partenza del volo;
- Il passeggero deve viaggiare con un modello approvato di POC (vedi elenco di seguito);
- Il POC deve avere un'etichetta/targhetta indicante l'approvazione per l'uso a bordo di aeromobili;
- Il POC non deve essere contaminato da oli, grassi e altri prodotti petroliferi e deve essere in buone condizioni e privo di danni o altri segni di usura eccessiva o uso improprio;
- Il passeggero deve presentare la documentazione del POC per l'ispezione;
- Il passeggero deve presentare il modulo FO-FO-019 o una lettera equivalente del proprio medico che conferma le seguenti informazioni:

- 1) Il passeggero è in grado di viaggiare;
- 2) Il passeggero è in grado di azionare il dispositivo, riconoscere e rispondere adeguatamente ai suoi allarmi; e se non è in grado l'utente deve viaggiare con un accompagnatore in grado di svolgere tali funzioni;
- 3) Specificare le fasi del volo durante il quale il dispositivo è medicalmente necessario (rullaggio, decollo, crociera, atterraggio);
- 4) Indicazione del valore massimo del flusso di ossigeno rispetto al valore di pressione durante le normali operazioni.

- Il passeggero deve consentire al personale Neos S.p.A. di verificare il contenuto della certificazione medica;
- Durante il volo, il POC deve essere utilizzato nella modalità a batteria;
- Il passeggero deve avere un numero sufficiente di batterie completamente cariche per coprire la durata del volo ed eventuali ritardi. Batterie supplementari sono ammesse solo nel bagaglio a mano e devono essere protette singolarmente per evitare cortocircuiti, i terminali della batteria devono essere non esposti o confezionati in modo da evitare il contatto con oggetti metallici, compresi i terminali delle altre batterie;
- Le batterie di scorta al litio o agli ioni di litio non sono ammesse nei bagagli da stiva;
- Utilizzare solo lozioni e balsami che sono compatibili con la presenza di ossigeno concentrato;
- Il POC deve essere spento in caso di interferenze con i sistemi dell'aeromobile.

Il POC utilizzato durante ogni fase di volo deve essere stivato completamente sotto il sedile di fronte al passeggero che utilizza il dispositivo in modo che il filtro di aspirazione non sia bloccato durante l'uso e che l'utente o il compagno dell'utente possano avvertire gli avvisi acustici e luminosi. Il POC deve essere libero da coperte, cappotti e altre parti del bagaglio a mano che potrebbero bloccare il filtro di aspirazione.

Quando il segnale per le cinture di sicurezza è spento, la persona che utilizza il POC è libera di muoversi in cabina.

### LISTA DEI CONCENTRATORI AUTORIZZATI

AirSep FreeStyle, Inogen One, Invacare XPO2 / Solo2, DeVilbiss Healthcare iGo, AirSep LifeStyle, Inogen One G2, SeQual SAROS Portable Oxygen Concentrator, Respironics SimplyGo, AirSep Focus, Inogen One G3, Oxlife Independence Oxygen Concentrator, International Biophysics LifeChoice, AirSep FreeStyle 5, Inova Labs LifeChoice, Oxus RS-00400, SeQual Eclipse, Delphi RS-00400, Inova Labs LifeChoice Activox, Precision Medical EasyPulse, Respironics EverGo, (U) SeQual eQuinox Oxygen System (model 4000), (V) SeQual Oxywell Oxygen System (model 4000), (X) VBox Trooper Oxygen Concentrator.

In ogni caso, se il POC riporta la seguente etichetta "The manufacturer of this POC has determined this device conforms to all applicable FAA acceptance criteria for POC carriage and use on board aircraft", il dispositivo è approvato per il trasporto.

## PORTABLE OXYGEN CONCENTRATORS (POC)



The transport of POC as hand-baggage on board our aircraft is subject to the following rules:

- The passenger must inform Neos within 4 days prior to the flight departure;
- The passenger must travel with an approved model of POC (see the list below);
- The POC must have a label indicating that it has been approved for use on the airplane;
- The POC must not be contaminated with oil, grease and other petroleum products, it must be in good condition and free from damages or other signs of excessive wear or misuse;
- The passenger must present the POC paperwork for inspection;
- The passenger must present the FO-FO-019 form or an equivalent letter from his/her doctor confirming the following information:

- 1) The passenger is able to travel;
- 2) The passenger is able to switch the device on, recognize and respond appropriately to its alarms; if the passenger is not able to perform these functions, he/she must travel with a companion who will do them properly
- 3) Specify the phases of the flight during which the device is medically necessary (taxi, take-off, cruise, landing);
- 4) Indication of maximum oxygen flow value compared to the pressure value during normal operations.

- The passenger shall allow the Neos S.p.A. staff to verify the contents of the medical certification;
- The POC is used in its battery-operated mode during the flight;
- The passenger must have a sufficient number of fully-charged batteries to cover the duration of the flight and possible delays. Extra batteries are permitted only in carry-on baggage and they must be individually protected to prevent short circuits, battery terminals must be either protected or packaged thus preventing contact with metal objects, including terminals of the other batteries;
- Spare lithium or lithium ion batteries are not permitted in checked-in baggage;
- Only use of lotions and conditioners that are compatible with the presence of concentrated oxygen;
- The POC should be switched off in case of interference with airplane systems.

Approved POC that will be used during any phase of flight must be stowed completely underneath the seat in front of the passenger using the device, ensuring that the air/intake filter is not blocked during use and that the user or user's companion can see the warning lights and/or hear the audible warning. The POC must be clear of blankets, coats and other parts of carry-on baggage that may block the air/intake filter.

When seat belt signs are switched off, the person using a POC is free to move in the cabin.

### LIST OF APPROVED DEVICES

AirSep FreeStyle, Inogen One, Invacare XPO2 / Solo2, DeVilbiss Healthcare iGo, AirSep LifeStyle, Inogen One G2, SeQual SAROS Portable Oxygen Concentrator, Respironics SimplyGo, AirSep Focus, Inogen One G3, Oxlife Independence Oxygen Concentrator, International Biophysics LifeChoice, AirSep FreeStyle 5, Inova Labs LifeChoice, Oxus RS-00400, SeQual Eclipse, Delphi RS-00400, Inova Labs LifeChoice Activox, Precision Medical EasyPulse, Respironics EverGo, (U) SeQual eQuinox Oxygen System (model 4000), (V) SeQual Oxywell Oxygen System (model 4000), (X) VBox Trooper Oxygen Concentrator.

In any case, if the POC reports the following label "The manufacturer of this POC has determined this device conforms to the applicable FAA acceptance criteria for POC carriage and use on board aircraft", the device is approved for transport.

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

Nel caso in cui non abbia un certificato medico, Neos, in circostanze particolari e sempre tenendo come obiettivo la sicurezza del passeggero, si riserva il diritto di non acconsentire all'imbarco.

## INFANT 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

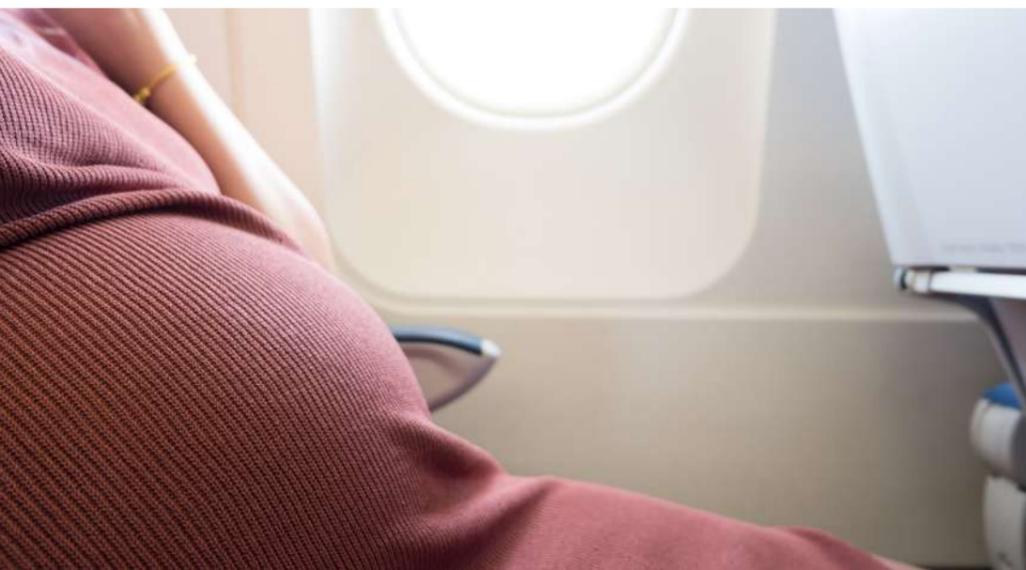
Gli aeromobili Neos sono dotati di culla utilizzabile da bambini che non abbiano ancora compiuto il secondo anno di età. Una culla misura 76.20cm (30") x 38.10cm (15") x 20.32cm (8") e supporta un peso massimo di 12kg. La richiesta per usufruire di una culla a bordo deve essere fatta al momento della prenotazione tramite la vostra agenzia o, in casi di acquisto diretto alla Compagnia all'indirizzo [special@neosair.it](mailto:special@neosair.it) (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 tali 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 passeggero. 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 passeggeri in cabina passeggeri. Il trasporto passeggeri 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 a medical certificate, in special circumstances and since passenger safety is our topmost priority, Neos reserves the right to ban 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 through your travel agency or, if purchasing directly from our airline, through the email address [special@neosair.it](mailto:special@neosair.it) (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](http://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 accompagnamento 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](http://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 5 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 trasferire 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 ad esempio 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 dare od accettare bagagli da altri passeggeri.

### 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](http://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 il diritto 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](http://www.neosair.it)), ma deve essere sempre segnalato almeno due giorni lavorativi prima della partenza del volo alla propria agenzia di viaggio oppure all'ufficio prenotazioni 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.

(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](http://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](http://www.neosair.it)), but at least two working days before your departure you must inform the travel agency or the reservations office if you purchased your ticket directly from the airline. 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.

# BAGGAGE

## HAND LUGGAGE

One piece of hand luggage per person is allowed in the cabin, for a maximum weight of 5 kg (11 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

# 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.

È 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](http://www.neosair.it)). Poiché su ogni volo è consentito imbarcare un massimo di 2 animali in cabina (sui voli operati con il Boeing 787 Dreamliner è consentito imbarcare un massimo di 3 animali in cabina) e un massimo di 4 animali in stiva, si consiglia una tempestiva segnalazione, entro 4 giorni prima della partenza del volo, alla propria agenzia viaggi o all'indirizzo [special@neosair.it](mailto:special@neosair.it)

**ATTENZIONE!** Il servizio deve essere prepagato chiamando il numero verde gratuito 800 325955.



## 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. È necessario comunicare la necessità di imbarco di tale tipologia di cani con anticipo, presso la propria agenzia o all'indirizzo [special@neosair.it](mailto:special@neosair.it) nel caso di acquisto diretto. Gli ESA (Emotional Support Animal) non rientrano in questa categoria.

## GIAMAICA

L'introduzione di animali domestici in Giamaica (cani e gatti) è vietata.

Maggiori informazioni sono disponibili al seguente sito: [www.moa.gov.jm](http://www.moa.gov.jm)

## KENYA

Il trasporto di cani e gatti a seguito del passeggero verso il Kenya è subordinato ai seguenti requisiti:

- Certificato veterinario di buona salute dell'animale;
  - Certificato di vaccinazione antirabbica rilasciato nel Paese di origine almeno un mese e non più di un anno prima dall'ingresso in Kenya;
  - Permesso di importazione rilasciato dall'Ambasciata del Kenya in Italia (valido – per un solo viaggio e fino a 30 giorni dalla data di emissione)
- Per altri animali è richiesto solo un certificato di buona salute.

## EMIRATI ARABI UNITI UAE

La normativa locale vieta l'ingresso di animali al seguito del passeggero negli UAE. Pertanto eventuali richieste di tal genere non potranno essere confermate.

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](http://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 notify, within 4 days prior to the flight departure, your travel agency or this address [special@neosair.it](mailto:special@neosair.it) in case of direct purchase.

**WARNING!** The service must be prepaid calling the toll-free number 800 325955

## 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 [special@neosair.it](mailto:special@neosair.it) in the case of a direct purchase.

## JAMAICA

The introduction of domestic animals (dogs and cats) to Jamaica is forbidden. More information is available at the following link: [www.moa.gov.jm](http://www.moa.gov.jm)

## KENYA

The transport of dogs and cats with the passenger is subject to the following requirements for Kenya.

- Veterinary certificate that the pet is healthy
  - Certificate of rabies vaccination from the country of origin dated at least one month prior and no more than one year before arriving in Kenya
  - Import permit issued by the Kenyan Embassy in Italy (valid for only one trip and up to 30 days from the date of issue)
- For other animals, only a certificate of good health is required.

## UNITED ARAB EMIRATES (UAE)

State law prohibits the entry of animals with the passenger in the UAE. Therefore, any requests of this kind cannot be confirmed.

# TRANSPORT OF ANIMALS

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

## DICHIARAZIONE VALORE

E' 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](http://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
- E' 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 S.p.A. offre servizi di trasporto merce nella maggior parte delle destinazioni. E' 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.it](http://www.neosair.it)

## 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](http://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 SpA 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.it](http://www.neosair.it)

## 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 nostri voli 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.

### 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 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.

### LE VERNICI E I SOLVENTI

Sono tutti altamente infiammabili ed estremamente pericolosi in caso di sversamento del liquido. Acquistateli quando arrivate a destinazione.

### 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](http://www.neosair.it)



## 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 our 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.*

### MATCHES AND UNDERWATER FLASHLIGHTS

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

### PAINT AND SOLVENTS

*All of these products are highly inflammable and extremely dangerous if they leak. Purchase them at your destination.*

### 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](http://www.neosair.it)*

# SERVIZIO E PASTI

Volare NEOS significa anche scoprire ricchi e appetitosi menù correlati all'orario e alla durata di ogni volo, differenziati a seconda della classe prescelta per il viaggio. Sui voli del primo mattino, viene servita la colazione con brioches calde e yogurt, accompagnata da una offerta di bevande tra le quali non manca il cappuccino. Sui voli superiori alle tre ore è previsto il pranzo o la cena. Entrambi sono caratterizzati da primi piatti caldi della migliore cucina emiliana e dolci della più squisita pasticceria siciliana. Firmati da uno delle più autorevoli cucine italiane, ogni vassoio è arricchito, nella composizione, con prodotti nazionali d'eccellenza, dall'olio al parmigiano reggiano grattugiato. Denominatore comune sono le posate in metallo, i bicchieri in cristallo e il pasto caldo in contenitori di porcellana.

Una menzione la meritano i pregiati vini, bianchi e rossi, provenienti da una azienda vinicola piemontese di alto livello, e il caffè egualmente e rigorosamente "made in Italy".

Sui collegamenti intercontinentali, prima dell'atterraggio, NEOS si distingue poi per un secondo servizio. È costituito da uno snack o una colazione, in base all'orario e con componenti sia dolci che salati. In Economy Premium il servizio è realizzato con un tovagliato in stoffa e un servizio di alta ristorazione. Sui voli diurni ad esempio, dopo l'antipasto, si può scegliere tra due primi e due secondi caldi, seguiti da formaggi, pasticceria fresca e frutta di stagione.

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

#### Diabetic Meal - Pasto per diabetici

Alimenti proibiti: zucchero, sciroppi, marmellate, torte, cioccolato, dolci, budini, alimenti fritti e grassi, frutta  
Gluten Free Meal - Pasto privo di glutine (soggetti affetti da morbo celiaco)

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

#### Vegetarian Meal - Pasto vegetariano

Alimenti proibiti: carne, pollame, pesce

La richiesta di pasto speciale deve essere fatta entro 4 giorni prima della partenza del volo all'indirizzo [special@neosair.it](mailto:special@neosair.it) o tramite l'agente di viaggi e l'effettiva erogazione è sempre soggetta all'effettiva disponibilità sul singolo volo.

# SERVICE AND MEALS

Flying with Neos also means discovering rich and appetizing menus according to the time, the duration of the flight and the class chosen for your journey. On early morning flights, we serve breakfast with warm pastries and yogurt, accompanied by a range of beverages, naturally including cappuccino.

Flights longer than three hours include lunch or dinner. Both feature hot first plates from Emilia Romagna's traditional cuisine and the most delicious Sicilian desserts. Created by one of the most authoritative Italian kitchens, each tray has excellent Italian products, from olive oil to grated Parmigiano Reggiano. The common denominator? Metal cutlery, crystal glasses, and the hot meal in porcelain containers.

Special mention also goes to our prized white and red wines, from a top-quality Piedmontese winery, and coffee that is strictly Italian.

On intercontinental flights, before landing, Neos also offers an extra service which can be a snack or breakfast (both with sweet and savory items) depending on the time of estimated landing. In Economy Premium, this service is offered with fabric table linens and high-quality food. For example, on daytime flights, after the appetizer you can choose between two hot first dishes and two main dishes, followed by cheese, fresh pastries, and seasonal fruit.

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 through [special@neosair.it](mailto:special@neosair.it) or through your travel agent, and the offer is always subject to availability on the individual flight.



# NEOS E L'AMBIENTE

Neos segue una politica di attenzione per l'ambiente dotandosi di processi aziendali volti alla responsabilità ed alla trasparenza, anche nel lungo termine.

In particolare, il progressivo rinnovo della flotta di aeromobili comporta la riduzione dell'emissione di gas nocivi: i nuovi Boeing 787, grazie agli aspetti aerodinamici avanzati, alle strutture più leggere e a motori più efficienti contribuiscono ad una riduzione del 20% del consumo di carburante e delle emissioni di CO2.

I 787 inoltre, grazie a una serie di nuove tecnologie per la riduzione dei rumori, diminuisce l'impatto acustico fino al 60%.

L'attenzione di Neos è anche rivolta alla gestione e corretto conferimento dei rifiuti prodotti nello svolgimento dell'attività dell'azienda. Per i rifiuti prodotti nello svolgimento dell'attività presso la sede amministrativa di Neos S.p.A, tutti i dipendenti della società sono chiamati ad utilizzare gli appositi raccoglitori per la raccolta differenziata dei rifiuti (carta, plastica, vetro).

I rifiuti pericolosi e non pericolosi (toner, lampade al neon, arredi usurati...) ed i RAEE prodotti nell'esercizio dell'attività amministrativa della società sono smaltiti da ditte certificate ed autorizzate, con le quali Neos S.p.A. ha in essere contratti specifici.

Per quanto attiene all'attività di gestione e conferimento dei rifiuti derivanti dalle ordinarie attività di manutenzione degli aeromobili di Neos S.p.A., le attività si svolgono nei piazzali dedicati all'interno degli aeroporti. I materiali (rifiuti) che debbono essere smaltiti (es. oli esausti, pezzi di ricambio) sono stoccati secondo le indicazioni prescritte dal gestore della stazione aeroportuale e vengono smaltiti da ditte autorizzate incaricate da Neos S.p.A.

Per i pezzi di ricambio, prima del conferimento alla ditta autorizzata ed incaricata dello smaltimento, viene attuato il protocollo ENAC che prescrive le modalità con cui rendere inservibile il pezzo di ricambio dell'aeromobile da smaltire. 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.

Il lavaggio e la pulizia dell'aeromobile vengono effettuati da ditte incaricate da Neos S.p.A. sulla scorta di specifici contratti di fornitura del servizio di pulizia - lavaggio dell'aereo. I rifiuti prodotti nella fase di volo, derivanti dalle attività di catering a bordo dell'aeroplano, vengono stoccati dagli assistenti di volo negli appositi carrelli. Tali carrelli vengono ritirati dalle società di catering, con cui Neos S.p.A. ha in essere un contratto di fornitura.

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

# NEOS AND THE ENVIRONMENT

Neos pays close attention to environment by adopting company processes of responsibility and transparency, even on long term view.

In particular, the Neos fleet renewal contributes to dangerous gases emission reduction: Neos new Boeing 787 aircrafts cut the fuel consumption and CO2 emissions of 20% thanks to advanced aerodynamic features, lighter structures and efficient engines.

Moreover, Boeing 787 reduces acoustic impact of 60% thanks to its new technologies specific for noise reduction.

Neos pays attention also to the management and proper disposal of waste produced by carrying out company activities. For waste produced in carrying out activities at the administrative headquarters of Neos SpA, all employees are asked to use specific containers for waste sorting (paper, plastic, and glass).

Hazard and non-hazardous waste (toner cartridges, neon lights, old furniture) and WEEE items produced in carrying out administrative activities are disposed of by certified and authorized companies, with which Neos SpA has specific contracts.

Regarding the management and disposal of waste from ordinary maintenance of Neos aircraft, this is done in specific areas inside airports. The waste (such as used oils, spare parts) requiring disposal is stored according to the requirements of the company managing the airport and are disposed of by authorized companies hired by Neos SpA.

For spare parts, before they are handed over to the authorized waste-disposal company, ENAC protocol is followed, with the procedures used to make the aircraft part to be disposed of unusable. 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.

Aircraft's washing and cleaning operations are handled by companies hired by Neos SpA based on specific supply con-

tract. Waste produced during the flight from on-board catering services is stored in specific trolleys by our flight assistants. These trolleys are then taken by the catering company, with which Neos SpA had a supply contract.

To respect regulatory requirements, Neos SpA is listed with SISTRI (control system for waste traceability).

# INDICATORI DI QUALITÀ

## REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ

N	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
1	Puntualità corto / medio raggio	% dei voli puntuali sul totale dei voli a corto e medio raggio in partenza	85,47%	85,00%
2	Puntualità lungo raggio	% dei voli puntuali sul totale dei voli a lungo raggio in partenza	71,13%	75,00%
3	Voli puntuali complessivi	% dei voli puntuali sul totale dei voli in partenza	80,45%	85,00%
4	Cancellazione per cause imputabili al vettore – Stagione estiva	% dei voli cancellati sul totale dei voli in partenza	1,02%	1,00%
5	Cancellazione per cause imputabili al vettore – Stagione invernale	% dei voli cancellati sul totale dei voli in partenza	0,36%	1,00%
6	Voli complessivamente cancellati	% dei voli cancellati sul totale dei voli in partenza	0,82%	1,00%

## BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITÀ (SICUREZZA PATRIMONIALE)

N	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
9	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	0,11%	0,15%
10	Bagagli complessivi non riconsegnati al nastro ritiro bagagli sui voli del vettore	% di bagagli complessivi non riconsegnati per numero di bagagli da stiva imbarcati	0,11%	0,15%
12	Ritrovamento dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	% dei bagagli ritrovati sul totale dei bagagli non riconsegnati al nastro	97,93%	95,00%
13	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	0,95%	1,00%
14	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	2018 RESULTS	TARGET 2019
1	Punctuality of short/medium-haul flights	% of on-time flights on all departing short/medium-haul flight	85,47%	85,00%
2	Punctuality of long-haul flights	% of on-time flights on all departing long-haul flight	71,13%	75,00%
3	Total on-time flights	% of on-time flights on all departing flights	80,45%	85,00%
4	Cancellation for carrier's responsibility - SUMMER SEASON	% of canceled flights on all departing flights	1,02%	1,00%
5	Cancellation for carrier's responsibility - WINTER SEASON	% of canceled flights on all departing flights	0,36%	1,00%
6	Total of cancelled flights	% of canceled flights on all departing flights	0,82%	1,00%

## BAGGAGE AND DEVICES FOR RESTRICTED MOBILITY

N	INDICATORS	UNIT OF MEASUREMENT	2018 RESULTS	TARGET 2019
9	Not delivered baggage at claim belt due to carrier's responsibility	% of not-delivered baggage due to carrier's responsibility upon all loaded baggage	0,11%	0,15%
10	Not delivered baggage at claim belt upon Neos flight arrival	% of not-delivered baggage on all checked baggage loaded	0,11%	0,15%
12	Recovery of baggage which were not delivered at claim belt upon Neos flight arrival	% of not-delivered baggage on all checked baggage loaded	97,93%	95,00%
13	Damaged or not delivered reduced mobility devices upon Neos flight arrival	% of damaged or not delivered reduced mobility device on all devices loaded	0,95%	1,00%
14	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 2018	OBIETTIVO 2019
15	Percezione sulla pulizia della cabina dell'aeromobile in partenza	% passeggeri soddisfatti	92,12%	93,00%
16	Percezione sulla pulizia delle toilette dell'aeromobile in partenza	% passeggeri soddisfatti	91,99%	93,00%

## COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO

N	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
17	Snacks / pasti e bevande gratuiti – corto medio / raggio	Servizio bevande + snack / pasto freddo o pasto caldo in funzione della durata del volo		
18	Snacks / pasti e bevande gratuiti – lungo raggio	Servizio bevande e pasto caldo + secondo servizio snack in funzione della durata del volo		
19	Percezione sulla qualità del servizio di ristoro gratuito a bordo (pasti e bevande)	% passeggeri soddisfatti	83,84%	85,00%
24	Percezione complessiva sul confort a bordo (pitch, pasti, intrattenimento, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	81,01%	85,00%

## INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

N	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
25	Sito web efficace e di facile utilizzo	% passeggeri soddisfatti	87,29%	90,00%
26	Percezione sulla chiarezza delle informazioni di bordo	% passeggeri soddisfatti	92,93%	93,00%
29	Tempo di attesa al telefono per prenotazioni / informazioni /reclami in presenza di sistema automatizzato	Tempo media di attesa	02 min 19 sec	01 min 59 sec
30	Consigli utili per il volo pubblicati sulla rivista di bordo	Neos in-flight magazine pubblicata trimestralmente e presente su tutti i voli Neos		

## SERVIZI AGGIUNTIVI

N	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA
33	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
34	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 numero verde prenotazioni
35	Numero telefonico gratuito per prenotazioni	Numero verde per chiamate dall'Italia 800-325955

## CLEANING AND HYGIENIC CONDITIONS

N	INDICATORS	UNIT OF MEASUREMENT	2018 RESULTS	TARGET 2019
15	Cabin cleaning perception upon departure	% of satisfied passengers	92,12%	93,00%
16	Cabin cleaning perception upon departure	% of satisfied passengers	91,99%	93,00%

## CABIN COMFORT

N	INDICATORS	UNIT OF MEASUREMENT	2018 RESULTS	TARGET 2019
17	Snacks & free meals on short/medium-haul flights depending on flight duration	Service of beverage, snack and cold/hot meal		
18	Snacks & free meals on long-haul flights depending on flight duration	Service of beverage, snack and cold/hot meal		
19	On-board free service quality perception (meal & beverage)	% of satisfied passengers	83,84%	85,00%
24	Cabin comfort quality perception (seats, meal, on-board entertainment)	% of satisfied passengers	81,01%	85,00%

## INFORMATION TO PASSENGERS

N	INDICATORS	UNIT OF MEASUREMENT	2018 RESULTS	TARGET 2019
25	Website (complete information, simple use)	% of satisfied passengers	87,29%	90,00%
26	On-board information clarity perception	% of satisfied passengers	92,93%	93,00%
29	Waiting time when calling for assistance regarding reservations, general information or complaints	Medium waiting time	02 min 19 sec	01 min 59 sec
30	Suggestions for your journey in the in-flight maga	Neos in-flight magazine is published every 3 months and every passenger has a copy of it on all Neos flights		

## ADDITIONAL SERVICES

N	INDICATORS	UNIT OF MEASUREMENT
33	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)
34	Possibility to ask for free name change on the ticket in case of typing mistake	Free name change permitted only for typing mistakes by calling toll free number
35	Toll free number for reservations	From Italy, toll free number 800-325955 is active

## ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI

N	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2019
40	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (efficienza, cortesia, ecc.) e sulla professionalità del personale call center	% passeggeri soddisfatti	92,39%	92,00%
41	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (efficienza, cortesia, ecc.) e sulla professionalità del personale di terra	% passeggeri soddisfatti	92,66%	92,00%
42	Percezione sulla cura della persona e dell'uniforme del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	96,03%	96,00%
43	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (efficienza, cortesia, ecc.) del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	93,00%	93,00%
44	Percezione sulla professionalità del personale di terra	% passeggeri soddisfatti	92,93%	93,00%
45	Percezione della professionalità del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	93,00%	93,00%

## NOTA METODOLOGICA

Calcolo della percentuale di soddisfazione: sondaggio sugli utenti

I dati di soddisfazione riportati sono il risultato di un sondaggio (Neos Survey) svoltosi tra il 01 novembre 2018 e il 3 gennaio 2019. Campione intervistato di 1485 passeggeri che hanno volato con Neos nei mesi di Ottobre, Novembre e Dicembre 2018.

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	2018 RESULTS	TARGET 2019
40	Overall relations perception regarding efficiency, kindness and skills of Call Center staff	% of satisfied passengers	92,39%	92,00%
41	Overall relations perception regarding efficiency, kindness and job skills of ground staff	% of satisfied passengers	92,66%	92,00%
42	Overall perception regarding personal care and uniform care of cabin crew	% of satisfied passengers	96,03%	96,00%
43	Overall relations perception regarding efficiency and kindness of cabin crew staff	% of satisfied passengers	93,00%	93,00%
44	Overall perception regarding job skills of ground staff	% of satisfied passengers	92,93%	93,00%
45	Overall perception regarding job skills of cabin crew	% of satisfied passengers	93,00%	93,00%

## 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 the period November 1st, 2018-January 3rd, 2019. The panel is composed by 1485 passengers who flew with Neos in October, November and December 2018.

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 2018	OBIETTIVO 2019
1	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti di bordo	% passeggeri PRM soddisfatti	84,48%	85,00%
2	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale di bordo	% passeggeri PRM soddisfatti	89,65%	90,00%

**ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI**

N	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
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	91,38%	91,00%
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 2018	OBIETTIVO 2019
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	0,26%	0,30%

**COMFORT IN AEROMOBILE**

N	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
8	Percezione del comfort a bordo dell'aeromobile	% passeggeri PRM soddisfatti	81,03%	83,00%
9	Percezione sulla cortesia del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	93,10%	93,00%

**NOTA METODOLOGICA**

Calcolo della percentuale di soddisfazione: sondaggio sugli utenti

I dati di soddisfazione riportati sono il risultato di un sondaggio svoltosi tra il 01 novembre 2018 e il 3 gennaio 2019. Campione intervistato di 58 passeggeri PRM che hanno volato con Neos nei mesi di Ottobre, Novembre e Dicembre 2018.

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	2018 RESULTS	TARGET 2019
1	Perception regarding conditions and functionality of on board equipment	% of PRM passengers	84,48%	85,00%
2	Perception regarding training of cabin crew staff	% of PRM passengers	89,65%	90,00%

**ACCESS TO INFORMATION**

N	INDICATORS	UNIT OF MEASUREMENT	2018 RESULTS	TARGET 2019
3	Access to information during ticket's purchasing process		YES	
4	Perception about clear information on board in accessible form	% of PRM passengers	91,38%	91,00%
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	2018 RESULTS	TARGET 2019
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	0,26%	0,30%

**ON BOARD COMFORT**

N	INDICATORS	UNIT OF MEASUREMENT	2018 RESULTS	TARGET 2019
8	Cabin comfort perception	% of PRM passengers	81,03%	83,00%
9	Perception concerning cabin crew kindness	% of PRM passengers	93,10%	93,00%

**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 the period November 1st, 2018-January 3rd, 2019. The panel is composed by 58 PRM passengers who flew with Neos in October, November and December 2018.

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 degli standard qualitativi e le osservazioni dei passeggeri costituiscono un elemento fondamentale per il raggiungimento di tale obiettivo. Le pratiche di reclamo con il servizio Customercare di Neos devono essere aperte con una delle due seguenti modalità:

1. Invio di lettera raccomandata a:

**NEOS SpA – Ufficio Customercare**  
**Via della Chiesa, 68**  
**21019 - SOMMA LOMBARDO (VA)**

2. Inserimento del reclamo attraverso il form on line presente sul sito web di Neos all'indirizzo: [www.neosair.it/it/dopo\\_il\\_volo/opinioni](http://www.neosair.it/it/dopo_il_volo/opinioni)

In seguito all'invio del reclamo web il passeggero riceverà all'indirizzo e-mail inserito una ricevuta di apertura della pratica di reclamo con il numero identificativo della stessa.

Neos si impegna a rispondere ai reclami dei passeggeri entro 30 giorni dalla data del ricevimento.

# COMPLAINT PROCEDURES

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

Complaints to Neos Customercare Department must be made as follows:

1. By sending a registered letter to:

**NEOS SpA – Customercare Office**  
**Via della Chiesa, 68**  
**21019 - SOMMA LOMBARDO (VA)**

2. Through an online complaint form on the Neos website: [www.neosair.it/it/dopo\\_il\\_volo/opinioni](http://www.neosair.it/it/dopo_il_volo/opinioni)

If the form is properly fulfilled, the passenger will receive an email with the complaint ticket ID.

Neos will reply to the customer within 30 days after complaint is entered.



neos

A red, stylized arrow logo pointing to the right, with a white outline. The arrow has a curved, wing-like shape at its tail.