



AIRPORT ANNOUNCEMENTS

Booklet

Utilizza questo booklet come riferimento per contribuire ad offrire ai nostri Clienti un'esperienza continua e coerente con gli standard attesi.

Use this booklet as a reference to contribute to offering our Customers a continuous and consistent experience as per the expected standards.

Indice/Index

Zone Boarding Announcements	3
○ Pre boarding	
○ Remind zone boarding	
○ Priority zone 1	
○ Priority zone 2	
○ Economy zone 3-8	
○ Multiple zones	
○ Final call	
Announcements For No Zone Boarding Station Only	4
Extra Announcements	5,6,7
○ Voluntary Hand Baggage collection	
○ Hand Baggage Control	
○ Final Call for missing Passenger	
○ No seat assignment flight	
○ Gate change	
○ Cancelled flight	
○ Refuelling during Boarding	
○ Lightning Strike Alert	
○ IT System Malfunction	
Delay Announcements	8
○ Delay not declared (< 15')	
○ Delay declared	
○ Further delay	
○ Flight delay with Boarding procedure due to ATC, De-icing, Refuelling	
Tarmac Announcement (for departures from USA Airports)	9

ZONE BOARDING ANNOUNCEMENTS			
Title	ITALIAN	ENGLISH	Instructions
Pre boarding	<p>Signore e Signori, buongiorno / pomeriggio / sera a breve iniziamo l'imbarco del volo ITA Airways XXX in partenza per XXX attraverso l'uscita XXX.</p>	<p>Ladies and Gentlemen, good morning / afternoon /evening, we will start boarding ITA Airways flight XXX to XXX at gate XXX.</p>	Da effettuare qualche minuto prima dell'ok all'imbarco.
FCO/LIN Station Only	<p>Vi ricordiamo che su questo volo è attivo il servizio Biometrico per i passeggeri che hanno effettuato la registrazione.</p> <p>Al fine di rendere la vostra esperienza di viaggio ancora più confortevole, l'imbarco sarà effettuato a zone.</p> <p>Vi chiediamo di attendere finché non verrà chiamata la zona indicata sulla vostra carta d'imbarco e di presentare un documento d'identità.</p> <p>A bordo siete pregati di sistemare il bagaglio piccolo sotto la poltrona di fronte a voi e i bagagli più grandi nelle cappelliere.</p>	<p>We remind you that on this flight the Biometric service is available for passengers who have completed the registration.</p> <p>To ensure a smooth travel experience ITA Airways has introduced the zone boarding.</p> <p>Please wait until your zone is called as indicated on your boarding pass and be ready to show your ID for inspection.</p> <p>Once on board please store small bags under the seat in front of you and all large items securely in the overhead lockers.</p>	To be done some minutes earlier before ok to board.
GIG/GRU Station Only	<p>(Invitiamo i passeggeri che necessitano di assistenza a pre imbarcare ora</p> <p>ITA Airways vi ringrazia per aver scelto i propri voli.</p>	<p>We invite our customers who need assistance to pre-board at this time</p> <p>Thank you for choosing ITA Airways.</p>	
Remind zone boarding	<p>Attenzione prego, ricordiamo che l'imbarco sarà effettuato a zone. Vi preghiamo di attendere finché non verrà chiamata la zona indicata sulla vostra carta d'imbarco</p>	<p>Attention please, we remind you that boarding will be by zone.</p> <p>Please wait until your zone is called as indicated on your boarding pass</p>	
Priority zone 1	<p>Siamo lieti di dare il benvenuto ai passeggeri della zona 1, a cui chiediamo di imbarcarsi attraverso il varco Priority</p>	<p>We now welcome passengers of zone 1 to board through the Priority Lane</p>	
Priority zone 2	<p>Imbarchiamo ora i passeggeri della zona 2 attraverso il varco Priority</p>	<p>We now welcome passengers of zone 2 to board through the Priority Lane</p>	
Economy zone 3-8	<p>Imbarchiamo ora i passeggeri della zona X</p>	<p>We now welcome passengers of zone X</p>	
Multiple zones	<p>Imbarchiamo ora i passeggeri delle zone X e Y</p>	<p>We now welcome passengers of zone X and Y</p>	
Final call	<p>Attenzione prego. Ultima chiamata per il volo ITA Airways XXX in partenza per XXX. Imbarco immediato, uscita XXX.</p> <p>Grazie</p>	<p>Attention please. Last call for ITA Airways flight XXX to XXX, immediate boarding at gate XXX.</p> <p>Thank you</p>	

NOTES

ANNOUNCEMENTS FOR NO ZONE BOARDING STATIONS ONLY

Title	ITALIAN	ENGLISH	Instructions
No Zone Boarding	<p><i>Signore e Signori, buongiorno / pomeriggio / sera iniziamo l'imbarco del volo ITA Airways XXX in partenza per XXX attraverso l'uscita XXX.</i></p> <p><i>Prima imbarcheremo le famiglie con bambini, i passeggeri SKY PRIORITY, i soci del Programma Volare ITA Airways Executive, Premium e Plus e i possessori di Carte ITA Airways American Express.</i></p> <p><i>Vi invitiamo a presentare un documento d'identità unitamente alla carta di imbarco, che vi verrà richiesta nuovamente a bordo.</i></p> <p><i>Vi ricordiamo che è consentito imbarcare un solo bagaglio a mano; altri effetti personali andranno sistemati sotto la poltrona di fronte a voi.</i></p> <p><i>I bagagli eccedenti lo spazio disponibile a bordo, saranno imbarcati in stiva. Vi invitiamo a rimuovere ciò di cui potreste aver bisogno durante il volo, e, per motivi di sicurezza, le batterie al litio e le sigarette elettroniche.</i></p> <p><i>ITA Airways, partner Sky Team, ringrazia per aver scelto i propri voli.</i></p> <p><i>Arrivederci</i></p>	<p><i>Ladies and Gentlemen, good morning / afternoon /evening, we will start boarding ITA Airways flight XXX to XXX at gate XXX.</i></p> <p><i>We will first board families with children, SKY Priority passengers, Executive, Premium and Plus members of ITA Airways' Volare program and ITA Airways American Express cardholders.</i></p> <p><i>Please have your ID and boarding pass ready for inspection. Once on board this will be requested from you again.</i></p> <p><i>Please be reminded that you can only take one piece of hand baggage on board.</i></p> <p><i>All other personal belongings must be placed under the seat in front of you.</i></p> <p><i>Hand baggage that cannot be accommodated on-board will be transferred to the hold compartment.</i></p> <p><i>Please remove any personal item you may need during your flight and, for security reasons, spare lithium batteries and electronic cigarettes.</i></p> <p><i>Thank you for choosing ITA Airways, Sky Team partner.</i></p> <p><i>Arrivederci</i></p>	<p>Da effettuare all'ok all'imbarco o 5 min prima in caso di pre-imbarco.</p> <p>Se l'imbarco non avviene all'orario previsto, effettuare annuncio</p> <p>Ritardo non pubblicato (<15').</p> <p>To be done when ok to board or 5 mins earlier in case of pre-boarding Announcement</p> <p>If boarding does not start on time, do the Delay not declared (< 15') announcement.</p>
Boarding by rows	<i>Imbarchiamo adesso i passeggeri con i posti assegnati dalla fila... alla fila...</i>	<i>We are now boarding passengers seated in row... to</i>	
Boarding all passengers	<i>Imbarchiamo adesso tutti gli altri passeggeri.</i>	<i>We will now board all other passengers.</i>	
Final Call	<i>Attenzione prego. Ultima chiamata per il volo ITA Airways XXX in partenza per XXX. Imbarco immediato, uscita... Grazie</i>	<i>Attention please. Last call for ITA Airways flight XXX to XXX, immediate boarding at gate XXX</i> <i>Thank you</i>	

NOTES

.....

.....

.....

.....

EXTRA ANNOUNCEMENTS

Title	ITALIAN	ENGLISH	Instructions
Voluntary Hand Baggage Collection	<p>Attenzione prego, desideriamo informarvi che il volo AZXXX con destinazione XXX ha un elevato coefficiente di riempimento.</p> <p>Al fine di garantire maggiore comfort e per snellire le operazioni di imbarco, vi chiediamo gentilmente di recarvi al gate per registrare il bagaglio a mano da imbarcare. Vi invitiamo a rimuovere ciò di cui potreste aver bisogno durante il volo, e, per motivi di sicurezza, anche le batterie al litio e le sigarette elettroniche.</p> <p>Grazie</p>	<p>Your attention please, We would like to inform you that we expect high occupancy on our flight AZXXX departing to XXX.</p> <p>We need your collaboration and therefore we kindly ask you to proceed to the gate to check-in your hand luggage. Please remove any personal item you may need during your flight and, for security reasons, spare lithium batteries and electronic cigarettes.</p> <p>Thank you</p>	<p>Opzionale, da effettuare sui voli dove previsto il ritiro del bagaglio a mano.</p> <p>Optional, to be done on selected flights only where hand baggage collection is required.</p>
Hand Baggage Control	<p>Attenzione prego.</p> <p>Informiamo i signori passeggeri che abbiamo raggiunto la capienza massima dello spazio nelle cappelliere, per cui da questo momento si rende necessario procedere con il ritiro dei bagagli a mano per l'imbarco in stiva.</p> <p>Vi invitiamo a tenere con voi gli effetti personali, di rimuovere ciò di cui potreste aver bisogno durante il volo e, per motivi di sicurezza, le batterie al litio e le sigarette elettroniche.</p> <p>Grazie per la collaborazione</p>	<p>Your attention please.</p> <p>We would like to inform you that we have reached the maximum capacity of overhead compartments and from now it is necessary to proceed with the collection of hand baggage that will be checked in the hold.</p> <p>You are kindly requested to keep your belongings with you along with any personal item you may need during the flight, and to remove, for security reasons, lithium batteries and electronic cigarettes.</p> <p>Thank you for your cooperation</p>	<p>Opzionale, da effettuare sui voli dove previsto il ritiro del bagaglio a mano, una volta superata la soglia di spazio disponibile.</p> <p>Optional, to be done on target flights only, once reached maximum capacity on board.</p>
Final call for missing passenger	Attenzione prego. Il sig./sig.ra ... è pregato/a di avvicinarsi all'uscita XXX per imbarco immediato. Grazie	Attention please, Mr./Mrs. ... please proceed to gate XXX for immediate boarding. Thank you	
No seat assignment Flight	<p>Signore e Signori, buongiorno / pomeriggio / sera</p> <p>Il volo ITA Airways XXX per XXX è pronto per l'imbarco.</p> <p>A causa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. della temporanea interruzione del sistema automatico di accettazione b. della variazione dell'aereo programmato <p>i posti precedentemente assegnati non sono più validi.</p> <p>Sarà possibile scegliere il posto una volta arrivati a bordo. Ci scusiamo per l'inconveniente.</p> <p>Prima imbarcheremo le famiglie con bambini, i passeggeri SKY PRIORITY, i soci del Programma Volare ITA</p>	<p>Ladies and Gentlemen, good morning / afternoon / evening</p> <p>ITA Airways flight XXX to XXX is now ready for boarding.</p> <p>Due to:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. a temporary outage of our automatic check-in system b. an unscheduled aircraft change <p>previously assigned seats are no longer available. Please choose your seat once on-board.</p> <p>We apologize for this inconvenience.</p> <p>We will first board families with children, SKY Priority passengers and Executive, Premium and Plus members</p>	<p>Da effettuare in sostituzione degli annunci "Zone Boarding" o "No Zone Boarding".</p> <p>To be done in place of "Zone Boarding" or "No Zone Boarding" announcements.</p>

	<p>Airways Executive, Premium e Plus e i possessori di Carte ITA Airways American Express.</p> <p>Vi invitiamo a presentare un documento d'identità unitamente alla carta di imbarco, che vi verrà richiesta nuovamente a bordo.</p> <p>Vi ricordiamo che è consentito imbarcare un solo bagaglio a mano; altri effetti personali andranno sistemati sotto la poltrona di fronte a voi.</p> <p>I bagagli eccedenti lo spazio disponibile a bordo, saranno imbarcati in stiva. Vi invitiamo a rimuovere ciò di cui potreste aver bisogno durante il volo, e, per motivi di sicurezza, le batterie al litio e le sigarette elettroniche.</p> <p>ITA Airways, partner Sky Team, ringrazia per aver scelto i propri voli.</p>	<p>of ITA Airways' Volare program and ITA Airways American Express cardholders.</p> <p>Please have your ID and boarding pass ready for inspection. Once on board this will be requested from you again.</p> <p>Please be reminded that you can only take one piece of hand baggage on board. All other personal belongings must be placed under the seat in front of you.</p> <p>Hand baggage that cannot be accommodated on-board will be transferred to the hold compartment. Please remove any personal item you may need during your flight and, for security reasons, spare lithium batteries and electronic cigarettes.</p> <p>Thank you for choosing ITA Airways, Sky Team partner.</p>	
Arrivederci		Arrivederci	
Gate Change	<p>Attenzione prego, modifica dell'uscita d'imbarco. Il volo ITA Airways XXX in partenza per XXX partirà dall'uscita XXX.</p> <p>Grazie</p>	<p>Attention please, for a gate change. ITA Airways flight XXX to XXX will depart from gate XXX.</p> <p>Thank you</p>	
Cancelled Flight	<p>Attenzione prego.</p> <p>Siamo spiacenti di informarvi che il volo ITA Airways XXX in partenza per XXX è stato cancellato:</p> <ol style="list-style-type: none"> per motivi tecnici a causa della congestione del traffico aereo A causa di avverse condizioni meteorologiche a causa di una malfunzione dei sistemi informatici non dipendenti dalla Compagnia <p>Ci scusiamo per il disagio e siamo a vostra disposizione per ulteriori informazioni. Grazie</p>	<p>Attention please.</p> <p>We regret to inform that ITA Airways flight XXX to XXX has been cancelled:</p> <ol style="list-style-type: none"> Due to technical reasons Due to Air traffic congestion Due to bad weather conditions Due to an IT system malfunction unrelated to the Airline <p>We apologize for the inconvenience and we remain at your disposal for any further information. Thank you</p>	
Refuelling during boarding	<p>Attenzione prego. Informiamo i signori passeggeri che su questo aeromobile è previsto il rifornimento del carburante durante le operazioni d'imbarco. Per questo motivo tutti i dispositivi elettronici dovranno essere spenti non appena mostrata la carta d'imbarco agli addetti al gate.</p> <p>Grazie</p>	<p>Attention please. We would like to inform passengers that during boarding of this flight the aircraft will be refuelled.</p> <p>Therefore, please ensure that all electronic devices are switched off after showing your boarding pass to the gate staff.</p> <p>Thank you</p>	<p>Da effettuare dopo gli annunci "Zone Boarding" o "No Zone Boarding".</p> <p>To be done after "Zone Boarding" or "No Zone Boarding" announcements.</p>

Lightning Strike Alert	<p>Attenzione prego. <i>Informiamo i signori passeggeri che l'imbarco del volo ITA Airways XXX subirà un ritardo a causa della sospensione delle operazioni di rifornimento carburante per l'allerta di fulmini sull'aeroporto. La sospensione è imposta dalle normative internazionali volte a garantire la sicurezza di passeggeri ed operatori e terminerà appena miglioreranno le condizioni meteorologiche.</i> <i>Siete pregati di rimanere nei pressi dell'uscita d'imbarco.</i> <i>Grazie</i></p>	<p>Attention please. <i>We would like to inform passengers that the boarding of ITA Airways flight XXX to XXX will be delayed, due to the suspension of the refueling operations due to lightning strike alert at the airport. This suspension is imposed by international regulations, to warrant the safety of passengers and staff and will end as soon as the weather conditions improve. Please remain close to the gate.</i> <i>Thank you</i></p>	
IT System Malfunction	<p>Attenzione prego. <i>Informiamo i passeggeri che l'imbarco del volo ITA Airways XXX in partenza per XXX subirà un ritardo a causa di una malfunzione dei sistemi informatici non dipendenti dalla Compagnia.</i> <i>L'imbarco riprenderà non appena ripristinata la normale funzionalità.</i> <i>Siete pregati di rimanere nei pressi dell'uscita d'imbarco.</i> <i>Grazie</i></p>	<p>Attention please. <i>We inform all passengers that the boarding of ITA Airways flight XXX to XXX will be delayed due to an IT system malfunction, unrelated to the Airline.</i> <i>Boarding will resume as soon as the system's normal operation is restored. Please remain close to the gate.</i> <i>Thank you</i></p>	

NOTES

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

DELAY ANNOUNCEMENTS			
TITLE	ITALIAN	ENGLISH	Instructions
Delay not declared (< 15')	<p>Attenzione prego. Siamo in attesa dell'autorizzazione all'imbarco del volo ITA Airways XXX in partenza per XXX. Siete pregati di rimanere nei pressi dell'uscita d'imbarco. Grazie</p>	<p>Attention please. We are awaiting boarding clearance for ITA Airways flight XXX to XXX. Please remain close to the gate.</p> <p>Thank you</p>	<p>Da effettuarsi entro l'orario previsto di imbarco.</p> <p>To be done within scheduled boarding time.</p>
Delay declared	<p>Attenzione prego. Vi informiamo che la partenza del volo ITA Airways XXX per XXX subirà un ritardo di XXX minuti/ora:</p> <p>a. Per motivi tecnici b. A causa della congestione del traffico aereo c. A causa di avverse condizioni meteorologiche d. A causa del ritardato arrivo dei passeggeri in transito e. A causa di avverse condizioni meteorologiche all'aeroporto di destinazione f. Per il protrarsi delle operazioni di allestimento aeromobile non gestite direttamente dalla nostra Compagnia</p> <p>ITA Airways si scusa per il disagio e rimaniamo a vostra disposizione per ulteriori informazioni. Grazie</p>	<p>Attention please. We would like to inform passengers that ITA Airways flight XXX to XXX will be delayed for XXX hours and XXX minutes:</p> <p>a. Due to Technical reasons b. Due to air traffic congestion c. Due to bad weather conditions d. Due to the late arrival of transit passengers e. Due to the weather conditions at the airport of destinations f. Due to prolonged aircraft set-up procedures not directly managed by our Company</p> <p>ITA Airways apologizes for the delay and we remain at your disposal for any further information. Thank you</p>	<p>Da effettuarsi al momento della pubblicazione del ritardo.</p> <p>To be done when the delay is published.</p>
Further delay	<p>Attenzione prego. Vorremmo informare i passeggeri che il volo ITA Airways XXX in partenza per XXX sarà ulteriormente ritardato fino alle ore XXX. Preghiamo i passeggeri con voli in prosecuzione per altre destinazioni di rivolgersi al nostro personale per la verifica dei voli in coincidenza. Ci scusiamo per il disagio e rimaniamo a Vostra disposizione per ulteriori informazioni. Grazie</p>	<p>Attention please. We would like to inform passengers that ITA Airways flight XXX to XXXXX will be further delayed until approximately XXX (time).</p> <p>Transit passengers are advised to contact our staff to check their connecting flights.</p> <p>ITA Airways apologizes for the delay and we remain at your disposal for any further information. Thank you</p>	<p>Da effettuarsi alla pubblicazione dell'ulteriore ritardo.</p> <p>To be done when further delay is published.</p>
Flight delay with Boarding procedure due to: ATC DE-ICING REFUELLING	<p>Signore e Signori, buongiorno/pomeriggio/sera il volo ITA Airways XXX per XXX è pronto per l'imbarco. A causa</p> <p>a. della congestione del traffico aereo b. della rimozione ghiaccio dall'aeromobile c. del rifornimento dell'aeromobile</p> <p>è prevista un'attesa a bordo. Il Comandante del volo vi terrà aggiornati. Grazie</p>	<p>Ladies and Gentlemen, good morning/afternoon/evening ITA Airways flight XXX to XXX is ready for boarding</p> <p>Due to:</p> <p>a. Air traffic congestion b. The de-icing of the aircraft c. On-going fuelling of your aircraft</p> <p>there could be a wait on board.</p> <p>The Captain of the flight will keep you updated. Thank you</p>	

TARMAC ANNOUNCEMENT (FOR DEPARTURES FROM USA AIRPORTS)

<p>Flight delay with Boarding procedure - TARMAC</p> <p>Signore e Signori, buongiorno / pomeriggio / sera iniziamo l'imbarco del volo ITA Airways XXX in partenza per XXX attraverso l'uscita XXX</p> <p>Vi informiamo che per:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Il protrarsi delle operazioni preliminari alla partenza del volo (ogni volta che non si conosce la reale ragione del ritardo) b. Cause tecniche (es. cambio macchina, rotazione equipaggi, superamento limiti orari equipaggi, ecc.) c. Congestione del traffico aereo d. Avverse condizioni meteo e. Attesa passeggeri in transito f. Attesa miglioramento delle condizioni meteorologiche sullo scalo di XXX g. Motivi di sicurezza <p>potrebbe verificarsi un'attesa a bordo.</p> <p>Il Comandante del volo vi terrà aggiornati sull'entità di un eventuale ritardo. Ricordiamo che le disposizioni del Governo Federale americano limitano a 4 ore il tempo massimo di permanenza a bordo, trascorso il quale vi potrebbe essere richiesto di tornare al terminal se non è stata data autorizzazione al decollo.</p> <p>I passeggeri che lo desiderano potranno chiedere lo sbarco rinunciando al volo. In questo caso la Compagnia non avrà l'obbligo di garantire il re-imbarco sullo stesso volo.</p> <p>Coloro che dovessero decidere di sbarcare, dovranno portare con sé il proprio bagaglio a mano e gli effetti personali, ritirando il bagaglio registrato presso gli appositi nastri in zona arrivi.</p> <p>Vi chiediamo di rimanere seduti finché non verrà chiamata la vostra zona indicata sulla carta d'imbarco. Una volta a bordo siete pregati di sistemare il bagaglio piccolo sotto la poltrona di fronte a voi e i bagagli più grandi nelle cappelliere.</p> <p>ITA Airways vi ringrazia per aver scelto i propri voli.</p>	<p>Ladies and Gentlemen, good morning / afternoon /evening, ITA Airways flight XXX to XXX is now boarding at gate XXX</p> <p>We inform you that due to:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Prolonged ground operations (whenever you do not know the real reason of the delay) b. Technical reasons (e.g. aircraft change, crew rotation, legal crew flight time limitation, etc.) c. Air traffic congestion d. Bad weather condition e. Connecting passengers wait f. Bad weather conditions at XXX airport g. Security reasons <p>Waiting on board may occur.</p> <p>The Captain will inform about the delay. We remind you that the U.S. Government current regulation limits the waiting time on board to a maximum of 4 hours. After this limit, without take off authorization, you may be requested to return to the terminal.</p> <p>Please be also informed that you may request to disembark and cancel your reservation. In this case the Company is not obliged to ensure the re-embarking on the same flight.</p> <p>Passengers who choose to disembark must take their baggage and personal belongings with them; checked baggage will be available at the baggage claim belt located at the arrival area.</p> <p>Please remain seated until your boarding zone is called as indicated on your boarding pass.</p> <p>Once on board please store small bags under the seat in front of you and all large items securely in the overhead lockers.</p> <p>Thank you for choosing ITA Airways</p>	<p>Da effettuarsi con l'ok all'imbarco e attesa a bordo per i voli in partenza da USA.</p> <p>To be done when ok to board and waiting on board from flights departing from USA.</p>
--	---	---