



# 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

<b>Boarding Announcements - Short-Medium Haul Flights &lt;3500KM with Boarding By Groups (Passenger Bridge – 2 agents)</b>	<b>4</b>
○ Information about boarding procedure around 5 minutes boarding start	
○ Passport check	
○ Pre-boarding	
○ Priority boarding – Boarding of Group 1	
○ Priority boarding – Boarding of Group 2	
○ Boarding of Group 3	
○ Boarding of Group 4	
○ Boarding of Group 5	
○ Final call	
<b>Announcements - Short-Medium Haul Flights &lt;3500KM with Boarding by Groups (Passenger Bridge 1 agent or Bus)</b>	<b>6</b>
○ Passport check	
○ Pre-boarding	
○ Option Bus Boarding via 2 entrances	
○ Option 1 – Separate calls Priority Boarding – Boarding of Group 1	
○ Boarding of Group 2	
○ Boarding of Group 3, 4, 5	
○ Option 2 – one call only Priority Boarding (Groups 1 and 2) and boarding of Groups 3, 4 and 5	
○ Final call	
<b>Announcements – Short Medium Haul Flights &lt;3500KM without Boarding by Groups (Passengers Bridge and Bus)</b>	<b>8</b>
○ Passport check	
○ Pre-boarding	
○ Option Bus Boarding via 2 entrances	
○ Prio-Boarding and General Boarding	
○ Final call	
<b>Boarding Announcements - Long Haul Flights &gt;3500KM with Boarding by Groups (Passengers Bridge)</b>	<b>9</b>
○ Information about boarding procedure around 5 minutes boarding start	
○ Passport check	
○ Pre-boarding	
○ Priority boarding – Boarding of Group 1	
○ Priority boarding – Boarding of Group 2	
○ Boarding of Group 3	
○ Boarding of Group 4	
○ Boarding of Group 5	
○ Boarding of Group 6	
○ Final call	

<b>Announcements Long Haul Flights &gt;3500 KM with Boarding by Groups (Bus)</b>	<b>11</b>
○ Information about boarding procedure around 5 minutes boarding start	
○ Passport check	
○ Pre-boarding	
○ Option 1 – Separate calls Priority Boarding – – Boarding of Group 1-2	
○ Boarding of Group 3-4	
○ Boarding of Group 5-6	
○ Option 2 – one call only Priority Boarding (Groups 1 and 2) and boarding of Groups 3, 4, 5 and 6	
○ Final call	
<b>Announcements Long Haul Flights &gt;3500KM without Boarding by Groups (Passengers Bridge and Bus)</b>	<b>13</b>
○ Passport check	
○ Pre-boarding	
○ Prio-Boarding	
○ General Boarding	
○ Final call	
<b>Disruption announcements</b>	<b>14</b>
○ Boarding delay	
○ Flight Delay - new ETD Known	
○ Flight Delay - new ETD not known	
○ Additional announcement if delay is more than two hours	
○ Cancellation	
○ Diversion / Return Landing	
<b>General announcements</b>	<b>17</b>
○ Carry-on baggage	
○ Carry-on baggage quota reached	
○ Boarding during fueling	
○ No seat assignment flight (all flights)	
○ No internet service on board	

## Boarding Announcements - Short-Medium Haul Flights <3500KM Boarding by Groups (Passenger Bridge – 2 agents)

The announcements in this chapter are applicable:

- At all stations where the Boarding by Groups has been implemented and
- With 2 agents at the boarding gate and when boarding is done
  - With a passenger bridge or
  - By walking to the aircraft via the apron ramp

For boarding with bus or one agent at the boarding gate, see “Short-Medium Haul Flights with Boarding By Groups (Bus)”

Title	ITALIAN	ENGLISH	Instructions
<b>Information about boarding procedure around 5 minutes boarding start</b>	<p><i>Vi preghiamo cortesemente di prestare attenzione.</i></p> <p><i>Per facilitare l'imbarco, procederemo in base ai gruppi di imbarco. Potete trovare il vostro gruppo sulla carta d'imbarco.</i></p> <p><i>Se la vostra carta d'imbarco non riporta il gruppo, vi preghiamo di contattarci al banco.</i></p> <p><i>Si prega di notare che è possibile imbarcarsi solo quando viene chiamato il proprio gruppo di imbarco.</i></p>	<p><i>We kindly ask you for your attention.</i></p> <p><i>To make boarding easier, we will board by boarding groups. You can find your boarding group on your boarding pass.</i></p> <p><i>If your boarding pass does not show your boarding group, please contact us at the counter.</i></p> <p><i>Please note that you can only board when your group is called.</i></p>	<p>Da effettuare <b>5</b> minuti prima dell'ok all'imbarco.</p> <p>To be done <b>5</b> minutes before ok to board.</p>
<b>Passport check</b>	<p><i>La compagnia aerea è tenuta a controllare i documenti di viaggio di tutti i passeggeri in partenza per ____</i></p> <p><i>Vi preghiamo di tenere a portata di mano la carta d'imbarco ed il passaporto aperto alla pagina con la foto.</i></p> <p><i>Grazie per la collaborazione.</i></p>	<p><i>The airline is required to check the travel documents of all passengers travelling to ____</i></p> <p><i>May we ask you to have your passport open at the photo page and your boarding pass ready when boarding.</i></p> <p><i>Thank you for your cooperation.</i></p>	<p>Da effettuare per le destinazioni in cui è necessario il controllo documentale</p> <p>To be done for destinations where document checks are required.</p>
<b>Pre-boarding</b>	<p><i>Buongiorno/buon pomeriggio / buonasera,</i></p> <p><i>Vi diamo il benvenuto sul vostro volo ITA Airways Star Alliance AZ__ per ____</i></p> <p><i>Chiediamo cortesemente alle famiglie con neonati o bambini fino a cinque anni e ai nostri passeggeri con mobilità ridotta di contattarci ora al banco.</i></p> <p><i>Chiediamo cortesemente a tutti gli altri passeggeri di attendere fino a quando verrà chiamato il vostro gruppo di imbarco.</i></p>	<p><i>Good morning / afternoon / evening,</i></p> <p><i>We welcome you to your ITA Airways Star Alliance flight AZ__ to ____</i></p> <p><i>We kindly ask families with babies or children up to age of five and our passengers with reduced mobility to contact us now at the counter.</i></p> <p><i>We kindly ask all other passengers for their patience until your boarding group is called.</i></p>	<p>Quando possibile, raggruppare i passeggeri aventi diritto al pre-imbarco e farli salire per primi.</p> <p>Whenever possible, actively gather passengers eligible for pre-boarding and board them first.</p>
<b>Priority Boarding – boarding of Group 1</b>	<p><i>Iniziamo con l'imbarco prioritario e chiediamo gentilmente ai nostri membri HON Circle e a tutti i passeggeri del gruppo di imbarco 1 di imbarcarsi ora.</i></p> <p><i>Vi auguriamo un piacevole volo.</i></p>	<p><i>We start with priority boarding and kindly ask our HON Circle members and all passengers with boarding group 1 to board now.</i></p> <p><i>We wish you a pleasant flight.</i></p>	



## Boarding Announcements - Short-Medium Haul Flights <3500KM

### Boarding by Groups (Bus)

The announcements in this chapter are applicable:

- on all stations where the Boarding by Groups has been implemented and
- when boarding is done by bus, or
- when boarding is done with passenger bridge or walking to the aircraft with **one agent** at the boarding gate

For boarding with passenger bridge or walking to the aircraft, see “Short-Medium Haul flights with Boarding By Groups (Passenger bridge)”

Title	ITALIAN	ENGLISH	Instructions
<b>Passport check</b>	<p><i>La compagnia aerea è tenuta a controllare i documenti di viaggio di tutti i passeggeri in partenza per ____</i></p> <p><i>Vi preghiamo di tenere a portata di mano la carta d'imbarco ed il passaporto aperto alla pagina con la foto.</i></p> <p><i>Grazie per la collaborazione.</i></p>	<p><i>The airline is required to check the travel documents of all passengers travelling to ____</i></p> <p><i>May we ask you to have your passport open at the photo page and your boarding pass ready when boarding.</i></p> <p><i>Thank you for your cooperation.</i></p>	<p>Da effettuare per le destinazioni in cui è necessario il controllo documentale</p> <p>To be done for destinations where document checks are required.</p>
<b>Pre-boarding</b>	<p><i>Buongiorno/buon pomeriggio / buonasera,</i></p> <p><i>Vi diamo il benvenuto sul vostro volo ITA Airways Star Alliance AZ ____ per ____</i></p> <p><i>Chiediamo cortesemente alle famiglie con neonati o bambini fino a cinque anni e ai nostri passeggeri con mobilità ridotta di contattarci ora al banco.</i></p> <p><i>Chiediamo cortesemente a tutti gli altri passeggeri di attendere fino a quando verrà chiamato il vostro gruppo di imbarco.</i></p>	<p><i>Good morning / afternoon / evening,</i></p> <p><i>We welcome you to your ITA Airways Star Alliance flight AZ ____ to ____</i></p> <p><i>We kindly ask families with babies or children up to age of five and our passengers with reduced mobility to contact us now at the counter.</i></p> <p><i>We kindly ask all other passengers for their patience until your boarding group is called.</i></p>	<p>Quando possibile, raggruppare i passeggeri aventi diritto al pre-imbarco e farli salire per primi.</p> <p>Whenever possible, actively gather passengers eligible for pre-boarding and board them first.</p>
<b>Option Bus Boarding via 2 entrances</b>	<p><i>Per l'imbarco, oggi utilizzeremo entrambe le porte dell'aeromobile. Chiediamo gentilmente ai passeggeri seduti nelle file da 1 a ____ di utilizzare la porta anteriore. Se siete seduti nelle file da ____ a ____, vi preghiamo di utilizzare la porta posteriore.</i></p> <p><i>Vi auguriamo un piacevole volo.</i></p>	<p><i>For boarding, we will be using both doors of the aircraft today.</i></p> <p><i>We kindly ask passengers seated in rows 1 to ____ to use the front entrance. If you are seated in rows ____ to ____ please use the rear door.</i></p> <p><i>We wish you a pleasant flight.</i></p>	<p><b>Opzionale:</b> solo se presenti 2 scale.</p> <p><b>Optional:</b> if 2 boarding stairs are available.</p>

<p><b>Option 1 – separate calls</b></p> <p>Priority Boarding – Boarding of Group 1</p> <p>Priority Boarding – boarding of Group 2</p> <p>Boarding of groups 3, 4 and 5</p>	<p><i>Iniziamo con l'imbarco prioritario e chiediamo gentilmente ai nostri membri HON Circle e a tutti i passeggeri del gruppo di imbarco 1 di imbarcarsi ora.</i></p> <p><i>(Un autobus vi porterà all'aereo). Vi auguriamo un piacevole volo.</i></p> <p><i>Continuiamo con l'imbarco prioritario e chiediamo ai membri Senator, ai clienti con status Star Alliance Gold, ai passeggeri in Business Class e al gruppo di imbarco 2 di imbarcarsi ora.</i></p> <p><i>Chiediamo cortesemente anche ai gruppi 3, 4 e 5 di salire a bordo (attraverso i varchi automatici – se disponibili).</i></p>	<p><i>We start with priority boarding and kindly ask our HON Circle members and all passengers with boarding group 1 to board now.</i></p> <p><i>(A bus will take you to the aircraft). We wish you a pleasant flight.</i></p> <p><i>We continue Priority Boarding and kindly ask our Senators, Star Alliance Gold status customers, as well as passengers in Business Class and in boarding group 2 to board now.</i></p> <p><i>We kindly ask also boarding groups 3, 4 and 5 to board (at our Quick Boarding Gates – when available).</i></p>	<p>Scegliere tra <b>Opzione 1</b> oppure <b>Opzione 2</b></p> <p>Choose either <b>Option 1</b> or <b>Option 2</b>.</p>
<p><b>Option 2 – one call only</b></p> <p>Priority Boarding (groups 1 and 2) and boarding of groups 3, 4, 5</p>	<p><i>Iniziamo con l'imbarco prioritario e chiediamo gentilmente ai nostri membri HON Circle e a tutti i passeggeri del gruppo di imbarco 1 di imbarcarsi ora. Successivamente, chiediamo gentilmente ai membri Senator, Star Alliance Gold e ai passeggeri in Business Class e quelli del gruppo di imbarco 2 a imbarcarsi.</i></p> <p><i>Continuiamo quindi con i gruppi di imbarco 3, 4 e 5 attraverso i varchi automatici – se disponibili.</i></p> <p><i>(Un autobus vi porterà all'aereo). Vi auguriamo un piacevole volo.</i></p>	<p><i>We start with priority boarding and kindly ask our HON Circle members and all passengers with boarding group 1 to board now. Afterwards, we kindly ask our Senators, Star Alliance Gold customers, as well as passengers in Business Class and in boarding group 2 to board.</i></p> <p><i>Then we continue boarding with boarding groups 3, 4 and 5 (at our Quick Boarding Gates – when available).</i></p> <p><i>(A bus will take you to the aircraft). We wish you a pleasant flight.</i></p>	<p>Scegliere tra <b>Opzione 1</b> oppure <b>Opzione 2</b></p> <p>Choose either <b>Option 1</b> or <b>Option 2</b>.</p>
<p><b>Final Call</b></p>	<p><i>Attenzione prego. Ultima chiamata per il volo ITA Airways Star Alliance ___ in partenza per ____. Imbarco immediato, uscita ____.</i></p> <p><i>Grazie</i></p>	<p><i>Attention please. Last call for ITA Airways Star alliance flight ___ to ____, immediate boarding at gate ____.</i></p> <p><i>Thank you</i></p>	

NOTES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Boarding Announcements - Short-Medium Haul Flights <3500KM Without Boarding by Groups (Passengers Bridge and Bus)			
Title	ITALIAN	ENGLISH	Instructions
Passport check	<p>La compagnia aerea è tenuta a controllare i documenti di viaggio di tutti i passeggeri in partenza per ____</p> <p>Vi preghiamo di tenere a portata di mano la carta d'imbarco ed il passaporto aperto alla pagina con la foto.</p> <p>Grazie per la collaborazione.</p>	<p>The airline is required to check the travel documents of all passengers travelling to ____</p> <p>May we ask you to have your passport open at the photo page and your boarding pass ready when boarding.</p> <p>Thank you for your cooperation.</p>	<p>Da effettuare per le destinazioni in cui è necessario il controllo documentale</p> <p>To be done for destinations where document checks are required.</p>
Pre-boarding	<p>Buongiorno/buon pomeriggio / buonasera,</p> <p>Vi diamo il benvenuto sul vostro volo ITA Airways Star Alliance AZ ____ per ____</p> <p>Chiediamo cortesemente alle famiglie con neonati o bambini fino a cinque anni e ai nostri passeggeri con mobilità ridotta di contattarci ora al banco.</p>	<p>Good morning / afternoon / evening,</p> <p>We welcome you to your ITA Airways Star Alliance flight AZ ____ to ____</p> <p>We kindly ask families with babies or children up to age of five and our passengers with reduced mobility to contact us now at the counter.</p>	<p>Quando possibile, raggruppare i passeggeri aventi diritto al pre-imbarco e farli salire per primi.</p> <p>Whenever possible, actively gather passengers eligible for pre-boarding and board them first.</p>
Option Bus Boarding via 2 entrances	<p>Per l'imbarco, oggi utilizzeremo entrambe le porte dell'aeromobile. Chiediamo gentilmente ai passeggeri seduti nelle file da 1 a ____ di utilizzare la porta anteriore. Se siete seduti nelle file da ____ a ____, vi preghiamo di utilizzare la porta posteriore.</p> <p>Vi auguriamo un piacevole volo.</p>	<p>For boarding, we will be using both doors of the aircraft today.</p> <p>We kindly ask passengers seated in rows 1 to ____ to use the front entrance. If you are seated in rows ____ to ____ please use the rear door.</p> <p>We wish you a pleasant flight.</p>	<p><b>Opzionale:</b> solo se presenti 2 scale.</p> <p><b>Optional:</b> if 2 boarding stairs are available.</p>
Prio-Boarding and General Boarding	<p>Iniziamo con l'imbarco prioritario e invitiamo esclusivamente i nostri membri HON Circle a salire a bordo attraverso la corsia/uscita di sinistra/destra.</p> <p>Successivamente, chiediamo ai nostri passeggeri di Business Class, ai membri Senator, ai clienti con status Star Alliance Gold e ai passeggeri con biglietti Flex di procedere attraverso la corsia/uscita di sinistra/destra.</p> <p>In seguito, invitiamo gentilmente tutti i nostri passeggeri di classe Economica a imbarcarsi.</p> <p>(Un autobus vi porterà all'aereo.) Vi auguriamo un piacevole volo.</p>	<p>We start with Priority Boarding and we exclusively invite our HON Circle Member to board through the left/right lane/exit.</p> <p>Afterwards, we ask our Business Class passengers, as well as Senators, Star Alliance Gold status customers and passengers with Flex tickets to also proceed through the left/right lane/exit.</p> <p>Afterwards, we kindly ask all our Economy Class Passengers (to use the Quick Boarding Gates – when available) to board the aircraft.</p> <p>(A bus will take you to the aircraft). We wish you a pleasant flight.</p>	<p>Da effettuarsi per voli che <b>non utilizzano Altea DCS.</b></p> <p>To be done for Stations <b>non-Altea DCS users.</b></p>
Final Call	<p>Attenzione prego. Ultima chiamata per il volo ITA Airways Star Alliance ____ in partenza per _____. Imbarco immediato, uscita ____.</p> <p>Grazie</p>	<p>Attention please. Last call for ITA Airways Star alliance flight ____ to ____, immediate boarding at gate ____.</p> <p>Thank you</p>	

## Boarding Announcements – Long Haul Flights >3500KM Boarding by Groups (Passenger Bridge)

The announcements in this chapter are applicable:

- At all stations where the Boarding by Groups has been implemented and
- With 2 agents at the boarding gate and when boarding is done
  - With a passenger bridge or
  - By walking to the aircraft via the apron ramp

For boarding with bus, see “Long Haul Flights with Boarding By Groups (Bus)”

Title	ITALIAN	ENGLISH	Instructions
<b>Information about boarding procedure around 5 minutes boarding start</b>	<p><i>Vi preghiamo cortesemente di prestare attenzione.</i></p> <p><i>Per facilitare l'imbarco, procederemo in base ai gruppi di imbarco. Potete trovare il vostro gruppo sulla carta d'imbarco.</i></p> <p><i>Se la vostra carta d'imbarco non riporta il gruppo, vi preghiamo di contattarci al banco.</i></p> <p><i>Si prega di notare che è possibile imbarcarsi solo quando viene chiamato il proprio gruppo di imbarco.</i></p>	<p><i>We kindly ask you for your attention.</i></p> <p><i>To make boarding easier, we will board by boarding groups. You can find your boarding group on your boarding pass.</i></p> <p><i>If your boarding pass does not show your boarding group, please contact us at the counter.</i></p> <p><i>Please note that you can only board when your group is called.</i></p>	<p>Da effettuare 5 minuti prima dell'ok all'imbarco.</p> <p>To be done 5 minutes before ok to board.</p>
<b>Passport check</b>	<p><i>La compagnia aerea è tenuta a controllare i documenti di viaggio di tutti i passeggeri in partenza per ____</i></p> <p><i>Vi preghiamo di tenere a portata di mano la carta d'imbarco ed il passaporto aperto alla pagina con la foto.</i></p> <p><i>Grazie per la collaborazione.</i></p>	<p><i>The airline is required to check the travel documents of all passengers travelling to ____</i></p> <p><i>May we ask you to have your passport open at the photo page and your boarding pass ready when boarding.</i></p> <p><i>Thank you for your cooperation.</i></p>	<p>Da effettuare per le destinazioni in cui è necessario il controllo documentale</p> <p>To be done for destinations where document checks are required.</p>
<b>Pre-boarding</b>	<p><i>Buongiorno/buon pomeriggio / buonasera,</i></p> <p><i>Vi diamo il benvenuto sul vostro volo ITA Airways Star Alliance AZ ____ per ____</i></p> <p><i>Chiediamo cortesemente alle famiglie con neonati o bambini fino a cinque anni e ai nostri passeggeri con mobilità ridotta di contattarci ora al banco.</i></p> <p><i>Chiediamo cortesemente a tutti gli altri passeggeri di attendere fino a quando verrà chiamato il vostro gruppo di imbarco.</i></p>	<p><i>Good morning / afternoon / evening,</i></p> <p><i>We welcome you to your ITA Airways Star Alliance flight AZ ____ to ____</i></p> <p><i>We kindly ask families with babies or children up to age of five and our passengers with reduced mobility to contact us now at the counter.</i></p> <p><i>We kindly ask all other passengers for their patience until your boarding group is called.</i></p>	<p>Quando possibile, raggruppare i passeggeri aventi diritto al pre-imbarco e farli salire per primi.</p> <p>Whenever possible, actively gather passengers eligible for pre-boarding and board them first.</p>
<b>Priority Boarding – boarding of Group 1</b>	<p><i>Iniziamo con l'imbarco prioritario e chiediamo gentilmente ai nostri membri HON Circle, ai clienti di First class e a tutti i passeggeri del gruppo di imbarco 1 di imbarcarsi ora.</i></p> <p><i>Vi auguriamo un piacevole volo.</i></p>	<p><i>We start with priority boarding and kindly ask our HON Circle Members and First Class guests as well as all passengers with boarding group 1 to board now.</i></p> <p><i>We wish you a pleasant flight.</i></p>	



## Boarding Announcements – Long Haul Flights >3500KM

### Boarding by Groups (Bus)

The announcements in this chapter are applicable:

- on all stations where the Boarding by Groups has been implemented and
- when boarding is done by bus

For boarding with passenger bridge or walking to the aircraft, see “Long Haul Flights (Passenger Bridge)”

Title	ITALIAN	ENGLISH	Instructions
Information about boarding procedure around 5 minutes boarding start	<p><i>Vi preghiamo cortesemente di prestare attenzione. Per facilitare l'imbarco, procederemo in base ai gruppi di imbarco. Potete trovare il vostro gruppo sulla carta d'imbarco.</i></p> <p><i>Se la vostra carta d'imbarco non riporta il gruppo, vi preghiamo di contattarci al banco. Si prega di notare che è possibile imbarcarsi solo quando viene chiamato il proprio gruppo di imbarco.</i></p>	<p><i>We kindly ask you for your attention. To make boarding easier, we will board by boarding groups. You can find your boarding group on your boarding pass.</i></p> <p><i>If your boarding pass does not show your boarding group, please contact us at the counter. Please note that you can only board when your group is called.</i></p>	<p>Da effettuare 5 minuti prima dell'ok all'imbarco.</p> <p>To be done 5 minutes before ok to board.</p>
Passport check	<p><i>La compagnia aerea è tenuta a controllare i documenti di viaggio di tutti i passeggeri in partenza per ____</i></p> <p><i>Vi preghiamo di tenere a portata di mano la carta d'imbarco ed il passaporto aperto alla pagina con la foto.</i></p> <p><i>Grazie per la collaborazione.</i></p>	<p><i>The airline is required to check the travel documents of all passengers travelling to ____</i></p> <p><i>May we ask you to have your passport open at the photo page and your boarding pass ready when boarding.</i></p> <p><i>Thank you for your cooperation.</i></p>	<p>Da effettuare per le destinazioni in cui è necessario il controllo documentale</p> <p>To be done for destinations where document checks are required.</p>
Pre-boarding	<p><i>Buongiorno / buon pomeriggio / buonasera, vi diamo il benvenuto sul vostro volo ITA Airways Star Alliance AZ__ per ____</i></p> <p><i>Chiediamo cortesemente alle famiglie con neonati o bambini fino a cinque anni e ai nostri passeggeri con mobilità ridotta di contattarci ora al banco.</i></p> <p><i>Chiediamo cortesemente a tutti gli altri passeggeri di attendere fino a quando verrà chiamato il vostro gruppo di imbarco.</i></p>	<p><i>Good morning / afternoon / evening, We welcome you to your ITA Airways Star Alliance flight AZ__ to ____</i></p> <p><i>We kindly ask families with babies or children up to age of five and our passengers with reduced mobility to contact us now at the counter.</i></p> <p><i>We kindly ask all other passengers for their patience until your boarding group is called.</i></p>	<p>Quando possibile, raggruppare i passeggeri aventi diritto al pre-imbarco e farli salire per primi.</p> <p>Whenever possible, actively gather passengers eligible for pre-boarding and board them first.</p>
<p><b>Option 1 – separate calls</b></p> <p>Priority Boarding – Boarding of Group 1 -2</p> <p>Boarding groups 3 – 4</p> <p>Boarding groups 5- 6</p>	<p><i>Iniziamo con l'imbarco prioritario e chiediamo gentilmente ai nostri membri HON Circle, Senator, ai clienti con status Star Alliance Gold, ai passeggeri di First e Business class e a tutti i passeggeri del gruppo 1 e 2 di imbarcarsi ora.</i></p> <p><i>Un bus vi porterà all'aereo.</i></p> <p><i>Chiediamo cortesemente ai passeggeri del gruppo 3 e 4 di salire a bordo ora (attraverso i varchi automatici – se disponibili).</i></p> <p><i>Invitiamo i passeggeri dei gruppi 5 e 6 a salire a bordo ora (attraverso i varchi automatici – se disponibili).</i></p>	<p><i>We start with priority boarding and kindly ask our HON Circle Members, Senators, Star Alliance status customers, First and Business Class passengers and all passengers with boarding groups 1 and 2 to board at your convenience.</i></p> <p><i>A bus will take you to the aircraft.</i></p> <p><i>We kindly also ask passengers with boarding groups 3 and 4 to board now (at our Quick Boarding Gates – when available).</i></p> <p><i>We kindly also ask passengers of Boarding Groups 5 and 6 to board now (at our Quick Boarding Gates – when available).</i></p>	<p>Scegliere tra <b>Opzione 1</b> oppure <b>Opzione 2</b></p> <p>Choose either <b>Option 1</b> or <b>Option 2</b>.</p>



Boarding Announcements - Long Haul Flights >3500KM Without Boarding by Groups (Passengers Bridge and Bus)			
Title	ITALIAN	ENGLISH	Instructions
Passport check	<p><i>La compagnia aerea è tenuta a controllare i documenti di viaggio di tutti i passeggeri in partenza per ____</i></p> <p><i>Vi preghiamo di tenere a portata di mano la carta d'imbarco ed il passaporto aperto alla pagina con la foto.</i></p> <p><i>Grazie per la collaborazione.</i></p>	<p><i>The airline is required to check the travel documents of all passengers travelling to ____</i></p> <p><i>May we ask you to have your passport open at the photo page and your boarding pass ready when boarding.</i></p> <p><i>Thank you for your cooperation.</i></p>	<p>Da effettuare per le destinazioni in cui è necessario il controllo documentale.</p> <p>To be done for destinations where document checks are required.</p>
Pre-boarding	<p><i>Buongiorno/buon pomeriggio / buonasera,</i></p> <p><i>Vi diamo il benvenuto sul vostro volo ITA Airways Star Alliance AZ__ per ____</i></p> <p><i>Chiediamo cortesemente alle famiglie con neonati o bambini fino a cinque anni e ai nostri passeggeri con mobilità ridotta di contattarci ora al banco.</i></p> <p><i>Chiediamo cortesemente a tutti gli altri passeggeri di attendere fino a quando verrà chiamato il vostro gruppo di imbarco.</i></p>	<p><i>Good morning / afternoon / evening,</i></p> <p><i>We welcome you to your ITA Airways Star Alliance flight AZ__ to ____</i></p> <p><i>We kindly ask families with babies or children up to age of five and our passengers with reduced mobility to contact us now at the counter.</i></p> <p><i>We kindly ask all other passengers for their patience until your boarding group is called.</i></p>	<p>Quando possibile, raggruppare i passeggeri aventi diritto al pre-imbarco e farli salire per primi.</p> <p>Whenever possible, actively gather passengers eligible for pre-boarding and board them first.</p>
Prio-Boarding	<p><i>Il vostro volo ITA Airways Star Alliance AZ__ per ____ è pronto per l'imbarco. Iniziamo con l'imbarco prioritario e invitiamo esclusivamente i nostri membri HON Circle e i passeggeri di First Class a salire a bordo.</i></p> <p><i>Successivamente, chiediamo ai passeggeri di Business Class, ai membri Senator e ai clienti con status Star Alliance Gold di imbarcarsi.</i></p> <p><i>Vi auguriamo un piacevole volo!</i></p>	<p><i>Your ITA Airways Star Alliance flight AZ__ to ____ is ready for boarding. We start with Priority Boarding and we exclusively invite our HON Circle Member and First Class passengers to board now.</i></p> <p><i>Afterwards we ask our Business Class passengers, as well as Senators and Star Alliance Gold status customers to board the aircraft.</i></p> <p><i>We wish you a pleasant flight!</i></p>	<p>Da effettuarsi per voli INC che <b>non utilizzano Altea DCS.</b></p> <p>To be done for INC Stations <b>non-Altea DCS users.</b></p>
General Boarding	<p><b>RANDOM BOARDING:</b></p> <p><i>Grazie per l'attesa. Ora chiediamo cortesemente a tutti i passeggeri di imbarcarsi (attraverso i varchi automatici a sinistra/destra).</i></p> <p><b>IMBARCO SEQUENZIALE PER FILE:</b></p> <p>1. <i>Grazie per l'attesa. Chiediamo cortesemente a tutti i passeggeri seduti nelle file da ... a ... di imbarcarsi (attraverso i varchi automatici).</i></p> <p>2. <i>Chiediamo ora a tutti i passeggeri di salire a bordo</i></p>	<p><b>RANDOM BOARDING:</b></p> <p><i>Thank you for waiting. Now we kindly ask all passengers to board (please use our Quick Boarding Gates on the left/right hand side).</i></p> <p><b>SEQUENCE BOARDING PER ROW:</b></p> <p>1. <i>Thank you for waiting. We now kindly ask all passengers seated in rows .. to .. to board (please use our Quick Boarding Gates).</i></p> <p>2. <i>Now we ask all passengers to board</i></p>	<p>Da effettuarsi per voli INC che <b>non utilizzano Altea DCS.</b></p> <p>To be done for INC Stations <b>non-Altea DCS users.</b></p> <p>Number of "row boarding" announcements depend on local procedures</p>
Final Call	<p><i>Attenzione prego. Ultima chiamata per il volo ITA Airways Star Alliance ____ in partenza per ____ . Imbarco immediato, uscita ____ . Grazie</i></p>	<p><i>Attention please. Last call for ITA Airways Star alliance flight ____ to ____ , immediate boarding at gate ____ . Thank you</i></p>	

DISRUPTION ANNOUNCEMENTS			
TITLE	ITALIAN	ENGLISH	Instructions
Boarding Delay	<p>Buongiorno / buon pomeriggio / buona sera, vi preghiamo di prestare attenzione. Abbiamo un importante annuncio relativo al vostro volo ITA Airways Star Alliance ___ diretto a ___</p> <p>L'imbarco del vostro volo sarà posticipato di circa ___ minuti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a causa delle condizioni meteorologiche a ___</li> <li>• poiché le operazioni tecniche programmate sull'aeromobile sono ancora in corso.</li> <li>• a causa dell'arrivo in ritardo dell'aeromobile/equipaggio qui a ___</li> <li>• poiché le operazioni di preparazione /rifornimento / carico dell'aeromobile non sono ancora state completate.</li> <li>• a causa dell'arrivo in ritardo dei passeggeri in coincidenza.</li> <li>• a causa della congestione dello spazio aereo sopra ___</li> </ul> <p>Tuttavia, prevediamo comunque una partenza puntuale del vostro volo.</p>	<p>Good morning / afternoon / evening, may we have your attention please for an important announcement concerning your ITA Airways Star Alliance flight ___ to ___</p> <p>The boarding of your flight will be delayed by approximately ___ minutes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• due to the weather conditions in ___</li> <li>• as the scheduled technical preparations of the aircraft is still ongoing.</li> <li>• due to late arrival of the aircraft/crew here in ___</li> <li>• as the preparation /fueling / loading of the aircraft is not yet complete.</li> <li>• due to the late arrival of connecting passengers.</li> <li>• due to airspace congestion over ___</li> </ul> <p>However, we still expect an on-time departure of your flight.</p>	
Flight Delay – new ETD Known	<p>Buongiorno / buon pomeriggio / buona sera, vi chiediamo di prestare attenzione. Abbiamo un importante annuncio relativo al vostro volo ITA Airways Star Alliance ___ diretto a ___</p> <p>Il vostro volo subirà un ritardo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a causa delle condizioni meteorologiche a ___</li> <li>• poiché le operazioni tecniche programmate sull'aeromobile sono ancora in corso.</li> <li>• a causa dell'arrivo in ritardo dell'aeromobile/equipaggio qui a ___</li> <li>• poiché le operazioni di preparazione / rifornimento / carico dell'aeromobile non sono ancora state completate.</li> <li>• a causa dell'arrivo in ritardo dei passeggeri in coincidenza.</li> <li>• a causa della congestione dello spazio aereo sopra ___</li> </ul> <p>Il nuovo orario di partenza sarà alle ore ___</p> <p>Ci scusiamo sinceramente per questo ritardo e faremo tutto il possibile per ridurlo al minimo.</p> <p><u>Se disponibile:</u> vi invitiamo a utilizzare il Wifi gratuito dell'aeroporto per restare aggiornati e informati sulle variazioni tramite la nostra App. Se non l'avete ancora utilizzata, vi consigliamo di scaricarla subito per il vostro viaggio.</p>	<p>Good morning / afternoon / evening, may we have your attention please for an important announcement concerning your ITA Airways Star Alliance flight ___ to ___</p> <p>The flight will be delayed</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• due to the weather conditions in ___</li> <li>• as the scheduled technical preparations of the aircraft is still ongoing.</li> <li>• due to late arrival of the aircraft/crew here in ___</li> <li>• as the preparation /fueling / loading of the aircraft is not yet complete.</li> <li>• due to the late arrival of connecting passengers.</li> <li>• due to airspace congestion over ___</li> </ul> <p>The new departure time will be at ___ a.m/p.m.</p> <p>We are very sorry for this delay and will do anything possible to keep the delay as short as possible.</p> <p><u>If available:</u> You are welcome to use the airport's free Wifi to stay updated and best informed about changes through our App. If you haven't used our app yet, we recommend you to download it now for your journey.</p>	

<p><b>Flight Delay – new ETD not Known</b></p>	<p><i>Buongiorno / buon pomeriggio / buona sera, vi preghiamo di prestare attenzione. Abbiamo un importante annuncio relativo al vostro volo ITA Airways Star Alliance ____ diretto a ____</i></p> <p><i>Il vostro volo subirà un ritardo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>a causa delle condizioni meteorologiche a ____</i></li> <li>• <i>poiché le operazioni tecniche programmate sull'aeromobile sono ancora in corso.</i></li> <li>• <i>a causa dell'arrivo in ritardo dell'aeromobile/equipaggio qui a ____</i></li> <li>• <i>poiché le operazioni di preparazione / rifornimento / carico dell'aeromobile non sono ancora state completate.</i></li> <li>• <i>a causa dell'arrivo in ritardo dei passeggeri in coincidenza.</i></li> <li>• <i>a causa della congestione dello spazio aereo sopra ____</i></li> </ul> <p><i>Vi daremo ulteriori informazioni alle ore ____</i></p> <p><i>Ci scusiamo per questo ritardo e faremo tutto il possibile per ridurlo al minimo.</i></p> <p><i><u>Se disponibile:</u> vi invitiamo a utilizzare il Wifi gratuito dell'aeroporto per restare aggiornati e informati sulle variazioni tramite la nostra App. Se non l'avete ancora utilizzata, vi consigliamo di scaricarla subito per il vostro viaggio.</i></p>	<p><i>Good morning / afternoon / evening, may we have your attention please for an important announcement concerning your ITA Airways Star Alliance flight ____ to ____</i></p> <p><i>The flight will be delayed:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>due to the weather conditions in ____</i></li> <li>• <i>as the scheduled technical preparations of the aircraft is still ongoing.</i></li> <li>• <i>due to late arrival of the aircraft/crew here in ____</i></li> <li>• <i>as the preparation / fueling / loading of the aircraft is not yet complete.</i></li> <li>• <i>due to the late arrival of connecting passengers.</i></li> <li>• <i>due to airspace congestion over ____</i></li> </ul> <p><i>We can provide you with more information at __ a.m./p.m.</i></p> <p><i>We are very sorry for this delay and will do anything possible to keep the delay as short as possible.</i></p> <p><i><u>If available:</u> You are welcome to use the airport's free Wifi to stay updated and best informed about changes through our App. If you haven't used our app yet, we recommend you to download it now for your journey.</i></p>	
<p><b>Additional announcements if delay is more than 2h</b></p>	<p><i>In caso di ritardi superiori a 2 ore, avete diritto a determinati servizi ai sensi della normativa UE. Pertanto, riceverete un voucher per il pasto.</i></p> <p><b><u>Aeroporti con iCoupon</u></b></p> <p><i>Vi preghiamo di controllare la vostra email e gli SMS. Dovreste aver ricevuto informazioni relative all'importo e alle opzioni di utilizzo del voucher.</i></p> <p><b><u>Tutti gli altri aeroporti</u></b></p> <p><i>Vi preghiamo di contattarci per ritirare il vostro voucher per il pasto.</i></p> <p><i>Per ulteriori informazioni, vi preghiamo di contattarci.</i></p> <p><i>Ci scusiamo per il ritardo.</i></p>	<p><i>In case of delays exceeding 2 hours, you are entitled to certain services under EU regulation.</i></p> <p><i>Therefore, you will receive a meal voucher free of charge.</i></p> <p><b><u>Stations with iCoupon</u></b></p> <p><i>Please check your email and SMS. You should have received information regarding the amount and redemption options of your meal voucher.</i></p> <p><b><u>All other stations</u></b></p> <p><i>Please contact us at/in ____ to collect your meal voucher.</i></p> <p><i>For further information, please contact us.</i></p> <p><i>We apologize for the delay.</i></p>	

<p><b>Cancellation</b></p>	<p><i>Buongiorno / buon pomeriggio / buona sera, Vi preghiamo di prestare attenzione. Abbiamo un importante annuncio riguardante il vostro volo ITA Airways Star Alliance _____ per _____</i></p> <p><i>Il vostro volo è stato cancellato:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>per motivi tecnici</i></li> <li>• <i>a causa dell'elevata congestione dello spazio aereo in __</i></li> <li>• <i>a causa delle condizioni meteorologiche in __</i></li> <li>• <i>a causa di uno sciopero del controllo del traffico aereo / del personale di carico in __</i></li> <li>• <i>per motivi operativi.</i></li> </ul> <p><i>Ci scusiamo per la cancellazione.</i></p>	<p><i>Good morning / afternoon / evening, may we have your attention please for an important announcement concerning your ITA Airways Star Alliance flight _____ to _____</i></p> <p><i>Unfortunately, your flight has been cancelled:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>for technical reasons</i></li> <li>• <i>due to heavy airspace congestion in __</i></li> <li>• <i>due to the weather conditions in __</i></li> <li>• <i>due to a strike by Air Traffic Control / Loading staff in __.</i></li> <li>• <i>due to operational reasons.</i></li> </ul> <p><i>We apologize for the cancellation.</i></p>	
<p><b>Diversion/ Return Landing</b></p>	<p><i>Buongiorno / buon pomeriggio / buona sera, vi preghiamo di prestare attenzione. Abbiamo un importante annuncio riguardante il vostro volo ITA Airways Star Alliance _____ per _____</i></p> <p><i>A causa delle condizioni meteorologiche avverse, non possiamo garantire che saremo in grado di atterrare a _____.</i></p> <p><i>Tuttavia, cercheremo di operare il volo secondo quanto previsto.</i></p> <p><i>Se le condizioni meteorologiche ci impedissero di atterrare in sicurezza a _____, il volo verrà dirottato su _____ oppure sarà necessario tornare a _____.</i></p> <p><i>Vi terremo aggiornati su eventuali sviluppi. Per ulteriori informazioni, vi preghiamo di contattarci.</i></p>	<p><i>Good morning / afternoon / evening, May we have your attention for an important announcement concerning your ITA Airways Star Alliance flight _____ to _____</i></p> <p><i>Due to bad weather conditions we cannot guarantee that we will be able to land in _____.</i></p> <p><i>However, we will try to operate the flight as scheduled.</i></p> <p><i>If weather conditions prevented us from landing safely in _____, the flight would be diverted to _____ /the flight would have to return to _____.</i></p> <p><i>We keep you informed on any update. If you have any further questions, please contact us.</i></p>	

**NOTES**

.....

.....

.....

.....

.....

.....



GENERAL ANNOUNCEMENTS			
Title	ITALIAN	ENGLISH	Instructions
Carry-on baggage	<p>Buongiorno/buon pomeriggio / buonasera, sul vostro volo ITA Airways Star Alliance AZ___ per ___ lo spazio disponibile nelle cappelliere è limitato. Pertanto, oggi alcuni bagagli a mano conformi verranno imbarcati in stiva. Stiamo cercando passeggeri disponibili a registrare gratuitamente il proprio bagaglio a mano (assicurando una partenza in orario – <u>da menzionare solo in assenza di ETD pubblicato</u>). Vi preghiamo di rimuovere eventuali dispositivi elettronici personali, incluse batterie e power bank, fiammiferi, accendini, sigarette elettroniche, oggetti di valore, medicinali e documenti di viaggio. Tali articoli devono essere portati in cabina.</p> <p>Una volta a bordo, vi preghiamo di sistemare il bagaglio a mano sotto il sedile di fronte a voi e di appendere il cappotto all'apposito gancio del sedile davanti.</p> <p>Grazie per la collaborazione!</p>	<p>Good morning / afternoon / evening, On your ITA Airways Star Alliance flights AZ___ to___ cabin storage space is limited. Therefore, compliant carry-on baggage will also be stowed in the aircraft hold today.</p> <p>We are looking for passengers who would like to check-in their carry-on baggage free of charge (ensuring a punctual departure – <u>mentioning only in case no ETD set</u>).</p> <p>Please remove any personal electronic devices including spare batteries and power banks, matches, lighters, e-cigarettes, valuables, medication and travel documents. These articles must be taken into the cabin.</p> <p>Once on board, please stow your carry-on baggage directly under the front seat and hang your coat on the hook at the seat in front of you.</p> <p>Thank you for your cooperation!</p>	<p><b>Opzionale</b>, da effettuare sui voli dove previsto il ritiro del bagaglio a mano.</p> <p><b>Optional</b>, to be done on selected flights only where hand baggage collection is required.</p>
Carry-on baggage quota reached	<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 carry-on baggage that will be checked in the hold. 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><b>Opzionale</b>, da effettuare sui voli dove previsto il ritiro del bagaglio a mano, una volta superata la soglia di spazio disponibile.</p> <p><b>Optional</b>, to be done on target flights only, once reached maximum capacity on board.</p>
Boarding during fueling	<p>Desideriamo informarvi che il rifornimento di carburante dell'aeromobile è ancora in corso durante le operazioni di imbarco. Pertanto, si applicano specifiche misure di sicurezza.</p> <p>Vi ricordiamo che è vietato fumare. A bordo vi preghiamo di non allacciare le cinture di sicurezza e di seguire le istruzioni dell'equipaggio di cabina.</p> <p>Grazie per la collaborazione.</p>	<p>We want to inform you that the fueling of the aircraft is still ongoing during boarding. Therefore, special safety requirements apply.</p> <p>Please observe that smoking is not permitted. Do not fasten your seat belt on board and follow the instructions of the cabin crew.</p> <p>Thank you for your cooperation.</p>	<p>Da effettuare prima dell'annuncio "Pre-Boarding", se necessario.</p> <p>To be done before "Pre-Boarding" announce, if needed.</p>

<p><b>No seat assignment flight (all flights)</b></p>	<p><i>Buongiorno / pomeriggio / sera</i></p> <p><i>Il volo ITA Airways Star Alliance ___ per ___ è pronto per l'imbarco.</i></p> <p><i>A causa:</i></p> <p><i>a. della temporanea interruzione del sistema automatico di accettazione</i></p> <p><i>b. della variazione dell'aereo programmato</i></p> <p><i>i posti precedentemente assegnati non sono più validi. Sarà possibile scegliere il posto una volta arrivati a bordo. Ci scusiamo per l'inconveniente.</i></p> <p><i>Iniziamo con l'imbarco prioritario e invitiamo esclusivamente i nostri membri HON Circle a salire a bordo attraverso la corsia/uscita di sinistra/destra.</i></p> <p><i>Successivamente, chiediamo ai nostri passeggeri di Business Class, ai membri Senator, ai clienti con status Star Alliance Gold e ai passeggeri con biglietti Flex di procedere attraverso la corsia/uscita di sinistra/destra.</i></p> <p><i>In seguito, invitiamo gentilmente tutti i nostri passeggeri di classe Economica a imbarcarsi.</i></p> <p><i>(Un autobus vi porterà all'aereo.) Vi auguriamo un piacevole volo.</i></p>	<p><i>Good morning / afternoon / evening</i></p> <p><i>ITA Airways Star Alliance flight ___ to ___ is now ready for boarding.</i></p> <p><i>Due to:</i></p> <p><i>a. a temporary outage of our automatic check-in system</i></p> <p><i>b. an unscheduled aircraft change</i></p> <p><i>previously assigned seats are no longer available. Please choose your seat once on-board.</i></p> <p><i>We apologize for this inconvenience.</i></p> <p><i>We start with Priority Boarding and we exclusively invite our HON Circle Member to board through the left/right lane/exit.</i></p> <p><i>Afterwards, we ask our Business Class passengers, as well as Senators, Star Alliance Gold status customers and passengers with Flex tickets to also proceed through the left/right lane/exit.</i></p> <p><i>Afterwards, we kindly ask all our Economy Class Passengers to board the aircraft.</i></p> <p><i>(A bus will take you to the aircraft). We wish you a pleasant flight.</i></p>	<p>Da effettuare in caso di volo senza assegnazione dei posti.</p> <p>To be done in case of a free seating flight.</p>
<p><b>No internet Service on board</b></p>	<p><i>Buongiorno / buon pomeriggio / buonasera</i></p> <p><i>Desideriamo informarvi che il servizio internet a bordo non sarà disponibile sul vostro volo ITA Airways Star Alliance ___ per ___</i></p> <p><i>Se desideravate utilizzare il servizio internet a bordo, vi consigliamo di scaricare ora eventuali contenuti importanti tramite la connessione internet dell'aeroporto.</i></p> <p><i><u>Facoltativo per i voli intercontinentali:</u> il sistema di intrattenimento a bordo con film, giochi e musica sarà utilizzabile come di consueto.</i></p> <p><i>Ci scusiamo per il disagio.</i></p>	<p><i>Good morning / afternoon / evening</i></p> <p><i>We want to inform you that our onboard internet service will not be available on board your ITA Airways Star Alliance flight ___ to ___</i></p> <p><i>If you wanted to use the internet service on board, we recommend you to download important content via the airport internet now.</i></p> <p><i><u>Optional for Intercontinental flights:</u> The entertainment system on board with movies, games and music can be used as usual.</i></p> <p><i>We apologize for any inconvenience.</i></p>	<p>Da utilizzare nel caso in cui il servizio internet non sia disponibile durante il volo.</p> <p>To be done in case the internet service is not available during the flight</p>

NOTES