



Carta dei servizi del vettore aereo

Quality and Compliance Monitoring Department

2019

Indice

SEZIONE I

1.1 – INTRODUZIONE	3
1.2 - LA COMPAGNIA AEREA.....	4
1.3 – I CONTATTI	5
1.4 - LA FLOTTA	6
1.5 - POLITICA DI ATTENZIONE ALL’AMBIENTE.....	6
1.6 - INFORMAZIONI UTILI	7
1.7 - PASTI A BORDO	17
Voli di Corto/Medio Raggio	17
Voli di Lungo Raggio	17
1.8 - PROGRAMMA DI FIDEALIZZAZIONE	17
1.9 - I SERVIZI DI ASSISTENZA PER I PASSEGGERI CON MOBILITA’ RIDOTTA.....	18

SEZIONE II

2.1 - INDICATORI DI QUALITA’	21
2.2 - INDICATORI DI QUALITA’ DEI SERVIZI DI ASSISTENZA PER I PRM	25

SEZIONE III

3.1 – PROCEDURE DI RECLAMO	27
3.2 – PROTOCOLLO DI RICONCILIAZIONE.....	28

SEZIONE I

1.1. INTRODUZIONE

Gentile passeggero, Blue Panorama Airlines è lieta di presentare la nuova edizione della Carta dei Servizi del Vettore Aereo, pubblicata nel rispetto delle disposizioni della circolare GEN-06 ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile).

I principi fondamentali cui si ispira tale Carta dei Servizi, sono l'eguaglianza e l'imparzialità, la continuità nell'erogazione del servizio pubblico, l'informazione nonché l'efficienza e l'efficacia operativa.

Questo strumento vuole rappresentare, inoltre, in maniera formale il nostro impegno nei confronti dei passeggeri per migliorare costantemente i nostri servizi.

Gli indicatori previsti consentono nel loro complesso di valutare le performance sulla regolarità, la puntualità dei voli, dei bagagli e dei dispositivi di ausilio alla mobilità trasportati ma soprattutto la percezione che i propri passeggeri hanno in merito ai servizi erogati dalla compagnia stessa.

La rilevazione degli indicatori di qualità ed il monitoraggio è a cura del sistema interno della qualità di Blue Panorama nel rispetto delle metodologie di cui all'allegato 2 della Circolare ENAC GEN 06.

Il questionario inviato a tutti i passeggeri di Blue Panorama è redatto in quattro lingue (italiano, inglese, spagnolo e albanese) ed è suddiviso in più sezioni che permettono di avere un quadro completo del servizio erogato in merito alla:

- Cortesia e gentilezza del personale - modalità in cui è stato effettuato il servizio di bordo e le informazioni ricevute a bordo
- Servizi di bordo, Catering ed Intrattenimento
- Comfort del viaggio a bordo - Stato e pulizia della cabina, delle poltrone e delle toilette

Sono altresì parte integrante della Carta dei Servizi, gli indicatori specifici per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta, contenuti nella circolare ENAC GEN 02 (Allegato 2 - I servizi di assistenza ai PRM).

Per il modello di calcolo della percentuale di soddisfazione, è stata adottata la scala dispari, il passeggero può esprimere la sua soddisfazione con un punteggio da 1 a 5 (1=Molto soddisfatto, 2=Soddisfatto, 3=Né soddisfatto né insoddisfatto, 4=Insoddisfatto, 5=Molto Insoddisfatto) ed aggiungere un suggerimento finale con testo libero.

La Carta dei Servizi può essere scaricata direttamente dal nostro sito www.blue-panorama.com (in italiano ed inglese).

1.2. LA COMPAGNIA AEREA

Blue Panorama Airlines è nata nel 1998 ed è associata IATA dal 2002 e dal 2017 è stata acquisita dal Gruppo UVET, polo italiano del turismo, leader nella fornitura di servizi e soluzioni innovative per viaggi leisure, mobility management, eventi. Il gruppo UVET, costituito da oltre 1200 dipendenti, è presente in molti mercati europei, il giro d'affari del gruppo si attesta a circa 2,6 miliardi di euro, compreso il tour operator Settemari e il network di agenzie a brand Uvet Network, Last Minute Tour e Open Travel Network costituito da oltre 1.200 agenzie di viaggio attive nei segmenti business e leisure.

La compagnia aerea è una squadra di 500 persone cresciuta con gli anni attorno a un'impresa rimasta sempre completamente italiana, nonché secondo i regolamenti europei, detentrica delle certificazioni sulla sicurezza operativa dei vettori aerei IOSA e FAA&TSA e all'abilitazione alla manutenzione di aeromobili grazie alla certificazione EASA Part 145. Collaboriamo da sempre con i principali tour operator italiani e insieme a loro raggiungiamo le più incantevoli destinazioni del pianeta. Leader sui Caraibi. 300 mila passeggeri all'anno scelgono noi per volare in Giamaica, Messico, Repubblica Domenicana, Capo Verde, Kenya, Tanzania Antigua e Cuba.

Obiettivo della compagnia è attestare e sviluppare il proprio ruolo primario nel sistema del trasporto e del turismo in Italia, e nel resto del mondo, attraverso l'attività svolta dalle società del Gruppo. Intende altresì distinguersi per la qualità del proprio Servizio in termini di accoglienza, eleganza, cortesia e sicurezza. La missione della compagnia Blue Panorama è affermare la centralità del Cliente e ricercare la sua soddisfazione.

1.3. CONTATTI

SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA

Blue Panorama Airlines S.p.A.
Viale delle Arti, 123 – Pal. D – 00054 Fiumicino Roma

PRENOTAZIONI E ASSISTENZA

Numeri attivi tutti i giorni dalle 08:00 alle 20:00

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

Numero Unico dall'Italia	895 898 8985
Numero dall'Albania	+355 44 500130
Numero da altri paesi	+39 06 99503222

ASSISTENZA AL CLIENTE

- PRM – Passeggeri mobilità ridotta
 - Cancellazioni e rischedulazioni
 - Assistenza post vendita
- Numero **+39 06 99503111**

CENTRO DI ASSISTENZA TELEMATICA

E-mail: CONTACT@BLUE-PANORAMA.COM

1.4. LA FLOTTA

Blue Panorama Airlines dispone di una flotta composta da:

MEDIO RAGGIO

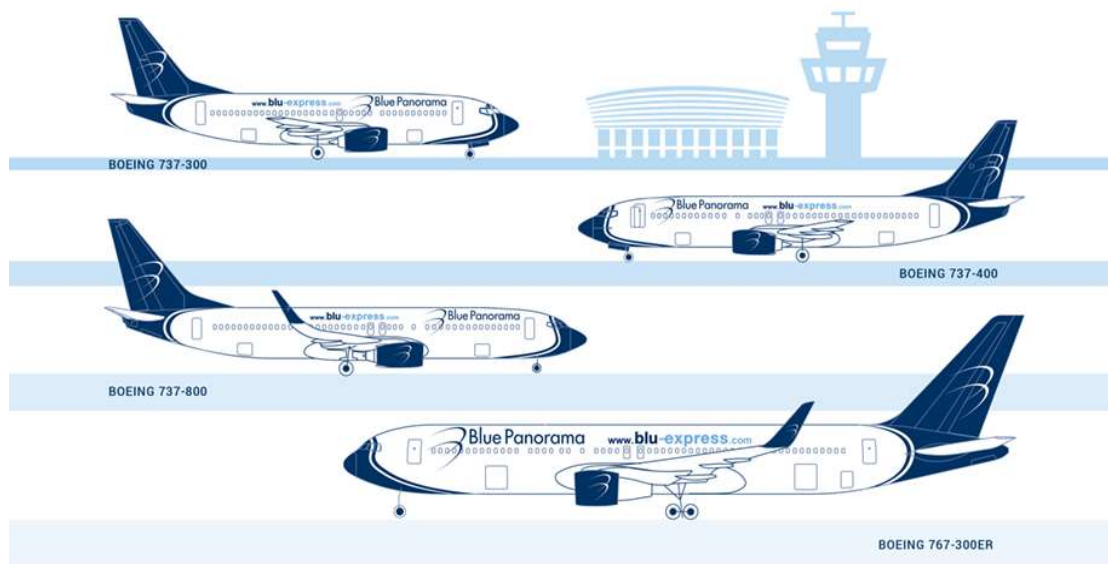
1 BOEING 737-300 con capacità di 148 posti

2 BOEING 737-400 con capacità di 168 posti

6 BOEING 737-800 con capacità di 189 posti

LUNGO RAGGIO

3 BOEING 767-300/ER con capacità di 260 posti in classe Economy e 12 posti in classe Business



La nostra flotta, grazie alle differenti configurazioni di cabina e l'ampia autonomia di volo, soddisfa le crescenti esigenze del mercato offrendo, ad esempio, sistemi di intrattenimento di bordo audio e video per i voli di lungo raggio.

Nel 2019 la flotta sarà progressivamente rinnovata con ulteriori aeromobili B737-NG con l'uscita dalla flotta di un B737-Classic

1.5. POLITICA DI ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Non è prevista.

1.6. INFORMAZIONI UTILI

- A. **Eventuali agevolazioni tariffarie per i neonati, bambini e accompagnatori di persone con disabilità non autonome;** I passeggeri neonati possono viaggiare esclusivamente seduti in braccio ad un adulto ed esclusivamente in Classe Economica. Il Vettore non accetta a bordo del volo più passeggeri neonati accompagnati da un solo passeggero che ha compiuto diciotto anni di età. Gli aeromobili di lungo raggio consentono la possibilità di usufruire del servizio culla (BSCT - Bassinet / Baby Basket). Tale servizio può essere richiesto soltanto al momento dell'accettazione al banco check-in e la conferma dello stesso è soggetto a disponibilità. I passeggeri Bambini per i quali viene richiesto il servizio di minore non accompagnato (UMNR) non hanno diritto ad alcuna riduzione tariffaria e pagano pertanto il medesimo livello tariffario riservato ai passeggeri Adulti. I Minori che non hanno compiuto 6 anni di età non possono viaggiare da soli ma esclusivamente con un accompagnatore (genitori e / o parenti in possesso di delega di affidamento) che abbia compiuto il diciottesimo anno di età. I minori dai 6 anni compiuti ai 14 anni non compiuti possono viaggiare senza accompagnatore esclusivamente usufruendo della procedura UMNR (minori non accompagnati) con un limite massimo di 2 per volo. I passeggeri UMNR (minori non accompagnati) devono effettuare la prenotazione esclusivamente tramite il Contact Center del Vettore, telefonando al numero +39 06 99503111 almeno 72 ore prima della partenza del volo. Al momento della prenotazione, è necessario fornire gli estremi identificativi ed i recapiti dell'accompagnatore che porta il minore presso l'aeroporto di partenza (EOD - Escort on Departure) nonché quelli della persona che prende in custodia il minore presso l'aeroporto di arrivo (EOA - Escort on Arrival). Ai passeggeri UMNR (minori non accompagnati) il Vettore applica un supplemento di 150 Euro - NON RIMBORSABILE - a tratta per ciascun minore non accompagnato per i voli di linea Blue Panorama Airlines. Per gli accompagnatori di persone con disabilità non autonome, il Vettore non applica tariffe speciali.
- B. **Bagagli a mano:** su tutti i voli della compagnia ogni passeggero può portare un solo bagaglio a mano di dimensioni massime 55x40x20 (inclusi manico e ruote) e di peso non superiore a 10 kg.
- C. **Bagagli da stiva:** il trasporto di bagaglio in stiva, la cui somma tra lunghezza, altezza e profondità non deve superare i 160 cm, è soggetto a pagamento secondo il seguente schema:

VOLI DOMESTICI ECCETTO LAMPEDUSA / PANTELLERIA VOLI INTERNAZIONALI VERSO L'ALBANIA PER ACQUISTI EFFETTUATI TRAMITE SITO WEB E CONTACT CENTER (TARIFFE WEB)

Classe di Servizio	Bagaglio in stiva	Tariffa per bagaglio	Tariffa per peso in eccesso
Economy Class	Non compreso	1 collo / 20 kg Anticipato : 10 EUR In aeroporto : 20 EUR	10 EUR per kg
		1 collo / 20 kg Anticipato : 10 EUR In aeroporto : 20 EUR	

Notes:

1. Nel caso di acquisto di 2 colli il peso complessivo del bagaglio registrato non può eccedere i 30 kg totali. 2. Per acquisto anticipato s'intende quello effettuato tramite Contact Center o siti internet fino a 4 ore prima della partenza. 3. Le biglietterie dei gestori aeroportuali potrebbero applicare in autonomia e senza alcuna responsabilità del vettore, una spesa amministrativa per l'incasso e l'emissione di quanto dovuto per il bagaglio aggiuntivo o per quelli con peso in eccesso.

VOLI DOMESTICI VERSO LAMPEDUSA / PANTELLERIA VOLI INTERNAZIONALI IN EUROPA ED ISLA SAL PER ACQUISTI EFFETTUATI TRAMITE SITO WEB E CONTACT CENTER (TARIFFE WEB)

Classe di Servizio	Bagaglio in stiva	Tariffa per bagaglio	Tariffa per peso in eccesso
Economy Class	Non compreso	1 collo / 20 kg Anticipato : 20 EUR In aeroporto : 40 EUR	10 EUR per kg
		Fino a 2 colli / 30 kg totali Anticipato : 40 EUR In aeroporto : 80 EUR	

Notes:

1. Nel caso di acquisto di 2 colli il peso complessivo del bagaglio registrato non può eccedere i 30 kg totali. 2. Per acquisto anticipato s'intende quello effettuato tramite Contact Center o siti internet fino a 4 ore prima della partenza. 3. Le biglietterie dei gestori aeroportuali potrebbero applicare in autonomia e senza alcuna responsabilità del vettore, una spesa amministrativa per l'incasso e l'emissione di quanto dovuto per il bagaglio aggiuntivo o per quelli con peso in eccesso.

VOLI COMMERCIALIZZATI CON MARCHIO LOW-COST "BLU EXPRESS" PER ACQUISTI EFFETTUATI TRAMITE AGENZIA DI VIAGGI CON BIGLIETTERIA IATA (TARIFFE GDS)

Classe di Servizio	Bagaglio in stiva	Tariffa per bagaglio	Tariffa per peso in eccesso
Economy Class	1 collo / 20 kg	Verificare con il Contact Center	10 EUR per kg

Notes:

1. Nel caso di acquisto in Agenzia di Viaggi verificare sempre la tipologia di tariffa acquistata, se WEB o GDS. Nel caso di dubbi contattare il Contact Center.

VOLI INTERCONTINENTALI DI LUNGO RAGGIO - TUTTE LE TARIFFE

Classe di Servizio	Bagaglio in stiva	Tariffa per bagaglio	Tariffa per peso in eccesso
Economy Class	1 collo / 23 kg gratis	1 bag / 23 kg In advance : 75 EUR At the airport : 150 EUR (Max 2 additional bags)	18 EUR per kg
Blue Class	2 colli / 23 kg gratis	1 collo / 23 kg Anticipato : 75 EUR In aeroporto : 150 EUR (Max 1 collo aggiuntivi)	18 EUR per kg

Notes:

1. I passeggeri di nazionalità cubana che viaggiano tra Cuba e Italia hanno diritto ad un peso massimo per collo di 32 kg invece che 23 kg in tutte le classi di servizio. 2. I passeggeri di nazionalità cubana che viaggiano tra Cuba e Italia possono acquistare al massimo 1 solo collo aggiuntivo rispetto alla franchigia concessa in Economy Class e non possono acquistare colli aggiuntivi in Blue Class. 3. I passeggeri neonati di qualunque nazionalità hanno diritto a 10 kg di franchigia bagagli. 4. Per acquisto anticipato s'intende quello effettuato tramite Contact Center fino a 4 ore prima della partenza. 5. Le biglietterie dei gestori aeroportuali potrebbero applicare una spesa amministrativa per l'incasso e l'emissione di quanto dovuto per il bagaglio aggiuntivo o per il peso in eccesso.

D. Trasporto dispositivi medici e di mobilità: è possibile trasportare a bordo dell'aeromobile attrezzatura medica; tuttavia, nel caso in cui sia necessario trasportare un'attrezzatura di notevoli dimensioni o un numero elevato di dispositivi, è necessario informare il Contact Center del Vettore 48 ore prima della partenza del volo, telefonando al numero +39 06 99503111 per assicurarsi che sia trasportabile. E' consentito, in aggiunta al bagaglio registrato, il trasporto in cabina di farmaci salvavita e medicinali (fiale / pomate / siringhe / compresse / flaconi), ad uso del passeggero, sufficienti per la durata del volo, in osservanza alle limitazioni previste per il trasporto dei liquidi e, comunque, per un peso non eccedente i 2 kg. Gli aeromobili non sono dotati di dispositivi in grado di refrigerare farmaci ed il personale di bordo non è in grado di somministrare alcun medicinale. Il trasporto di medicinali a bordo dell'aeromobile è condizionato alla presentazione della seguente documentazione:

- certificato medico, con data non anteriore a 30 giorni, che attesti la necessità, quantità e modalità di assunzione e somministrazione del farmaco;
- foglietto illustrativo del medicinale;
- autocertificazione che attesti che il contenitore è anti-urto e anti - rovesciamento.

Aghi: è possibile portare a bordo dell'aeromobile aghi e siringhe per il trattamento di particolari condizioni mediche. Tuttavia, è necessario portare un certificato medico che specifichi il tipo di medicinale e a cosa serve.

Il passeggero deve provvedere autonomamente a qualsiasi iniezione necessaria durante il volo. Il nostro personale di cabina non è in grado di somministrare alcun medicinale, comprese le iniezioni.

Ossigeno medico: il Vettore non fornisce ossigeno medico per uso abituale a bordo dell'aeromobile e non è autorizzato al trasporto di bombole ad uso terapeutico.

Il Vettore autorizza il trasporto di ossigeno per uso personale esclusivamente sotto forma di P.O.C. Portable Oxygen Concentrator ovvero di concentratori di ossigeno a batteria. E' necessario informare il Contact Center del Vettore 48 ore prima della partenza del volo, telefonando al numero +39 06 99503222 per assicurarsi che sia trasportabile.

E' necessario presentare al check-in un certificato medico che attesti la necessità dell'ossigeno per motivi terapeutici. Non è possibile trasportare a bordo generatori di ossigeno chimico.

Pacemaker: sono permessi i pacemaker cardiaci o altri dispositivi, inclusi i dispositivi con batteria al litio, impiantati in una persona o radio farmaci contenuti all'interno del corpo di una persona per trattamenti medici.

Lettighe: il Vettore non accetta lettighe su nessuno volo.

- E. **Trasporto in cabina di cani-guida per persone non vedenti (modalità):** il trasporto di cani guida o d'assistenza riconosciuti per passeggeri disabili è gratuito (i cani d'assistenza riconosciuti possono viaggiare anche nel Regno Unito e in Irlanda).
- F. **Articoli vietati:** è vietato il trasporto in cabina dei seguenti articoli. Pistole, armi da fuoco e altre armi. Qualsiasi oggetto che di fatto o in apparenza può sparare un proiettile o causare lesioni, fra cui:
- accendini a forma di arma da fuoco
 - armi giocattolo di qualsiasi tipo
 - balestre
 - componenti di armi da fuoco (esclusi i dispositivi di mira telescopici e i mirini)
 - dispositivi per stordire o trasmettere una scossa, ad esempio pungoli elettrici per bovini, armi balistiche ad energia proiettata (taser)
 - fionde

- lanciarpioni e fucili subacquei
- pistole a sfere
- pistole ad aria, fucili e armi a pallini
- pistole industriali con dardi e pistole fissachiodi
- pistole lanciarazzi
- pistole per starter
- repliche e imitazioni di armi da fuoco
- strumenti per sopprimere gli animali senza dolore
- tutte le armi da fuoco (pistole, rivoltelle, carabine, fucili, etc.)

Armi appuntite o con spigoli e oggetti taglienti

Articoli appuntiti o con lama che possono causare lesioni, fra cui:

- arpioni e lance
- asce e accette
- attrezzi da artigiano che possono essere utilizzati come armi a punta o a spigolo (ad esempio trapani e relative punte, taglierine, cutter, tutti i tipi di seghe, cacciaviti, palanchini, martelli, pinze, chiavi inglesi, saldatori)
- bastoni da sci e da passeggio / escursionismo
- bisturi
- coltelli, compresi i coltelli cerimoniali, con lame lunghe oltre 6 cm, di metallo o di qualsiasi altro materiale sufficientemente robusto da farne armi potenziali
- forbici con lame lunghe oltre 6 cm
- frecce e dardi
- machete
- mannaie da macellaio
- pattini per pattinaggio su ghiaccio
- piccozze per ghiaccio e rompighiaccio

- ramponi
- rasoi aperti e lame da rasoio (esclusi i rasoi di sicurezza o monouso con le lame incorporate nella cartuccia)
- sciabole, spade e bastoni con lama nascosta
- stelle da lancio
- temperini o coltelli a scatto con lame di qualsiasi lunghezza

Strumenti smussati

Qualsiasi strumento smussato che può causare lesioni, fra cui:

- attrezzature per arti marziali (ad esempio pugni di ferro, mazze, manganelli, catene, nunchaku, kubotan, kubasaunt)
- canne da pesca
- mazze da baseball e da softball
- mazze da cricket
- mazze da golf
- mazze da hockey
- mazze da lacrosse
- mazze o bastoni rigidi o flessibili (ad esempio manganelli, sfollagente e bastoni)
- pagaie per kayak e canoa
- skateboard
- stecche da biliardo e affini

Esplosivi e sostanze infiammabili

Qualsiasi sostanza esplosiva o altamente infiammabile che rappresenti un rischio per la salute dei passeggeri e dell'equipaggio o per la sicurezza dell'aeromobile o dei beni, fra cui:

- acquaragia e solvente per vernici
- bevande alcoliche con contenuto volumetrico di alcool superiore al 70% (140% in gradi proof)

- candelotti o cartucce fumogene
- combustibili liquidi infiammabili (ad esempio petrolio / benzina, gasolio, combustibile per accendini, alcool, etanolo)
- detonatori
- detonatori e micce
- esplosivi e ordigni esplosivi
- fiammiferi non di sicurezza
- fuochi d'artificio, razzi (di qualsiasi tipo) ed altri articoli pirotecnici (compresi i petardi e le cartucce giocattolo)
- gas e contenitori per gas (ad esempio butano, propano, acetilene, ossigeno) di grande volume
- granate di qualsiasi tipo
- mine ed altri materiali militari esplosivi
- munizioni
- repliche o imitazioni di materiali o ordigni esplosivi
- torcia subacquea con batterie inserite
- vernice a spruzzo di aerosol

Sostanze chimiche e tossiche

Qualsiasi sostanza chimica o tossica che rappresenti un rischio per la salute dei passeggeri e dell'equipaggio o per la sicurezza dell'aeromobile o dei beni, fra cui:

- acidi e alcali (ad esempio batterie "bagnate" versabili)
- estintori
- materiale infettivo o materiale biologico pericolosi (ad esempio sangue infetto, batteri e virus)
- materiale radioattivo (ad esempio isotopi medici o commerciali)
- materiali ad accensione o combustione spontanea
- sostanze corrosive o candeggianti (ad esempio mercurio, cloro)
- spray disabilitanti o immobilizzanti (ad esempio spray irritanti, gas lacrimogeni)
- veleni

Liquidi:

- acqua ed altre bevande, zuppe, sciroppi
- creme, lozioni ed oli
- profumi
- spray
- gel (incluso gel per capelli e per doccia)
- contenuto di recipienti sotto pressione (incluse schiume da barba, altre schiume, aerosol e deodoranti)
- paste (inclusi dentifrici)
- miscele di liquidi e solidi
- mascara
- ogni altro prodotto di analoga consistenza

a meno che tali liquidi non siano contenuti in recipienti individuali di capacità non superiore a 100 millilitri o equivalente (es. 100 grammi), da trasportare in una busta / sacchetto / borsa di plastica trasparente, richiudibile, completamente chiusa, di capacità non eccedente 1 litro (ovvero di dimensioni pari, ad esempio, a circa cm 18 x 20) separatamente dall'altro bagaglio a mano.

Articoli vietati in cabina ed in stiva

E' vietato il trasporto nella stiva dei seguenti articoli:

- bombolette spray per difesa personale
- componenti d'impianti del carburante dei veicoli che hanno contenuto carburante
- congegni di allarme
- esplosivi, compresi detonatori, micce, granate, mine ed esplosivi
- gas, compresi il propano e il butano
- liquidi infiammabili, compresi la benzina e il metanolo

- liquidi refrigeranti ed irritanti
- materiale radioattivo, compresi gli isotopi medici o commerciali
- solidi infiammabili e sostanze reattive, compresi il magnesio, dispositivi di accensione, articoli pirotecnici e razzi
- sostanze corrosive, compresi il mercurio e le batterie per veicoli
- sostanze infiammabili liquide / solide compreso alcool superiore a 70 gradi
- sostanze magnetizzanti
- sostanze ossidanti e perossidi organici, compresi la candeggina e i kit per la riparazione della carrozzeria delle automobili
- sostanze tossiche o infettive, compresi il veleno per topi e il sangue infetto
- torcia subacquea con batterie inserite

Trasporto di armi

Il trasporto di armi e munizioni è regolato da particolari disposizioni, contenute nella legge n. 694 del 23 dicembre 1974. Secondo l'articolo 30 del T. U. delle leggi di pubblica sicurezza R. D.18 giugno 1931 n. 773, per armi s'intendono le armi proprie, cioè quelle da sparo e tutte quelle la cui destinazione naturale è l'offesa alla persona, compresi gli strumenti da punta e taglio (pugnali, stilette e simili). Le armi e le munizioni devono sempre essere segnalate al momento della prenotazione e possono essere accettate unicamente come bagaglio registrato ed etichettato fino a destinazione finale, a condizione che:

- Le armi siano scariche, smontate e imballate in appositi contenitori e dotati di chiusura di sicurezza.
Le munizioni siano trasportate per scopi sportivi:
- opportunamente protette contro urti e movimenti bruschi;
- imballate in appositi contenitori di metallo, legno o fibra, dotati di chiusura di sicurezza e resistenti agli urti e al fuoco;
- in quantità non eccedenti i 5 kg (11 lb.) incluso anche la tara per passeggero.

È assolutamente proibito il trasporto di munizioni con proiettili incendiari o esplosivi. Qualora si spedisca sia l'arma che le munizioni i contenitori devono essere due distinti e separati, ma viene applicato un solo supplemento. In considerazione della particolarità di tale bagaglio, il passeggero deve informarsi sulle esatte regolamentazioni con la Polizia di Stato / Frontiera e su eventuali formalità

doganali. Ciò consente di preparare un'accurata documentazione e, nel contempo, di evitare che nel corso del viaggio vi siano contestazioni da parte delle Autorità preposte. Il costo di assistenza è di 60,00 euro a tratta.

- G. Copertura assicurativa sulla dichiarazione di maggiore valore del bagaglio di stiva. Non è contemplata ulteriore copertura assicurativa sul maggior valore del bagaglio.
- H. Altre coperture assicurativa supplementari a favore del passeggero. Ulteriore copertura assicurativa opzionale, a favore del passeggero, è prevista in fase di acquisto del ticket per eventuale annullamento viaggio.
- I. **Trasporti animali (modalità):** per il trasporto di animali, il passeggero deve contattare il Contact Center del Vettore almeno 72 ore prima della partenza del volo per verificare la disponibilità di spazio a bordo dell'aeromobile. In difetto, il Vettore non garantisce l'imbarco degli animali da compagnia. La presentazione al banco check-in deve avvenire almeno 60 minuti prima del tempo limite di accettazione. Il trasporto di animali da compagnia è consentito su tutti i voli del vettore soltanto in cabina ed è subordinato al rispetto delle seguenti condizioni:
 - ogni passeggero può imbarcare un solo trasportino con all'interno un limite massimo di 5 animali della stessa specie;
 - il Vettore accetta l'imbarco di animali con un limite massimo di due trasportini per volo;
 - il Vettore accetta cani, gatti, furetti, criceti, conigli e porcellini d'india per un peso massimo di 10 kg, incluso il contenitore.

Il trasporto di animali da compagnia è, inoltre, subordinato alle seguenti condizioni: Cani, gatti e furetti.

Per viaggiare in UE, i cani, i gatti ed i furetti devono essere muniti di:

- passaporto rilasciato da un veterinario, che riporti le vaccinazioni e lo stato di salute dell'animale;
- tatuaggio leggibile o sistema elettronico d'identificazione (transponder).

Gli animali di età inferiore ai 3 mesi, quindi non ancora sottoposti al vaccino antirabbica, non possono viaggiare in Europa. I passeggeri sono tenuti a verificare eventuali disposizioni o restrizioni del Paese in cui si recano presso l'Ambasciata o il Consolato di riferimento. Nel Regno Unito e in Irlanda non è consentito il trasporto di animali.

- J. **Pasti speciali:** i pasti sono preparati per il Vettore da aziende esterne in osservanza di elevati standard internazionali di qualità. Per i voli di linea Blue Panorama Airlines è, inoltre, possibile richiedere la prenotazione esclusivamente tramite il Contact Center di pasti speciali sia in Classe Economica che in Blue Class (Classe Business) quali:
- VGML (western vegetarian meal) ovvero pasto vegetariano (non vegano) di tipo occidentale;
 - GFML (gluten free meal) ovvero pasto che includa alimenti senza glutine.

1.7. PASTI A BORDO

A. VOLI DI CORTO/MEDIO RAGGIO

Sui voli Blue Express, il servizio di bordo (snack, sandwich, bibite, succhi) è a pagamento

Sui Voli effettuati con i Tour Operator, quanto previsto dal contratto stipulato.

B. VOLI DI LUNGO RAGGIO

Sui voli di lungo raggio, il menu a bordo offre l'opzione di scelta del proprio pasto e la colazione

1.8. PROGRAMMA DI FIDEALIZZAZIONE

Non è regolamentato un programma di fidelizzazione.

1.9. I SERVIZI DI ASSISTENZA PER I PASSEGGERI CON MOBILITA' RIDOTTA

A. In accordo al regolamento CE n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo, i passeggeri con mobilità ridotta o disabilità a bordo che hanno bisogno di assistenze speciali devono richiedere l'assistenza al Vettore almeno 48 ore prima dell'ora di partenza del volo esclusivamente tramite il Contact Center del Vettore o all'operatore turistico. I passeggeri PRM possono comunicare qualsiasi esigenza in fase di prenotazione contattando il call center ai seguenti numeri:

- **Italia/Estero +39 06 99503111**
- **Albania +355 44 500130**

B. Conoscere le norme di sicurezza che BPA applica al trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta, nonché le eventuali restrizioni al loro trasporto o al trasporto di attrezzature per la mobilità;

Il Vettore fornisce diverse tipologie di assistenza speciale in base alla seguente classificazione di passeggeri PRM:

- WCHR (WHEEL CHAIR RAMP): passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonché scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti all'interno dell'aerostazione.
- WCHS (WHEEL CHAIR STAIR): passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che non può scendere o salire le scale e che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione.
- WCHC (WHEEL CHAIR CABIN): passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a rotelle per spostarsi e ha bisogno di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto.
- DEAF: passeggero con menomazione dell'udito o dell'udito e della parola.
- BLIND: passeggero con menomazione della vista (distinguere non vedente e ipovedente).
- DEAF / BLIND: passeggero con menomazione della vista e dell'udito e che ha bisogno dell'assistenza di un accompagnatore per spostarsi.

- DPNA: passeggero con problemi intellettivi o comportamentali.

Per ragioni di sicurezza, il Vettore può accettare a bordo un numero limitato di sedie a rotelle per volo. I passeggeri non vedenti accompagnati dal proprio cane guida sono accettati a bordo dei voli del Vettore, compatibilmente con la disponibilità di spazio e purché i cani guida siano in condizioni igieniche idonee al volo e muniti di museruola e guinzaglio, documenti sanitari e / o passaporto sanitario ed eventuale altra documentazione richiesta di paesi di destinazione.

La museruola ed il guinzaglio devono essere utilizzati durante la fase di crociera se richiesto dall'equipaggio per motivi di sicurezza. I cani guida vengono trasportati gratuitamente e non sono soggetti a limiti di peso. Si ricorda che alcuni paesi hanno una normativa speciale per quanto riguarda l'ammissione degli animali. Si consiglia, pertanto, di prenderne visione prima del viaggio. È dovere del passeggero assicurarsi che i documenti siano in regola e presentarli al check-in.

È obbligatorio per il passeggero che richieda l'assistenza prevista dal servizio denominato WCHC (WHEEL CHAIR CABIN) essere accompagnato da persona in grado di aiutare il disabile in caso di emergenza e di rispondere alle sue esigenze personali a bordo. E' inoltre obbligatoria la presenza di un accompagnatore, indipendentemente dal tipo di assistenza richiesta, in tutti i casi in cui i passeggeri con disabilità o mobilità ridotta non siano autonomamente in grado di:

- alimentarsi: il passeggero non è in grado di alimentarsi da solo. Nel caso di disabili visivi il personale di cabina può assistere il passeggero aprendogli le confezioni di cibo e descrivendo il servizio di catering;
- sollevarsi: il passeggero non è in grado di spostarsi dal posto a sedere alla sedia a ruote di bordo;
- comunicare: il passeggero non è in grado di comunicare con gli assistenti di cabina e comprendere i loro avvisi / istruzioni;
- fruire dei servizi igienici: il passeggero non è in grado di utilizzare i servizi igienici. Il personale di cabina può assistere il passeggero per spostarsi nella cabina per raggiungere i servizi igienici ma in nessun caso può fornire assistenza all'interno delle toilette.
- prendere medicinali: il passeggero non è in grado di amministrare le proprie medicine e le proprie medicazioni.

In tali casi, se il passeggero si presenta senza accompagnatore, il Vettore rifiuta l'imbarco.

Il passeggero che richiede una delle tipologie di assistenza descritte, deve essere in possesso al momento del check-in del volo dell'autocertificazione (INCAD) debitamente compilata e sottoscritta. Tale documento potrà essere richiesto dal personale di scalo

qualora sussista il dubbio che il passeggero non sia in grado di svolgere autonomamente. Si ricorda che, qualora le dichiarazioni rese ai sensi del DPR 445/2000 si dimostrino false e mendaci, il dichiarante sarà perseguibile a norma di legge.

Passeggeri PRM (disabilità NON permanente)

I passeggeri che necessitano di assistenze speciali devono richiedere l'assistenza al Vettore entro le 48 ore precedenti l'orario di partenza del volo esclusivamente tramite il Contact Center del Vettore, telefonando al numero +39 06 99503111.

E' obbligatorio per il passeggero con disabilità o mobilità ridotta temporanea essere in possesso al momento del check-in del volo del modello INCAD (compilato e sottoscritto dal passeggero) e del modello MEDIF (compilato, firmato e timbrato dal medico curante).

In caso di arti ingessati è sconsigliato il viaggio aereo prima delle 48 ore dall'ingessatura.

Si ricorda che, qualora le dichiarazioni rese ai sensi del DPR 445/2000 si dimostrino false e mendaci, il dichiarante sarà perseguibile a norma di legge.

- Il passeggero può consultare le informazioni sui voli e sui servizi di assistenza disponibili anche via web attraverso il sito www.blue-panorama.com nella sezione ASSISTENZA SPECIALE.
- I passeggeri PRM possono usufruire in modo gratuito dei servizi di prenotazione e di richiesta di assistenza speciale per via telefonica.
- Trasportare in cabina i cani da assistenza riconosciuti, nel rispetto della regolamentazione nazionale. I passeggeri non vedenti accompagnati dal proprio cane guida sono accettati a bordo dei voli del Vettore, compatibilmente con la disponibilità di spazio e purché i cani guida siano muniti di museruola e guinzaglio, documenti sanitari e/o passaporto sanitario. E' obbligatorio per il passeggero esibire al check-in del volo il modello INCAD/MEDIF debitamente compilato, firmato e timbrato dal medico curante.

SEZIONE II

2.1 INDICATORI DI QUALITA'

REGOLARITA' E PUNTUALITA'				
SCHEDA	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
1	Puntualità: Corto e Medio Raggio	% dei voli puntuali sul totale dei voli di corto e medio raggio in partenza	70%	71%
2	Puntualità: Lungo Raggio	% dei voli puntuali sul totale dei voli di lungo raggio in partenza	51%	52%
3	Voli puntuali complessivi	% dei voli puntuali sul totale dei voli in partenza	68%	69%
4	Cancellazioni per cause imputabili al vettore - Stagione Estiva.	% dei voli cancellati per cause imputabili al vettore sul totale dei voli in partenza nella stagione estiva	0,34%	0,33%
5	Cancellazioni per cause imputabili al vettore - Stagione Invernale	% dei voli cancellati per cause imputabili al vettore sul totale dei voli in partenza nella stagione invernale	0,30%	0.29%
6	Voli del vettore complessivamente cancellati	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza	0,32%	0,31%

BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITA'				
SCHEDA	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
9	Bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli per cause riconducibili al vettore	% bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli per cause riconducibili al vettore o all'handler incaricato dal vettore per numero totale di bagagli da stiva imbarcati	0.02%	0.01%
10	Bagagli complessivi non riconsegnati al nastro ritiro bagagli sui voli del vettore per cause riconducibili al vettore e o gestore aeroportuale	% dei bagagli complessivi non riconsegnati al nastro ritiro bagagli in base ai PIR (per cause riconducibili al vettore o all'handler incaricato dal vettore) per numero totale di bagagli da stiva imbarcati	0.23%	0.22%
12	Ritrovamento dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	% dei bagagli ritrovati sul totale dei bagagli non riconsegnati al nastro	93%	94%
13	Dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati all'arrivo (sedie a rotelle, passeggini)	% dei dispositivi di ausilio alla mobilità non riconsegnati sul numero totale di assistenze erogate dal vettore ai PRM	0.15%	0.14%

PULIZIA E CONDIZIONE IGIENICHE				
SCHEDA	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
15	Percezione sulla pulizia della cabina dell'aeromobile in partenza	% passeggeri soddisfatti	77%	78%
16	Percezione sulla pulizia delle toilette dell'aeromobile in partenza	% passeggeri soddisfatti	62%	65%

COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO				
SCHEDA	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
19	Percezione sulla qualità del servizio ristoro gratuito a bordo (pasti e bevande)	% passeggeri soddisfatti	42%	45%
20	Percezione sulla qualità del servizio ristoro a bordo non gratuito (pasti e bevande)	% passeggeri soddisfatti	43%	45%
24	Percezione complessiva sul comfort a bordo	% passeggeri soddisfatti	78%	79%

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA				
SCHEDA	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
25	Sito web efficace e di facile utilizzo	% passeggeri soddisfatti	74%	75%
26	Percezione sulla chiarezza delle informazioni di bordo	% passeggeri soddisfatti	73%	74%
29	Tempo di attesa al telefono per prenotazioni/ informazioni/reclami: - In presenza di un sistema automatizzato;	% passeggeri soddisfatti	49%	55%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI				
SCHEDA	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
40	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) e della professionalità del personale call center	% passeggeri soddisfatti	51%	55%
42	Percezione sulla cura della persona e dell'uniforme del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	75%	76%
43	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	73%	74%
44	Percezione sulla professionalità del personale di terra	% passeggeri soddisfatti	71%	72%
45	Percezione sulla professionalità del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	74%	75%

2.2 INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ASSISTENZA PER PRM

SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)				
SCHEDA	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
1	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti di bordo	% passeggeri PRM soddisfatti	79%	80%
2	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale di bordo	% passeggeri PRM soddisfatti	88%	89%

ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI				
SCHEDA	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
3	Accessibilità delle informazioni nella fase di acquisto del biglietto	% passeggeri PRM soddisfatti	81%	82%
4	Percezione della chiarezza delle informazioni di bordo anche in modalità accessibile	% passeggeri PRM soddisfatti	75%	76%
5	Informazioni fornite a bordo sui transiti e i relativi gate nell'aeroporto di arrivo in modalità accessibile	% passeggeri PRM soddisfatti	67%	68%

COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI

SCHEDA	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
6	Numero delle risposte ricevute nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazione	% passeggeri PRM soddisfatti	69%	70%
7	Numero di reclami ricevuti dal vettore rispetto al traffico totale dei PRM.	% reclami ricevuti sul totale dei PRM trasportati	0.08%	0.07%

COMFORT IN AEROMOBILE

SCHEDA	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
8	Percezione complessiva sul comfort a bordo	% passeggeri PRM soddisfatti	81%	82%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

SCHEDA	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
9	Percezione sulla cortesia del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	81%	82%

SEZIONE III

3.1 PROCEDURE DI RECLAMO

Nel rispetto delle disposizioni della circolare ENAC GEN-06, coerentemente a quanto prescritto dalle norme UNI 10600, Blue Panorama classifica i dati relativi ai reclami per tipologia al fine di individuare gli indici più significativi (es. tasso di reclamo, tempi medi di soluzione delle controversie, ecc.)

- Lamentela per insoddisfazione
- Reclamo per inadempienza dell'azienda

Nel caso in cui il passeggero abbia diritto ai sensi del Regolamento UE n. 261/2004 alla compensazione pecuniaria previsto per ritardi prolungati, cancellazioni non comunicate con preavviso, overbooking o negato imbarco, potrà avanzare reclami inviando una formale richiesta scritta a mezzo posta alla sede del vettore, allegando la carta d'imbarco e la conferma di prenotazione, onde consentire al vettore stesso le necessarie verifiche in ordine alle cause originanti il disservizio.

La suddetta comunicazione dovrà essere indirizzata a Blue Panorama Airlines S.p.A. Viale delle Arti, 123 – 00054 Fiumicino (Roma) all'attenzione dell'ufficio Customer Care.

Si fa presente che la compensazione pecuniaria eventualmente spettante al passeggero per ritardi prolungati, cancellazioni non comunicate con preavviso, overbooking o negato imbarco è già pre-determinato in misura fissa dal Regolamento UE n. 261/2004 e pertanto, subordinatamente alle verifiche di cui sopra, sarà corrisposto in tale misura fissa come per legge.

Inoltre, per un ritardo prolungato all'arrivo pari o superiore alle 3 ore, il passeggero avrà diritto alla compensazione pecuniaria in relazione alla tratta aerea e alla distanza in km. La compensazione pecuniaria non è dovuta nel caso in cui la Compagnia aerea possa provare che il ritardo del volo sia causato da circostanze eccezionali (ad. esempio condizioni climatiche avverse, sciopero del controllo del traffico aereo o altre cause non imputabili a Blue Panorama).

Nel caso di smarrimento e danneggiamento del bagaglio, viene applicato il Regolamento CE 889 / 2002 e la Convenzione di Montreal.

Le richieste di rimborso devono essere inviate seguendo le specifiche procedure consegnate ai passeggeri dagli addetti dell'ufficio "Lost and Found" (assistenza smarrimento bagagli) dell'aeroporto di arrivo.

Il passeggero è tenuto ad inviare un reclamo scritto, a mezzo posta, alla sede del vettore entro i termini previsti dalla normativa, ovvero entro 7 giorni dalla data di consegna in caso di danneggiamento del bagaglio, ed entro 21 giorni dalla data di consegna del bagaglio in caso di ritardata restituzione dello stesso.

L'esercizio da parte del passeggero delle richieste di risarcimento / rimborso per il danneggiamento, lo smarrimento o la ritardata consegna del bagaglio, è subordinato al possesso ed all'esibizione della ricevuta bagaglio ove viene indicato il nominativo del passeggero legittimato a formulare la richiesta. Il Vettore, infatti, assume l'obbligo di trasporto del bagaglio unicamente nei confronti del passeggero il cui nominativo è indicato sull'etichetta bagaglio.

3.2 PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE

Non è contemplato dal vettore.