



Carta dei servizi del vettore aereo

Quality and Compliance Monitoring Department

2020



Indice

SEZIONE I

1.1 – INTRODUZIONE	4
1.2 - LA COMPAGNIA AEREA.....	5
1.3 – CERTIFICAZIONI	6
EASA	6
IATA	7
1.4 – I CONTATTI	8
1.5 - LA FLOTTA	9
1.6 - POLITICA DI ATTENZIONE ALL’AMBIENTE.....	10
1.7 – TRASPORTO BAGAGLI	11
BAGAGLI A MANO.....	11
BAGAGLI DA STIVA.....	13
BAGAGLI SPECIALI.....	14
1.8 – SERVIZI SPECIALI.....	15
DONNE IN GRAVIDANZA.....	15
NEONATI, MINORI (UMNR)	15
PASSEGGERI CON MOBILITA’ RIDOTTA.....	16
PASSEGGERI CON MOBILITA’ RIDOTTA NON PERMANENTE	18



TRASPORTO DISPOSITIVI MEDICI E DI MOBILITA'	19
TRASPORTO ARMI.....	20
TRASPORTO ANIMALI	21
1.9 – SERVIZI DI BORDO	22
CATERING	22
SISTEMA DI INTRATTENIMENTO A BORDO (Wireless IFE)	22
SEZIONE II	
2.1 - INDICATORI DI QUALITA'	23
2.2 - INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ASSISTENZA PER I PRM	27
SEZIONE III	
3.1 – PROCEDURE DI RECLAMO	29
3.2 – PROTOCOLLO DI RICONCILIAZIONE.....	30



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 Airlines nel rispetto delle metodologie di cui all'allegato 2 della Circolare ENAC GEN 06.

Il questionario inviato a tutti i passeggeri di Blue Panorama Airlines 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).

La Carta dei Servizi può essere scaricata direttamente dal nostro sito www.blue-panorama.com nella versione Italiana e in quella 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.

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 Dominicana, 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 Airlines è affermare la centralità del Cliente e ricercare la sua soddisfazione.



1.3. CERTIFICAZIONI

EASA

Blue Panorama Airlines è in possesso delle certificazioni Europee previste dall'EASA (European Aviation Safety Agency) per le operazioni del trasporto aereo, al fine di assicurare gli standard di sicurezza previsti a livello europeo.

- **Certificazione AOC (IT.AOC.174)**
Certifica l'organizzazione per la gestione delle OPERAZIONI DI VOLO degli aeromobili. (addestramento del personale, registrazioni degli equipaggi, equipaggiamenti degli aeromobili, rilascio dei voli, trasporto di merci pericolose).
- **Certificazione CAMO (IT.MG.0174)**
Certifica l'organizzazione per la gestione dell'AERONAVIGABILITA' CONTINUA dei propri aeromobili (programma di manutenzione e programmazione delle operazioni tecniche dell'aeromobile, emissione dell'Airworthiness Review Certificate (ARC)).
- **Certificazione AMO (AMO IT.0386)**
Certifica l'organizzazione per la gestione della MANUTENZIONE sui propri aeromobili (manutenzione e certificazione di rilascio in servizio componenti aeronautici a cura del personale addestrato, qualificato e certificato dall'impresa).
- **Certificazione ATO (IT.ATO.0085)**
Certifica l'organizzazione per la gestione dell'ADDESTRAMENTO teorico e pratico per il conseguimento di licenze professionali dei piloti e degli assistenti di volo (istruttori ed esaminatori certificati, FSTD - Dispositivo di addestramento di simulazione volo).



IATA

- Certificazione IOSA

Blue Panorama Airlines ha conseguito nel 2002 la certificazione qualitativa iniziale IOSA (IATA Operational Safety Audit) rilasciata dalla IATA (International Air Transport Association).

Il programma IOSA ha come obiettivo quello di valutare i sistemi di gestione (Maintenance, Training, Flight Operations, Ground Operations, Continuous Airworthiness, Quality e Security) e gli standard di controllo operativo delle compagnie aeree.

La certificazione IOSA è stata positivamente rinnovata dalla IATA, fino a febbraio 2021.

- Active Member IFQP

Nel 2019 Blue Panorama Airlines è diventata “Active Member” della IFQP (IATA Fuel Quality Pool).

Il programma IFQP si occupa di tutti gli aspetti del combustibile per l'aviazione, compresi la produzione, la distribuzione, la ricezione negli aeroporti, lo stoccaggio, la fornitura agli aeromobili e gli aspetti inerenti alla sicurezza dei combustibili per l'aviazione Civile.



1.4. 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

1.5. LA FLOTTA

Blue Panorama Airlines dispone di una flotta composta da:

MEDIO RAGGIO

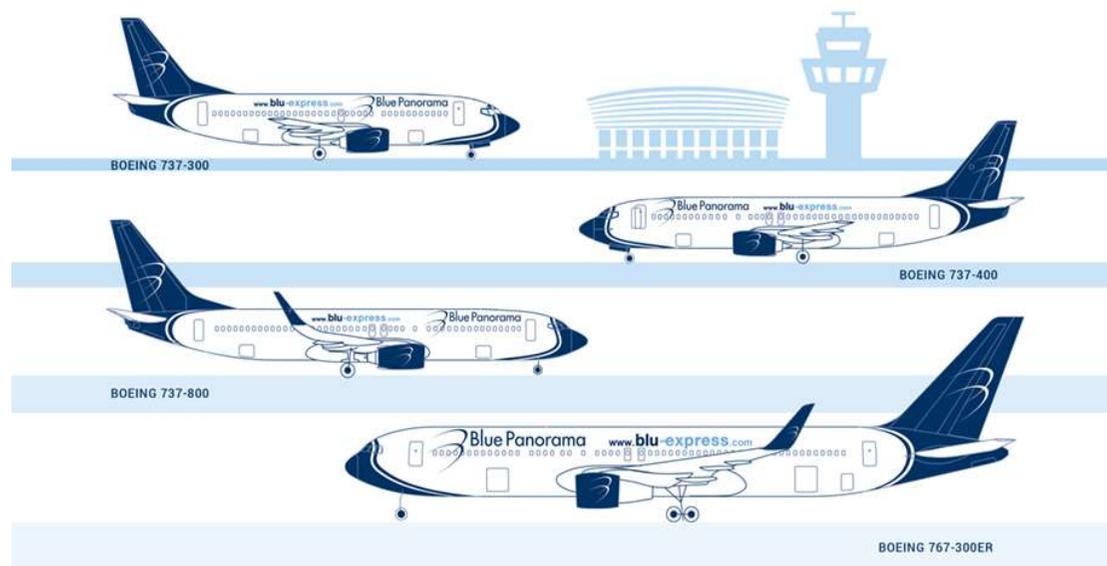
1 BOEING 737-300 con capacità di 148 posti

2 BOEING 737-400 con capacità di 168 posti

9 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 2020 la flotta sarà progressivamente rinnovata con ulteriori aeromobili Airbus A330-200 con l'uscita progressiva dalla flotta B767-300.

1.6. POLITICA DI ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Blue Panorama Airlines ha una politica di attenzione verso l'ambiente in merito ai:

- ❖ RIFIUTI PRODOTTI PRESSO LA SEDE AMMINISTRATIVA
Raccolta differenziata tramite ditte qualificate ed autorizzate.
- ❖ RIFIUTI DERIVANTI DA ATTIVITA' DI MANUTENZIONE
I materiali (oli esauti, componenti di ricambio) sono smaltiti in accordo ai requisiti aeroportuali ed al protocollo ENAC che prescrive le modalità con cui rendere inservibile i componenti di ricambio da smaltire dell'aeromobile.
- ❖ RIFIUTI DERIVANTI DA ATTIVITA' DI LAVAGGIO AEROMOBILE
La pulizia interna ed esterna degli aeromobili viene effettuata da fornitori di servizi di pulizia in possesso del certificato di idoneità ai sensi del regolamento ENAC.
- ❖ RIFIUTI PRODOTTI NELLA FASE DI VOLO
I rifiuti vengono stoccati dagli assistenti di volo e ritirati da società di Catering con cui Blue Panorama Airlines ha in essere un contratto di servizi.
- ❖ RIDUZIONE DELL'EMISSIONE DEI GAS NOCIVI
Al fine di raggiungere gli obiettivi di riduzione della CO2 prodotta durante l'operatività degli aeromobili, Blue Panorama Airlines partecipa attivamente al sistema europeo di scambio di quote di emissione di gas a effetto serra (European Union Emissions Trading Scheme - EU ETS) ed anche allo schema internazionale di regolazione delle emissioni di CO2 dell'ICAO (Carbon Off setting and Reduction Scheme for International Aviation).
Inoltre, le nuove tipologie di aeromobile Airbus A330-200 che saranno progressivamente inseriti in flotta, sono caratterizzati da elevati livelli di efficienza ed economicità nei consumi.



1.7. TRASPORTO BAGAGLI

BAGAGLI A MANO

Su tutti i voli della compagnia ogni passeggero può portare un solo bagaglio a mano.

- Dimensioni massime **55 x 40 x 20** cm (inclusi manico e ruote)
- Peso non superiore a **10 kg**.

Se si eccede la franchigia bagaglio per quantità, dimensioni e/o peso, si applicano le tariffe per l'eccedenza bagaglio a carico del passeggero.

OGGETTI VIETATI NEL BAGAGLIO A MANO

- **ARMI DA FUOCO**

È assolutamente vietato trasportare qualsiasi genere di arma da fuoco, pistole, componenti di armi da fuoco, o qualsiasi strumento che spari proiettili. Non sono consentite neppure armi giocattolo di nessun tipo, armi ad aria compressa, pistole lancia razzi, armi che sparano pallini, fionde e qualsiasi altro oggetto che possa essere considerato un'arma.

- **OGGETTI INFIAMMABILI E PERICOLOSI**

È assolutamente vietato trasportare qualsiasi oggetto che possa essere considerato pericoloso per la sicurezza dei passeggeri e del personale di bordo.

- **OGGETTI CONTUNDENTI O AFFILATI**

È vietato portare nel bagaglio a mano qualsiasi oggetto acuminato o affilato che possono essere utilizzati per provocare ferite gravi.

OGGETTI CONSENTITI NEL BAGAGLIO A MANO

- **OGGETTI PERSONALI**



Indumenti di ogni tipo, da vestiti a biancheria intima, scarpe, cappelli e qualsiasi altro accessorio che potrebbe servirvi durante il vostro soggiorno.

- **DISPOSITIVI ELETTRONICI PORTATILI**

È permesso trasportare apparecchi elettromedicali approvati, apparecchi fotografici, computers portatili (laptop, notebook e tablet), Cuffie audio personali, dispositivi Bluetooth, Dispositivi alimentati con batterie microcell, giochi elettronici, e-readers, rasoi elettrici, riproduttori audio MP3, riproduttori DVD/CD portatili, telefoni cellulari, smartphones e Power bank.

Nel link www.blue-panorama.com Termini e Condizioni, sono disponibili informazioni più dettagliate in merito agli articoli elettronici soggetti a restrizioni o vietati al trasporto sia nel bagaglio a mano che in quello da stiva.

- **LIQUIDI**

Secondo il regolamento sul trasporto dei liquidi, ogni passeggero ha il diritto di trasportare nel proprio bagaglio a mano un massimo di 1 litro di liquidi a testa a patto che questi siano suddivisi in contenitori di capacità non superiore a 100 millilitri cadauno; questi contenitori a loro volta devono essere trasportati all'interno di una busta di plastica trasparente richiudibile.

- **CIBO**

È permesso trasportare cibo, meglio ancora se sottovuoto o alimenti per l'infanzia. Tuttavia, se avete intenzione di imbarcare del cibo all'interno del vostro bagaglio a mano, vi consigliamo di informarvi riguardo le normative vigenti nel paese di destinazione. Alcuni paesi infatti non permettono l'ingresso di cibo proveniente dall'esterno all'interno dei propri confini.

- **ACQUISTI AEROPORTUALI**

La restrizione sui limiti dei liquidi ammessi nel bagaglio a mano non è applicata ai prodotti in vendita all'interno dell'area duty free. Sarà possibile quindi acquistare e trasportare prodotti superiori ai 100ml

- **MEDICINALI**

È consentito trasportare medicinali all'interno del proprio bagaglio a mano. Medicinali in forma liquida la cui quantità superi i 100ml, necessita della ricetta medica. Gli addetti alla sicurezza si riservano il diritto di effettuare ulteriori controlli.

- **SOUVENIR**



È permesso imbarcare all'interno del proprio bagaglio a mano souvenir di ogni tipo, a patto però che gli oggetti in questione non vengano classificati come possibili oggetti pericolosi o come possibili armi. In tal caso, verranno confiscati al momento del controllo sicurezza.

- **SIGARETTA ELETTRONICA**

È consentito portare all'interno del proprio bagaglio a mano la propria sigaretta elettronica, a patto che non venga utilizzata durante il volo.

BAGAGLI DA STIVA

Il trasporto di bagaglio in stiva, la cui somma tra lunghezza, altezza e profondità non deve superare i 160 cm, può differire a seconda della tratta acquista (voli domestici o voli intercontinentali).

ARTICOLI VIETATI NEI BAGAGLI DA STIVA

Nel bagaglio da stiva sono vietati solo gli oggetti che possono mettere a rischio la sicurezza dei passeggeri e del velivolo.

Di seguito la lista completa degli oggetti vietati nel bagaglio da stiva stilata dall'ENAC – Ente Nazionale Aviazione Civile

- Esplosivi, fra cui detonatori, micce, granate, mine ed esplosivi
- Gas compressi (infiammabili, non infiammabili, refrigeranti, irritanti e velenosi) come i gas da campeggio, bombolette spray per difesa personale, pistole lanciarazzi e pistole per starter
- Sostanze infiammabili (liquide e solide) compreso alcool superiore a 70 gradi; sostanze infettive e velenose
- Sostanze corrosive
- Sostanze radioattive
- Sostanze ossidanti
- Sostanze magnetizzanti
- Congegni di allarme
- Torcia subacquea con batterie inserite



BAGAGLI SPECIALI

Su tutti i voli della compagnia è consentito il trasporto dei bagagli speciali o oversize che non rientrano nella franchigia del bagaglio da stiva.

I bagagli voluminosi devono essere preventivamente autorizzati da Blue Panorama Airlines in conformità alle limitazioni del piano di carico dell'aeromobile.

Attrezzature Sportive

Strumenti Musicali

Passeggini e Seggiolini

Il passeggino e in alcuni casi anche altri oggetti utili a chi viaggia con bambini come il seggiolino auto, seggiolino rialzato o lettino da viaggio sono imbarcati gratuitamente tramite consegna al check-in o tramite sottobordo.

Al link www.blue-panorama.com sezione BAGAGLI, sono disponibili informazioni più dettagliate in merito ai bagagli.



1.8. SERVIZI SPECIALI

DONNE IN GRAVIDANZA

Per ragioni di sicurezza ed al fine di evitare danni alla salute, per il trasporto delle donne in gravidanza, Blue Panorama Airlines si attiene a quanto sotto riportato:

- Fino a 28 settimane: Le donne in stato interessante sono accettate a bordo dell'aeromobile senza certificato medico. In tal caso, si richiede alla gestante un documento attestante che non sia stata superata la ventottesima settimana di gestazione.
- Da 29 a 36 settimane: Si richiede la presentazione del modello MEDIF ovvero di un certificato medico che attesti la idoneità al volo e lo stato di buona salute della gestante con l'indicazione della presunta data del parto. Il Vettore considera validi unicamente i certificati che hanno una data non anteriore a sette giorni dalla partenza del volo.
- Oltre 36 settimane: Non sono ammesse a bordo le donne in stato interessante con gravidanza non gemellare
- Oltre 32 settimane: Non sono ammesse a bordo donne in stato interessante con gravidanza gemellare o plurigemellare

NEONATI, MINORI (UMNR)

I passeggeri neonati possono viaggiare esclusivamente seduti in braccio ad un adulto ed esclusivamente in Classe Economica. Blue Panorama Airlines 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 Minori che non hanno compiuto sei 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).

PASSEGGERI CON MOBILITA' RIDOTTA

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

Blue Panorama Airlines 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, Blue Panorama Airlines 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, 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. È 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 CON MOBILITA' RIDOTTA CON DISABILITA' 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.

È 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. È



obbligatorio per il passeggero esibire al check-in del volo il modello INCAD/MEDIF debitamente compilato, firmato e timbrato dal medico curante.

TRASPORTO DISPOSITIVI MEDICI E DI MOBILITA'

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 995031111 per assicurarsi che sia trasportabile.

È 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 antiurto 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. 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.

È 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.

TRASPORTO 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.

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.



TRASPORTO ANIMALI

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 cinque 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.

Sono possibili altre limitazioni all'introduzione di alcune specie animali a seconda del paese di destinazione.



1.9. SERVIZIO DI BORDO

CATERING

Voli di Corto e Medio Raggio

Sui voli effettuati da Blue Panorama Airlines, il servizio di bordo (snack, sandwich, bibite, succhi) è a pagamento

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

Voli di Lungo Raggio

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

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.

SISTEMA DI INTRATTENIMENTO A BORDO (Wireless IFE)

Al fine di migliorare la qualità delle esperienze di viaggio soprattutto nei voli intercontinentali e di lunga distanza, è disponibile un sistema "In Flight Entertainment" per accedere gratuitamente a film, serie TV, giochi, brani musicali, mappe geografiche per identificare la posizione del volo, ecc. , attraverso il dispositivo elettronico personale tramite il sistema wireless di bordo.



SEZIONE II

2.1 INDICATORI DI QUALITA'

REGOLARITA' E PUNTUALITA'				
SCHEDA	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
1	Puntualità: Corto e Medio Raggio	% dei voli puntuali sul totale dei voli di corto e medio raggio in partenza	67%	71%
2	Puntualità: Lungo Raggio	% dei voli puntuali sul totale dei voli di lungo raggio in partenza	46%	52%
3	Voli puntuali complessivi	% dei voli puntuali sul totale dei voli in partenza	65%	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%	0%
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%	0%
6	Voli del vettore complessivamente cancellati	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza	0%	0%

BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITA'				
SCHEDA	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
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	0.06%	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	0.39%	0.22%
12	Ritrovamento dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	% dei bagagli ritrovati sul totale dei bagagli non riconsegnati al nastro	99%	99%
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	2.44%	0.14%

PULIZIA E CONDIZIONE IGIENICHE				
SCHEDA	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
15	Percezione sulla pulizia della cabina dell'aeromobile in partenza	% passeggeri soddisfatti	87%	87%
16	Percezione sulla pulizia delle toilette dell'aeromobile in partenza	% passeggeri soddisfatti	85%	85%

COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO				
SCHEDA	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
19	Percezione sulla qualità del servizio ristoro gratuito a bordo (pasti e bevande)	% passeggeri soddisfatti	57%	57%
20	Percezione sulla qualità del servizio ristoro a bordo non gratuito (pasti e bevande)	% passeggeri soddisfatti	67%	67%
24	Percezione complessiva sul comfort a bordo	% passeggeri soddisfatti	81%	81%

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA				
SCHEDA	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
25	Sito web efficace e di facile utilizzo	% passeggeri soddisfatti	84%	84%
26	Percezione sulla chiarezza delle informazioni di bordo	% passeggeri soddisfatti	89%	89%
29	Tempo di attesa al telefono per prenotazioni/ informazioni/reclami: - In presenza di un sistema automatizzato;	% passeggeri soddisfatti	76%	76%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI				
SCHEDA	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
40	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) e della professionalità del personale call center	% passeggeri soddisfatti	82%	82%
42	Percezione sulla cura della persona e dell'uniforme del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	91%	91%
43	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	89%	89%
44	Percezione sulla professionalità del personale di terra	% passeggeri soddisfatti	84%	84%
45	Percezione sulla professionalità del personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	89%	89%



2.2 INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ASSISTENZA PER PRM

SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)				
SCHEDA	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
1	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti di bordo	% passeggeri PRM soddisfatti	82%	82%
2	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale di bordo	% passeggeri PRM soddisfatti	91%	91%

ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI				
SCHEDA	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
3	Accessibilità delle informazioni nella fase di acquisto del biglietto	% passeggeri PRM soddisfatti	84%	84%
4	Percezione della chiarezza delle informazioni di bordo anche in modalità accessibile	% passeggeri PRM soddisfatti	76%	76%
5	Informazioni fornite a bordo sui transiti e i relativi gate nell'aeroporto di arrivo in modalità accessibile	% passeggeri PRM soddisfatti	88%	88%

COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI				
SCHEDA	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
6	Numero delle risposte ricevute nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazione	% passeggeri PRM soddisfatti	77%	77%
7	Numero di reclami ricevuti dal vettore rispetto al traffico totale dei PRM.	% reclami ricevuti sul totale dei PRM trasportati	0.04%	0.04%

COMFORT IN AEROMOBILE				
SCHEDA	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
8	Percezione complessiva sul comfort a bordo	% passeggeri PRM soddisfatti	84%	84%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI				
SCHEDA	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
9	Percezione sulla cortesia del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	84%	84%

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 Airlines 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 predeterminato 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 al vettore).

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.

