

**ANEXO ÚNICO**  
**FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN**

<b>POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN</b>			
Concesionario/Permisionario: <b>BLUE PANORAMA AIRLINES SPA</b>		Vigencia:	Fecha de la vigencia de las políticas: <b>INDEFINIDO</b>
<b>1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:</b>			
<p>Para llevar a cabo el procedimiento de solicitud por parte del pasajero, el mismo debe contactar a la línea aérea a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Correo electrónico: <a href="mailto:customercare@blue-panorama.com">customercare@blue-panorama.com</a></li><li>- Correo postal: Blue Panorama Airlines Spa – Viale delle Arti, 123 – 00054 Fiumicino Roma</li></ul> <p>El pasajero debe brindar toda su información de contacto, la tarjeta de embarque y la confirmación de la reserva con el fin de permitir al transportista la realización de los controles necesarios y de dar cumplimiento a las políticas aquí descritas.</p> <p>Los pasajeros tendrán respuesta a su solicitud dentro de los veinte días laborales posteriores a la reclamación.</p>			
<b>2. Descuentos que se otorgarán a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:</b>			
<p>En caso de que exista retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto y la causa sea atribuible al concesionario o permisionario, el pasajero será indemnizado y/o compensado por el proveedor del servicio de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <p><b>RETRASO DEL VUELO ATRIBUIBLE AL CONCESIONARIO O PERMISIONARIO:</b></p> <p>En caso de retraso del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, la indemnización será:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Más de una hora y menor a cuatro, se compensará con alimentos y bebidas. Por retrasos superiores a dos horas e inferiores a cuatro los descuentos en boletos no será inferior al 7,5% del precio del boleto. El cupon de viaje podrá ser utilizado en el plazo de 6 meses, a partir del día de la demora. El ejercicio de la compensación estará sujeto a disponibilidad para la nueva fecha de viaje; no será acumulable con otras promociones, no es canjeable en dinero en efectivo u otros servicios.</li><li>b) Si la demora es mayor a cuatro horas, el pasajero será compensado con alimentos y bebidas, y además accederá a las opciones de la indemnización por la cancelación del vuelo.</li></ul> <p><b>CANCELACION DEL VUELO ATRIBUIBLE AL CONCESIONARIO O PERMISIONARIO:</b></p> <p>En caso de cancelaciones del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Reintegrar el precio del boleto o billete de pasaje a la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.</li><li>b) Ofrecer transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionar alimentos hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.</li><li>c) Transportar al pasajero, en la fecha posterior que convenga al mismo, hacia su destino original.</li></ul> <p>En el caso de los incisos a) y c) anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.</p>			

Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave y se tenga por consecuencia la denegación al embarque, el concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

- a) Reintegrar el precio del boleto o billete de pasaje a la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
- b) Ofrecer transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionar alimentos hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
- c) Transportar al pasajero, en la fecha posterior que convenga al mismo, hacia su destino original

En el caso de los incisos a) y c) anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

En este caso, el concesionario o permisionario deberá solicitar voluntarios que renuncien al embarque en cambio de beneficios que acuerde directamente con el pasajero. Teniendo prioridad para abordar en sustitución de los voluntarios a que refiere el presente artículo las personas con alguna discapacidad, las personas adultas mayores, los menores no acompañados y las mujeres embarazadas.

Si por caso fortuito o de fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, el concesionario o permisionario deberá trasladar al pasajero, por los medios de transporte más rápidos disponibles, hasta el lugar de destino.

En todos los casos los pasajeros en espera tendrán acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

### 3. Alimentos y Bebidas:

Si la demora es mayor de una a cuatro horas, se entregará a los pasajeros afectados un cupón para alimentos y bebidas, para que sea utilizado en los restaurantes del aeropuerto que indique el personal de la aerolínea.

### 4. Hospedaje:

Se proporciona hospedaje únicamente cuando un pasajero contraiga una demora que se espere a exceder le cuatro horas, esto incluye transporte aeropuerto/hotel/aeropuerto. El hotel será proporcionado en la modalidad de todo incluido y además tienen derecho a una llamada telefonica de 3 minutos. El personal de la aerolínea indicará al cliente el lugar, dependiendo de donde se tenga convenio y disponibilidad.

### 5. Políticas adicionales:

Se pone a disposición de los pasajeros los servicios de envío de correos electrónicos.

Fecha: 17 DE DICIEMBRE DE 2018

Rosanna Sangalli  
Apoderado legal

Registro Dirección General de  
Aeronáutica Civil

FECHA: 19-DIC-2018  
S.C.T.  
DIRECCIÓN GENERAL DE  
AERONÁUTICA CIVIL

19 DIC 2018

MIGUEL ZAHORA GARCIA  
COMISIÓN DE AVIACIÓN

P/OF. 4.1.5.- 396/17 JRL 05/OCT/2017.