

COMUNICATO STAMPA

Blue Panorama Airlines: evase tutte le richieste per i voli annullati

Modalità di assistenza ai passeggeri semplificate e automatizzate

Blue Panorama Airlines, compagnia aerea italiana, comunica di aver evaso tutte le richieste avanzate dai propri clienti per i voli annullati a seguito delle conseguenze della pandemia da Covid-19 relativi alle partenze dell'estate: circa 69.000 rimborsi, per un valore di oltre 8.000.000 di euro di biglietteria non utilizzata, di cui meno di 3,8 milioni di euro relativi agli oltre 29.000 voucher emessi.

A causa degli effetti della pandemia, Blue Panorama Airlines ha dovuto rivedere più volte i propri programmi di volo, in funzione delle restrizioni ai collegamenti aerei e dei mutati comportamenti di viaggio, adattando la propria offerta di voli al significativo calo della domanda, che tuttora persiste. Conseguentemente, è pervenuto alla compagnia un volume di richieste di assistenza e rimborso del tutto eccezionale, mai registrato in precedenza, che ha determinato una congestione dei canali di assistenza, soprattutto in occasione dei momenti di picco dei contatti dei passeggeri.

Per risolvere la situazione, abbiamo creato una task force e realizzato una serie di azioni per assistere i nostri passeggeri nel miglior modo possibile. È stata attivata, tra le altre, una procedura automatizzata per l'invio ai passeggeri della notifica della cancellazione del volo tramite una e-mail ed ottimizzato il servizio "chat" presente sul sito, automatizzando la richiesta di rimborso in denaro. Il vettore ha anche creato una pagina dedicata nella home page del proprio sito al fine di fornire tutte le indicazioni sulle opzioni previste dalla normativa applicabile, incluse quelle relative alla richiesta di rimborso, sia monetario sia attraverso voucher, senza dover costringere i clienti a contattare il call center per tali informazioni.

Si vuole infine ulteriormente sottolineare a tutti i passeggeri dei voli cancellati, con operatività prevista dopo il 3 giugno in poi, che gli stessi hanno diritto alle forme di assistenza e rimborso previste dalla normativa applicabile, ovvero, alla modifica senza penali della prenotazione, oppure al rimborso del biglietto che, a discrezione del cliente, può essere in forma pecuniaria o tramite un voucher di valore pari al biglietto acquistato valido 18 mesi dalla data di emissione e, in ogni caso, rimborsabile a discrezione dell'utilizzatore dopo 12 mesi.

La compagnia aerea comunica che per qualsiasi informazione è possibile consultare il proprio sito al link: <https://www.blue-panorama.com/it/static-page/cancel-refund>

Blue Panorama Airlines è una compagnia aerea interamente italiana ed è il terzo vettore operante in Italia per numero di passeggeri. Offre voli di linea e charter sul lungo, medio e corto raggio verso 54 destinazioni in 4 continenti (Africa, America, Asia ed Europa). Tra le prime compagnie aeree italiane, Blue Panorama Airlines è stata fondata a Roma nel 1998. Membro IATA dal 2002, ha base presso l'aeroporto di Fiumicino e sedi operative e commerciali a Milano Malpensa, Bergamo, Bologna e Tirana. La compagnia, vettore di riferimento del mercato nazionale per numerose e rinomate destinazioni turistiche, impiega circa 620 dipendenti, per oltre i 2/3 personale navigante e opera con una flotta di 15 unità all Boeing (B737 e B767). Nel 2019 ha trasportato in totale circa 1,8 milioni di passeggeri.

Blue Panorama Airlines	Ufficio stampa Be Media			
Salvatore Sacco E: salvatore.sacco@uvetgbt.com T: +39 02 81 838 392	Contatti Be Media E: bluepanorama@bemedi.it T: +39 02 35927701	Alberto Murer E: a.murer@bemedi.it M: +39 334 6086216	Federico Spagna E: f.spagna@bemedi.it M: +39 3890209835	Francesco Nasato E: f.nasato@bemedi.it M: +39 3349270125