

## DOMANDE FREQUENTI PROGRAMMA MILLEMIGLIA

### ACCOUNT MILLEMIGLIA, CODICE E PIN

**Dopo aver effettuato l'iscrizione al Programma, come ricevo il codice MilleMiglia?**

Puoi ricevere il codice MilleMiglia in diversi modi:

- al termine del processo di iscrizione online sul sito [alitalia.com](http://alitalia.com);
- in tutte le successive comunicazioni commerciali del Programma inviate via e-mail, come da immagine:



- sulla carta MilleMiglia, che riceverai al proprio indirizzo postale (se completo e aggiornato) dopo la prima attività registrata con il Programma;
- al Servizio Clienti MilleMiglia (attendendo in linea quando viene richiesto di inserire il numero di tessera): l'operatore verificherà i dati personali del Socio e comunicherà il codice MilleMiglia.

### Quando ricevo il codice segreto PIN?

Il codice segreto PIN viene ti inviato al tuo indirizzo e-mail a seguito dell'iscrizione al Programma MilleMiglia.

### Cosa devo fare se non ho ricevuto il codice segreto PIN o l'ho dimenticato?

Puoi richiedere il duplicato del PIN direttamente online attraverso la funzione "[Recupera il PIN](#)": ti verrà inviato all'indirizzo e-mail presente nel tuo profilo. Se nel profilo non è presente l'indirizzo e-mail, o se questo non è più attivo/aggiornato, puoi richiedere il PIN al Servizio Clienti del tuo Club di appartenenza.

**Se ho dimenticato sia il codice MilleMiglia che il PIN, cosa devo fare per recuperare i dati?**



Devi inviare un'e-mail all'indirizzo [profilommg@almaviva.it](mailto:profilommg@almaviva.it), chiedendo il codice MilleMiglia e indicando tutti i dati del profilo (compreso l'indirizzo e-mail) che desideri aggiornare e la fotocopia di un tuo documento di identità per verifica. Successivamente, potrai richiedere online il PIN tramite il servizio online "[Recupera il PIN](#)".

**Ho appena completato l'iscrizione al Programma ma non riesco ad inserire il codice sul sito alitalia.com in fase di prenotazione e/o di Login all'area riservata ai Soci. Come mai?**

L'iscrizione al Programma MilleMiglia viene registrata nei sistemi Alitalia entro 24 ore, per cui ti consigliamo di riprovare successivamente.

**Ho necessità di aggiornare i dati del mio profilo ma non riesco ad effettuarlo sul sito Alitalia, come posso fare?**

Devi inviare un'e-mail all'indirizzo [profilommg@almaviva.it](mailto:profilommg@almaviva.it), contenente i dati del profilo che desideri aggiornare e la fotocopia di un tuo documento di identità per verifica.

## GESTIONE CARTE

**Quali sono i tempi di attivazione e ricezione della tessera MilleMiglia?**

Per attivare la tessera e riceverla all'indirizzo indicato nel profilo, ti raccomandiamo di comunicare il codice MilleMiglia alla prima attività di volo o con i Partner che effettui.

In ogni caso, ti ricordiamo che i tempi di spedizione della carta sono di circa 3-4 settimane dal momento dell'attivazione.

**Pur avendo effettuato diverse attività con il Programma MilleMiglia, non ho ancora ricevuto la tessera. Come mai?**

La mancata ricezione della tessera può essere causata da diversi motivi:

- quando hai effettuato le attività con Alitalia e/o i Partner MilleMiglia non hai comunicato il codice MilleMiglia, e pertanto non è stato possibile per Alitalia attivare e spedire la carta; ti consigliamo di farlo la prossima volta;
- la carta è stata spedita all'indirizzo postale indicato nel tuo profilo, che tuttavia risulta essere non aggiornato o incompleto. In questo caso ti consigliamo di verificare ed eventualmente aggiornare il profilo, prima di richiedere il duplicato della carta al Servizio Clienti MilleMiglia.

In ogni caso, ti ricordiamo che i tempi di spedizione della carta sono di circa 3-4 settimane dal momento dell'attivazione.

**In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della tessera MilleMiglia, cosa devo fare per chiedere un duplicato?**

Devi contattare il Servizio Clienti del tuo Club di appartenenza che provvederà ad emettere un duplicato della tessera o, in alternativa, ad aprire un nuovo conto in sostituzione del precedente, in cui verranno trasferite tutte le miglia accumulate. L'apertura del nuovo conto genererà un codice e una tessera MilleMiglia nuovi. Si ricorda che in questi casi Alitalia declina ogni responsabilità per eventuali utilizzi fraudolenti della tessera, avvenuti prima della comunicazione di smarrimento o furto.

Ti suggeriamo di verificare preventivamente la correttezza dell'indirizzo postale presente nel tuo

profilo, al fine di consentirci la corretta spedizione della nuova carta, e ti ricordiamo che i tempi di spedizione della carta sono di circa 3-4 settimane dal momento della richiesta.

### **Ho due tessere MilleMiglia, posso unificarle?**

Se erroneamente possiedi due tessere MilleMiglia, entrambe intestate a tuo nome, puoi chiudere un conto e trasferire sull'altro tutte le miglia accumulate, facendone richiesta al Servizio Clienti del tuo Club di appartenenza che ti comunicherà il codice MilleMiglia definitivo su cui puoi continuare ad accumulare miglia.

### **ADESIONE PROGRAMMA MILLEMIGLIA KIDS**

#### **Ho un figlio di età compresa tra i 2 e i 13 anni, posso iscriverlo al MilleMiglia Kids anche se non sono Socio MilleMiglia?**

Il MilleMiglia Kids è l'iniziativa che consente ai Soci del Programma di accumulare sul proprio conto le miglia ottenute per i voli effettuati dai figli associati alla propria tessera. E' pertanto necessario che tu sia iscritto al Programma MilleMiglia.

#### **Quanto tempo occorre per ricevere la conferma dell'avvenuta registrazione di mio figlio al MilleMiglia Kids?**

Entro massimo 30 giorni riceverai un'e-mail di conferma contenente il codice MilleMiglia identificativo associato al bambino, da comunicare ogni qualvolta volerà con Alitalia.

#### **Posso richiedere l'accredito delle miglia per un volo effettuato da mio figlio prima che fosse confermata la sua registrazione al MilleMiglia Kids?**

Per far accreditare i voli di tuo figlio era necessario comunicare in fase di check-in il codice MilleMiglia identificativo associato al bambino; non è quindi possibile effettuare una richiesta miglia successiva al volo.

#### **Il bambino riceverà una tessera MilleMiglia?**

Il bambino riceverà solamente un codice MilleMiglia identificativo.

#### **Cosa succede al compimento del 14° anno di età di mio figlio?**

Tuo figlio uscirà dal Programma Kids, i suoi dati resteranno nei sistemi Alitalia e il suo profilo MilleMiglia verrà ufficialmente attivato alla sua prima attività registrata con il Programma. Se desiderasse aderire anche al Programma MilleMiglia Young, dovrà fornire un'adesione esplicita nel campo apposito del suo profilo cliente sul sito [alitalia.com](http://alitalia.com):

PROGRAMMA MILLEMIGLIA YOUNG

Con l'iscrizione, accetto il Regolamento del Programma MilleMiglia.

Desidero aderire al programma MilleMiglia Young; ho letto, compreso e ne accetto il [IL REGOLAMENTO](#)

### **ADESIONE PROGRAMMA MILLEMIGLIA YOUNG**

E' sufficiente avere un'età compresa tra i 14 e i 25 anni ed essere Socio MilleMiglia per essere

### automaticamente anche Socio MilleMiglia Young?

Il Programma Young è un'opzione in più che il MilleMiglia offre ai propri Soci. Per aderire allo Young occorre quindi dare esplicito consenso o in fase di iscrizione al Programma o successivamente, aggiornando il proprio profilo sul sito [alitalia.com](http://alitalia.com), selezionando l'opzione Young:

#### PROGRAMMA MILLEMIGLIA YOUNG

Con l'iscrizione, accetto il Regolamento del Programma MilleMiglia.

Desidero aderire al programma MilleMiglia Young; ho letto, compreso e ne accetto il [IL REGOLAMENTO](#)

### Ho aderito al MilleMiglia Young, quanto tempo occorre per ricevere il bonus di benvenuto?

Il bonus di benvenuto al MilleMiglia Young si compone di 2.000 miglia Young (salvo promozioni speciali), che si ricevono subito al momento dell'adesione allo Young e che si aggiungono alle 2.000 miglia standard previste dal Programma MilleMiglia, che invece si guadagnano solo se si effettua un'attività (registrata nei sistemi Alitalia tramite comunicazione del codice MilleMiglia), di volo o con i Partner del Programma, entro 3 mesi dalla data di iscrizione.

### Come Socio Young riceverò una tessera dedicata?

Se sei Socio MilleMiglia Young Base, ricevi una carta dedicata, come da esempio:



Se sei Socio Ulisse, Freccia Alata o Freccia Alata Plus continui invece ad utilizzare la tessera del tuo Club di appartenenza già in tuo possesso.

### Ho compiuto 26 anni, cosa succede alla mia appartenenza al MilleMiglia Young?

Esci automaticamente dal Programma Young ma rimani Socio del Programma MilleMiglia: puoi accedere ai servizi con lo stesso account (codice MilleMiglia e PIN) e beneficiare di tutti i vantaggi offerti dal Programma. Non devi quindi procedere con una nuova registrazione. Per quanto riguarda la carta, puoi continuare ad utilizzare quella Young o quella dell'eventuale Club Esclusivo in tuo possesso.

### Come Socio MilleMiglia Young posso anche accedere ai Club Esclusivi?

Sì, i Soci Young sono prima di tutto Soci MilleMiglia. Pertanto oltre ad approfittare dei vantaggi firmati MilleMiglia Young continui ad avere tutti i privilegi del Programma, compreso l'accesso ai Club Esclusivi.

## STATUS E CARTE DEI CLUB ESCLUSIVI

**Ho raggiunto la soglia di accesso di uno dei Club Esclusivi (Ulisse, Freccia Alata o Freccia Alata Plus), cosa devo fare per attivare il nuovo status?**

Lo status del tuo nuovo Club di appartenenza scatterà in automatico nei sistemi Alitalia il mese successivo al raggiungimento della soglia prevista.

**Ho raggiunto la soglia di accesso di uno dei Club Esclusivi (Ulisse, Freccia Alata o Freccia Alata Plus), cosa devo fare per ricevere la nuova tessera?**

La nuova tessera ti verrà spedita in automatico entro 3-4 settimane all'indirizzo postale presente nel tuo profilo. Al fine di garantirti la corretta ricezione della tessera, ti suggeriamo di verificare che l'indirizzo postale presente nel tuo profilo sia aggiornato e completo.

**Cosa indica la data di scadenza riportata sulla carta?**

L'espressione "Expiry Date" riportata sulla carta indica la data di validità della tua appartenenza al Club Esclusivo raggiunto.

**Quanto dura lo status di Socio di uno dei Club Esclusivi?**

Lo status dura fino al 31 marzo del secondo anno successivo a quello in cui sono state accumulate le miglia qualificanti che hanno dato diritto all'accesso al Club. Ad esempio, se hai maturato le miglia qualificanti necessarie per l'accesso al Club Freccia Alata il 22/04/2014, il tuo nuovo status durerà fino al 31/03/2016.

Il periodo di calcolo delle miglia qualificanti necessarie per l'accesso ai Club Esclusivi va invece dal 01/01 al 31/12 di ogni anno.

**Come funziona il "Miles Rollover"?**

Grazie a questo benefit puoi trasferire all'anno successivo la quota di miglia qualificanti che supera la soglia di ingresso al Club Esclusivo. Esempio:

- Soglia standard accesso Ulisse: 20.000 miglia
- Miglia qualificanti accumulate nell'anno: 30.000 miglia
- Miglia trasferite all'anno successivo (Rollover):  $30.000 - 20.000 = 10.000$  miglia

## COMUNICAZIONI, PRIVACY, TRATTAMENTO DATI

**Non desidero più ricevere comunicazioni da parte di Alitalia, come posso cancellarmi?**

- Se non desideri più ricevere le comunicazioni commerciali (novità e offerte) di Alitalia, è sufficiente che clicchi sul link riportato in calce a tutte le e-mail commerciali ricevute da Alitalia:

Numero di telefono per chiamate all'estero: +39.06.65849  
Numero delle Assistenze Speciali e Assistenza Web: 06.65840

**Customer Center 89.20.10\***

Ti preghiamo di non rispondere a questo messaggio, poiché è stato inviato da un indirizzo e-mail non programmato per la ricezione. Per metterti in contatto con Alitalia consulta la sezione INFORMAZIONI e SUPPORTO su [www.alitalia.com](http://www.alitalia.com).

\* Per maggiori dettagli sui numeri di contatto e i relativi costi, [clicca qui](#).

Se non desideri ricevere in futuro comunicazioni via e-mail da Alitalia [clicca qui](#).



L'invio della richiesta di cancellazione può durare qualche minuto, ti consigliamo pertanto di attendere la conferma della conclusione dell'operazione prima di uscire dalla relativa pagina web. La richiesta di cancellazione dalle comunicazioni sarà effettiva entro 5 giorni.

- Se non desideri più ricevere le comunicazioni MilleMiglia (promozioni e novità del Programma), devi invece accedere al servizio "Il tuo profilo" sul sito [alitalia.com](http://alitalia.com), selezionare "nessuna comunicazione" nella sezione "Comunicazioni e offerte" e cliccare su "Aggiorna i dati". In questo caso è necessaria la tua autenticazione a maggior tutela dei tuoi dati sensibili. In alternativa, puoi chiamare il Servizio Clienti MilleMiglia del tuo Club di appartenenza. La richiesta di cancellazione dalle comunicazioni sarà effettiva entro 5 giorni.

### **Desidero cancellare la mia adesione al Programma MilleMiglia, come devo fare?**

Devi formulare per iscritto la richiesta di recesso dal Programma, indicando il tuo codice MilleMiglia e allegando una copia controfirmata di un tuo documento di identità valido. Invia poi la richiesta all'indirizzo e-mail [privacy@alitalia.com](mailto:privacy@alitalia.com) o al numero di fax 066562 - 7132 o 7133.

Se in aggiunta al recesso dal Programma, desideri anche che i tuoi dati personali vengano cancellati in via definitiva da tutti i sistemi Alitalia, alla richiesta alla casella e-mail [privacy@alitalia.com](mailto:privacy@alitalia.com) devi allegare anche il modulo apposito scaricabile sul sito del Garante della Privacy [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).