

Ottieni un Upgrade - Domande frequenti

Servizio

1. Chi ha diritto a “Ottieni un Upgrade”?

Tutti gli ospiti con un biglietto Alitalia che inizia con il numero 055 e che **non** rientrano in queste categorie:

- Biglietti emessi per voli nazionali,
- Biglietti per i quali è stata richiesta un'assistenza speciale,
- Biglietti con prenotazioni con infant,
- Biglietti con prenotazioni di gruppi,
- Biglietti con animale a seguito in cabina,
- Biglietti premio MilleMiglia

I posti dedicati all'iniziativa sono limitati e possono variare in funzione della destinazione.

2. Alitalia potrà inviare ad alcuni ospiti un'email di invito a partecipare ad “Ottieni un Upgrade”. Chi riceverà l'invito?

Gli ospiti Alitalia che possono ricevere un'email contenente l'invito a partecipare ad “Ottieni un Upgrade” sono:

- Volo prenotato almeno 10 giorni prima della partenza
- Indirizzo e-mail inserito all'atto della prenotazione

3. Posso fare un'offerta per “Ottieni un Upgrade”, su ogni destinazione del Network Alitalia? No, le destinazioni interessate sono le rotte internazionali ed intercontinentali.

4. Posso utilizzare “Ottieni un Upgrade” sui voli Alitalia che sono operati dalle Linee Aeree sue partner?

“Ottieni un Upgrade” è disponibile solo per alcuni dei nostri voli operati dalle Linee Aeree partner, laddove i biglietti Alitalia iniziano per 055.

5. Viaggio con mio figlio minore di 13 anni, ho fatto l'offerta per entrambi ma ho ottenuto un solo upgrade, cosa succede?

Nel caso in cui si viaggia insieme ad un bambino da 3 a 14 anni compiuti e solo uno dei due abbia avuto l'upgrade confermato, poiché non è possibile viaggiare in classi diverse (uno in business e l'altro in economy), l'offerta accettata sarà rimborsata. A meno che non si effettui la procedura di minore non accompagnato per il bambino, con pagamento del relativo supplemento. Per effettuare la procedura contattare il Contact Center Alitalia.

Vantaggi

1. Quali sono i vantaggi dell'upgrade alla Classe Premium Economy nelle tratte di Lungo Raggio?

- Poltrone in pelle ergonomiche, reclinabili di circa 120° e fino al 40% di spazio in più rispetto all'Economy Class.
- Monitor LCD da 10.6 pollici con cuffie noise cancellation e vasta scelta di film on demand.
- Drink di benvenuto e piatti caldi, spuntini o prima colazione, della tradizione regionale italiana in base all'orario del volo.
- Caffè espresso italiano e digestivo con offerta di Limoncello.
- Vini selezionati in collaborazione con la Fondazione Italiana Sommelier.
- Cabina dedicata e silenziosa.
- Banchi check-in prioritari.

2. Quali sono i vantaggi dell'upgrade alla Business Class nelle tratte di Lungo Raggio?

- Poltrone in pelle reclinabili fino a 180°, con funzione massaggio e accesso indipendente al corridoio da ogni posto.
- Ritiro bagaglio prioritario.
- Monitor LCD da 15,4 pollici con cuffie noise cancellation e vasta scelta di film on demand con possibilità di scegliere fino a 10 lingue.
- Quotidiani, riviste e periodici nazionali e internazionali.
- Pietanze a marchio DOP e IGP della tradizione culinaria regionale italiana e i migliori vini italiani, selezionati in collaborazione con la Fondazione Italiana Sommelier.
- Banchi check-in e varchi ai controlli di sicurezza prioritari.
- Imbarco e sbarco prioritari.
- Accesso alle lounge Alitalia e SkyTeam.

3. Quali sono i vantaggi dell'upgrade alla Business Class nelle tratte di Medio Raggio?

- Poltrone Recaro in pelle dal design ergonomico e posto centrale libero.
- Banchi check-in e riconsegna bagagli prioritari.
- Accesso alle lounge Alitalia e SkyTeam.
- Imbarco e varchi ai controlli di sicurezza prioritari.
- Hot towel e drink di benvenuto sui voli superiori alle 3 ore.
- Menù ispirati alla tradizione italiana e differenziati a seconda della lunghezza del volo, con ampia scelta di bevande, soft drink e vini selezionati in collaborazione con la Fondazione Italiana Sommelier

4. Accumulerò Miglia Millemiglia con "Ottieni un Upgrade"?

No, non accumulerai extra Miglia. Accumulerai miglia base riferite al biglietto originario che hai acquistato.

Per assistenza o informazioni contatta il nostro Contact Center.

Procedure

Cosa succede se la mia offerta viene accettata?

Se la tua offerta ha avuto successo, l'importo offerto verrà addebitato sulla carta di credito. Ti invieremo una mail di conferma all'indirizzo e-mail che hai fornito al momento della prenotazione o nel processo di offerta.

Quando mi verrà detto che la mia offerta è stata accettata?

Le Offerte accettate saranno selezionate da Alitalia tra le 72 e le 48 ore prima della partenza, verrai informato via e-mail (inviata all'indirizzo e-mail che hai fornito).

Cosa succede se la mia offerta non viene accettata?

Ti informeremo via e-mail (inviata all'indirizzo e-mail che hai fornito). La prenotazione del volo originale non verrà modificata.

Quando provo a inserire il numero della mia prenotazione e il mio cognome, ricevo un messaggio di errore: che cosa devo fare in questo caso?

Verifica il codice di prenotazione e il cognome, poi prova di nuovo. Il codice della tua prenotazione è un codice di 6 caratteri.

Mi invierete un SMS di conferma in caso la mia offerta venisse accettata?

No, riceverai solo un'e-mail di conferma da Alitalia, ma potresti ricevere un SMS di notifica dalla tua banca riguardante un addebito sulla tua carta di credito.

Posso cambiare l'offerta presentata, in una fase successiva?

Puoi cambiare la tua offerta fino a 72 ore prima della partenza prevista, a condizione che non sia stata ancora accettata da Alitalia.

Cosa accade se voglio cambiare il mio volo dopo aver presentato un'offerta per l'upgrade?

Se si desidera annullare il volo dopo che Alitalia ha accettato l'offerta, non ti sarà rimborsato l'importo corrispondente alla tua offerta. Si applicano inoltre le condizioni tariffarie del biglietto originale.

Se si desidera annullare il volo prima che Alitalia abbia accettato la tua proposta, l'offerta di upgrade non sarà più valida. Se lo desideri potrai fare una nuova proposta per il nuovo volo prenotato, in caso fosse possibile. La precedente offerta non può essere trasferita automaticamente sul nuovo volo.

Ho annullato la mia offerta originale e adesso vorrei fare un'altra offerta. Come posso procedere?

Dopo aver annullato la tua offerta iniziale, puoi presentare una nuova offerta utilizzando i link nell'e-mail di invito all'offerta originale di upgrade che ti è stata inviata o vai sul sito Alitalia.

Che cosa succede se la mia offerta non ha avuto successo?

Riceverai un'e-mail entro 72/48 ore prima della partenza del volo, che ti notificherà che la tua offerta non ha avuto successo. Non verrà addebitato alcun costo sulla tua carta di credito e potrai viaggiare con il biglietto esistente in tuo possesso.

Posso fare una nuova offerta dopo aver ricevuto l'e-mail che mi informa che la mia offerta non ha avuto successo?

No, non sarà più possibile presentare altre offerte.

Se sono in possesso di un biglietto confermato in Classe Economy posso effettuare l'upgrade alla Business Class?

Sì, puoi richiedere l'upgrade del tuo biglietto confermato in Classe Economy per la classe di viaggio superiore disponibile sulla tratta prescelta.

Posso scegliere il posto nel momento in cui effettuo l'upgrade?

No, non puoi selezionare il posto durante l'invio dell'offerta di upgrade. Puoi effettuare la scelta del posto durante il check-in solo se la tua offerta è stata accettata.

Ho effettuato la prenotazione per un gruppo di 5 persone sotto lo stesso numero di prenotazione. È possibile effettuare l'upgrade solo per due ospiti?

No. Se hai effettuato la prenotazione con Alitalia, puoi contattare il nostro Contact Center e chiedere all'addetto di suddividere la prenotazione. Se hai effettuato la prenotazione tramite un'agenzia viaggi, puoi richiedere al tuo agente di viaggio di suddividere la prenotazione. Attenzione puoi presentare l'offerta solo fino a 72 ore prima della partenza prevista del volo.

Quali documenti devo presentare in aeroporto?

Il nuovo biglietto che è stato emesso quando il tuo upgrade è stato confermato, oppure la carta d'imbarco rilasciata a seguito del web check-in.

Pagamenti

Posso scegliere qualsiasi importo per la mia offerta di upgrade?

No. Il sistema ha un valore minimo e massimo predefiniti per l'offerta. Non sarà possibile effettuare offerte inferiori all'importo minimo e superiori all'importo massimo.

A che cosa serve l'indicatore d'intensità sulla pagina dell'offerta?

L'indicatore d'intensità è una guida che mostra la forza della tua offerta, ma non ne garantisce il successo.

Posso effettuare offerte con importi diversi per l'upgrade di ciascun segmento del mio volo?

Sì, puoi offrire importi diversi per ogni segmento del tuo viaggio, se idoneo per l'upgrade.

Posso modificare la mia offerta inserendo un importo maggiore o inferiore?

Sì, puoi modificare l'importo prima di 72 ore dalla partenza del volo. Per modificare la tua offerta usa il link contenuto nell'e-mail dell'offerta di upgrade o vai sul sito Alitalia.

Quali regole tariffarie si applicano al biglietto oggetto dell'upgrade?

Si applicano le stesse regole del biglietto con la tariffa d'acquisto originale, inclusi i costi per modifiche o cancellazioni.

Se ho già inserito un'offerta e desidero usare una carta diversa, come posso modificare le informazioni relative alla mia carta?

Se ti trovi nella finestra di scadenza dell'offerta, prima devi annullare la tua offerta attuale. Potrai inviare una nuova offerta utilizzando la tua carta preferita, solo dopo aver annullato la precedente.

Se l'offerta selezionata per l'upgrade non è andata a buon fine, riceverai un'e-mail contenente un link per inserire i dati della tua nuova carta.

L'importo della mia offerta sarà rimborsato se il volo per cui ho effettuato l'upgrade è stato cancellato?

Nel caso di cancellazione di un volo da parte di Alitalia cercheremo di accomodarti nella classe di viaggio superiore sul prossimo volo. Altrimenti il rimborso per l'intero importo dell'upgrade sarà accreditato sulla carta utilizzata per l'acquisto.

La mia offerta ha avuto successo, ma vorrei annullare il mio biglietto per quel segmento di volo. Sarò rimborsato per l'importo che ho offerto per l'upgrade?

In caso di annullamento o modifiche del biglietto, non ti sarà rimborsato alcun importo per l'upgrade.

La mia offerta ha avuto successo, ma vorrei apportare delle modifiche ad un altro segmento del volo dello stesso biglietto. Il mio agente di viaggio non può più riemettere il biglietto. Cosa devo fare?

Una volta che il tuo biglietto è stato riemesso da un ufficio Alitalia, tutte le modifiche successive al biglietto dovranno essere effettuate tramite Alitalia. Per questo tipo di modifiche, chiama il Contact Center.