

アップグレード入札プランーよくある質問(Q&A)

サービス

「アップグレード入札プラン」を利用できる人は？

055から始まるAZ航空券をお持ちで、以下に該当しないすべてのお客様にご利用いただけます。

- イタリア国内路線の航空券
- 特別なお手伝いが必要なお客様の航空券
- 幼児をお連れのお客様の航空券
- グループでご予約されたお客様の航空券
- ペットを機内に持ち込みされるお客様の航空券

このプロモーションでご利用いただける座席には制限があり、目的地によって異なります。

アリタリア - イタリア航空からお客様に、アップグレード入札プランへのご案内eメールをお送りいたします。
案内のeメールが送られるのはどのような場合ですか？

アップグレード入札プランのご案内eメールは、以下の条件に該当するアリタリア-イタリア航空ご利用のお客様に送信されます。

- 出発日の10日前までにフライトをご予約されたお客様
- ご予約時にeメールアドレスをご登録されたお客様

提携航空会社が運航するアリタリア-イタリア航空のフライトで、アップグレード入札プランは利用できませんか？

アップグレード入札プランをご利用いただけるのは、アリタリア - イタリア航空が運航するフライトのみです。

13歳になる子供と一緒に旅行します。今回、私と子供の2名分の入札を行いました。私の1名分しかアップグレードされませんでした。 どうしたらよいですか？

3～14歳のお子様連れのご旅行で、2名様のうち1名様分のアップグレードしか落札できなかった場合、別々のクラス(ビジネスクラスとエコノミークラス)に分かれてご搭乗いただくことはできません。したがって、落札済みの入札金額は払い戻されます。 また、UMNR(お子様だけのご旅行)追加料金をお支払いいただくことで、UMNR(お子様だけのご旅行)サービスをご利用いただくこともできます。 このサービスのご予約はアリタリア - イタリア航空コールセンターにて承ります。

アップグレードの利点

長距離路線でプレミアムエコノミークラスにアップグレードした場合の利点は何ですか？

- 約120度のリクライニングが可能な人間工学に基づいたレザーシート、足元のスペースもエコノミークラスより最大40%拡大
- 10.6インチの液晶パーソナルテレビにノイズキャンセル機能付きのヘッドフォン、幅広い選択肢のオンデマンド映画とTVプログラム
- フライトの時間帯に応じてウェルカムドリンクと温かいお食事、軽食または朝食をご用意。本場イタリアの伝統の味をお楽しみいただけます
- イタリア式のエスプレッソコーヒー、リモンチェッロなどの食後酒、ソフトドリンク
- イタリアソムリエ協会と共同で厳選されたイタリアワイン
- プライバシーの保たれた静かな空間
- 優先チェックインカウンター

長距離路線でビジネスクラスにアップグレードした場合の利点は何ですか？

- マッサージ機能付き電動フルフラットシート、全席から通路へのアクセスが可能
- プライオリティバゲージ
- 15.4インチ液晶パーソナルテレビにノイズキャンセル機能付きヘッドフォン、最大10ヶ国語で楽しめる幅広い選択肢のオンデマンド映画とTVプログラム
- イタリア国内および海外の新聞、雑誌、機内誌など
- イタリアDOP(原産地名称保護)およびIGP(地理的表示保護)認証を受けた食材を調理したイタリア郷土料理、イタリアソムリエ協会と共同で厳選した最高品質のイタリアワイン
- 優先チェックインカウンターとセキュリティ優先専用通路
- 優先搭乗、優先降機
- アリタリア-イタリア航空およびスカイチーム提携航空会社のラウンジ

中距離路線でビジネスクラスにアップグレードした場合の利点は何ですか？

- 人間工学に基づいたRecaroレザーシートとご自由にお使いいただける中央部の座席
- 優先チェックインカウンターとプライオリティバゲージ
- アリタリア-イタリア航空およびスカイチーム提携航空会社のラウンジ
- 優先搭乗とセキュリティ優先専用通路
- 3時間以上のフライトの場合はおしぼりとウェルカムドリンク
- 飛行時間に応じてイタリアの伝統に基づいたさまざまなメニューをご用意。各種ホットドリンクやソフトドリンク、イタリアのソムリエ協会と共同で厳選したワインをお付けいたします

アップグレード入札プランでミッレミアのマイルは獲得できますか？

いいえ、マイルは加算されません。ご購入になった元の航空券の通常マイルは加算されます。

手続き

入札が落札されるとどうなりますか？

入札が落札されると、入札金額がクレジットカードに請求されます。ご予約時または入札時に登録されたメールアドレス宛てに、確認のeメールをお送りいたします。

入札が落札されたことはいつ通知されますか？

入札は、フライト出発予定時刻の72~24時間前までにアリタリア-イタリア航空が厳選したうえで決定し、eメールにて結果を通知いたします(ご登録のメールアドレス宛てに送信されます)。

入札が落札されないとどうなりますか？

eメールにて通知いたします(ご登録のメールアドレス宛てに送信されます)。元のフライトのご予約は変更されません。

予約番号と苗字を入力するとエラーメッセージが表示されます。このような場合はどうすればよいですか？
ご予約番号と苗字をご確認のうえ再度お試しください。ご予約番号は英数字で6文字です。

入札が落札されたら、確認のテキストメッセージが送られますか？

アリタリア-イタリア航空からお送りするのは確認のeメールのみですが、クレジットカードでのお支払いに関しては金融機関からテキストメッセージが送られる場合があります。

一度行った入札金額を変更することはできますか？

入札の変更または取消は、**アリタリア-イタリア航空が承認するまで可能です。これは、フライト出発予定時刻の72~24時間前に当たります。**

アップグレードの入札が落札された後にフライトを変更する場合はどうなりますか？

入札が落札された後にフライトをキャンセルすると、入札に関連する金額は払い戻されません。また、オリジナル航空券の運送約款が適用されます。

入札落札前にフライトをキャンセルすると、アップグレードの入札は無効となります。新しく予約されたフライトにて入札をすることもできます。以前の入札を自動的に新しいフライトに振り替えることはできません。

以前の入札をキャンセルし、別の入札をしたいと思います。 どうすればよいですか？

以前の入札をキャンセルしてから、アップグレード入札プランをご案内するeメールに記載されているリンクを使用して、新たに入札することができます。また、アリタリア-イタリア航空のWEBサイトから入札していただくこともできます。

入札が落札されないとどうなりますか？

入札が落札されなかったことを知らせるeメールが送信されます。クレジットカードからの引き落としはありません。すでにお持ちの航空券をご利用いただけます。

入札が落札されなかったことを知らせるeメールを受け取った後、新しい入札をすることができますか？

いいえ。同じフライトに再度入札することはできません。

アップグレード入札が落札された後、上位クラスの座席指定は可能ですか？

アップグレード入札が落札された場合、上位クラスの座席指定はできません。入札が落札されていれば、チェックインの際に座席を指定していただけます。

同一記録の予約番号で、5名分の航空券を予約しました。 そのうち2名分だけにアップグレード入札プランを利用することはできますか？

いいえ、できません。同一記録の一部のお客様のみアップグレード入札プランをご希望される場合は、アリタリア-イタリア航空コールセンターまでご予約の分割をお申し出ください。なお、予約記録によっては分割できない記録もございます。また、旅行会社にて予約された記録につきましては、アリタリア-イタリア航空にてお取り扱いすることができません。お手数ですが、当該旅行会社までお問い合わせください。追記:アップグレード入札プランの申し込みは、フライトの出発予定時刻の72時間前までとなります。

空港で提示する必要のある書類は何ですか？

アップグレード後の予約クラスで発券された航空券、およびeメールでお送りするアップグレードの購入に関する書類、またはWEBチェックインで発行した搭乗券が必要です。

お支払い

アップグレード入札プランの入札金額を自由に設定することはできますか？

いいえ。アップグレード入札プランは入札最低金額および最高金額が事前に設定されています。最低金額未満や最高金額を超える入札金額を設定することはできません。

入札サイトにあるメーター(offer strength)とは何ですか？

メーター(offer strength)は入札の落札度を示すガイドですが、落札を確約するものではありません。

フライトの各区間で、異なる入札金額を設定することはできますか？

はい。フライトの各区間でアップグレード入札プランの対象であれば、異なる入札金額を設定していただけます。

より高い金額または低い金額を設定して、入札金額を変更することはできますか？

はい。アリタリア-イタリア航空が承認するまで、**金額を変更できます**。入札金額を変更するには、アップグレード入札プランのeメールに記載されたリンク(URL)またはアリタリア-イタリア航空のWEBサイトにアクセスしてください。

アップグレード入札落札済みの航空券には、どの運送約款が適用されますか？

変更または取消により発生する手数料を含め、オリジナルの航空券と同じ約款が適用されます。

入札金額を設定した後、異なるクレジットカードを使用したい場合は、どうすればクレジットカード情報を変更できますか？

まず現在の入札をキャンセルする必要があります。その後、ご希望のクレジットカードを使って新たな入札ができます。

アップグレード入札プランに使用したクレジットカードに問題がある場合は、新しいカード情報を入力するためのリンクが記載された通知がeメールで送付されます。

アップグレード入札プランで落札されたフライトが欠航となった場合、入札金額は払い戻されますか？

アリタリア - イタリア航空都合による欠航の場合、次便の上位クラスにご搭乗いただけるよう調整を試みます。それ以外の場合は、ご購入に使用されたクレジットカードにアップグレード入札金額が払い戻されません。

アップグレード入札プランで落札しましたが、そのフライトの航空券をキャンセルする場合、アップグレード入札落札金額は払い戻されますか？

航空券のキャンセルまたは変更をされた場合は、アップグレード入札プランにて落札された金額は払い戻されません。