

Le novità dal 13 gennaio 2009 – Questions & Answers

Prenotazione e Acquisto

Prenotazione e acquisto.

Da oggi attraverso i canali di vendita Alitalia puoi prenotare e acquistare indistintamente un volo Alitalia o Air One per viaggi da effettuarsi a partire dal 13 gennaio 2009.

Ho emesso un biglietto Alitalia,
dopo il 13 gennaio sarà ancora valido?

Sì, il biglietto sarà ancora valido se la destinazione è ancora presente nel nuovo network.

Se la destinazione non è più presente bisognerà seguire le nostre indicazioni di riprotezione o procedere con il rimborso del biglietto.

Dal 13 gennaio,
posso prenotare un biglietto Alitalia su voli Air One?

Sì se la regola tariffaria consente di cambiare volo, data, ecc.

Anche per i biglietti emessi prima del 19 dicembre 2008 con volabilità dal 13 gennaio 2009, sarà possibile utilizzare voli AP (sempre se permesso dalla regola tariffaria).

Dal 13 gennaio,
è possibile l'interlineabilità e combinabilità
delle tariffe Alitalia e Air One?

Sì, dal 13 gennaio 2009, è consentita:

1. **INTERLINEABILITÀ** delle tariffe pubbliche Alitalia su itinerari misti AZ/AP sull'intera rete;
2. **COMBINABILITÀ** delle tariffe pubbliche AZ / AP su itinerari misti sui settori domestico e medio raggio internazionale. (vedi: "Alitalia Informa: Interlineabilità e Combinabilità tariffe AZ / AP" del 30 /12/2008)

In aeroporto (I)

In aeroporto

- Controlla il codice del volo riportato sul biglietto, infatti per effettuare il check-in, il check-in veloce, il web check-in o il telecheck-in, **il cliente dovrà rivolgersi al vettore del volo.**
- La **franchigia bagaglio sarà la stessa** per i voli Alitalia e Air One.
- In caso di un viaggio multitratta, che includa voli Alitalia e Air One, si **potrà fare il check in anche per il volo di prosecuzione**



Dal 13 gennaio, con il network integrato, il cliente potrà effettuare il check-in indifferentemente con Alitalia o Air One?

No, il check-in dovrà essere effettuato attraverso i canali di accettazione (banchi/ check-in veloce/ web check-in/telecheck-in), della compagnia del volo. Invitiamo pertanto a verificare il codice del volo riportato sul biglietto.

Dal 13 gennaio, il cliente con chi dovrà effettuare il check-in per un biglietto multitratta, di cui una tratta operata da Air One e una da Alitalia?

Con l'operatore della prima tratta, che provvederà ad emettere la carta d'imbarco anche per la seconda tratta (through check-in).

Ho emesso un biglietto a tariffa pubblica per un volo operato da Alitalia ed il cliente vorrebbe anticiparlo/posticiparlo, ma il volo precedente/successivo è operato da Air One. Posso effettuare il cambio?

Sì, se la classe tariffaria lo consente.

In aeroporto (II)

Dal 13 gennaio quali servizi potrà avere allo scalo dalle strutture Alitalia e da quelle Air One il cliente? Ci saranno delle novità?

In un primo momento i servizi saranno erogati dal vettore risultante dal codice del volo espresso nel biglietto ad eccezione delle regole di ingresso alle Sale VIP che saranno quelle evidenziate nelle prossime schede e che riguardano:

Le Sale di proprietà AZ e AP

Le Sale Common (di enti aeroportuali) AZ e AP

Le Sale Skyteam

Dal 13 gennaio, quale sarà la franchigia bagaglio?

I limiti saranno allineati tra le due compagnie come segue.

Bagaglio in stiva:

- Voli nazionali (franchigia a peso): 20 Kg
- Voli extra-Italia (franchigia a peso):
 - Business 30 Kg;
 - Economy 20 Kg
- Voli intercontinentali (franchigia a pezzo):
 - Business 2 pezzi dim. max cm 158 e peso max kg 32;
 - Economy 2 pezzi da Kg. 23

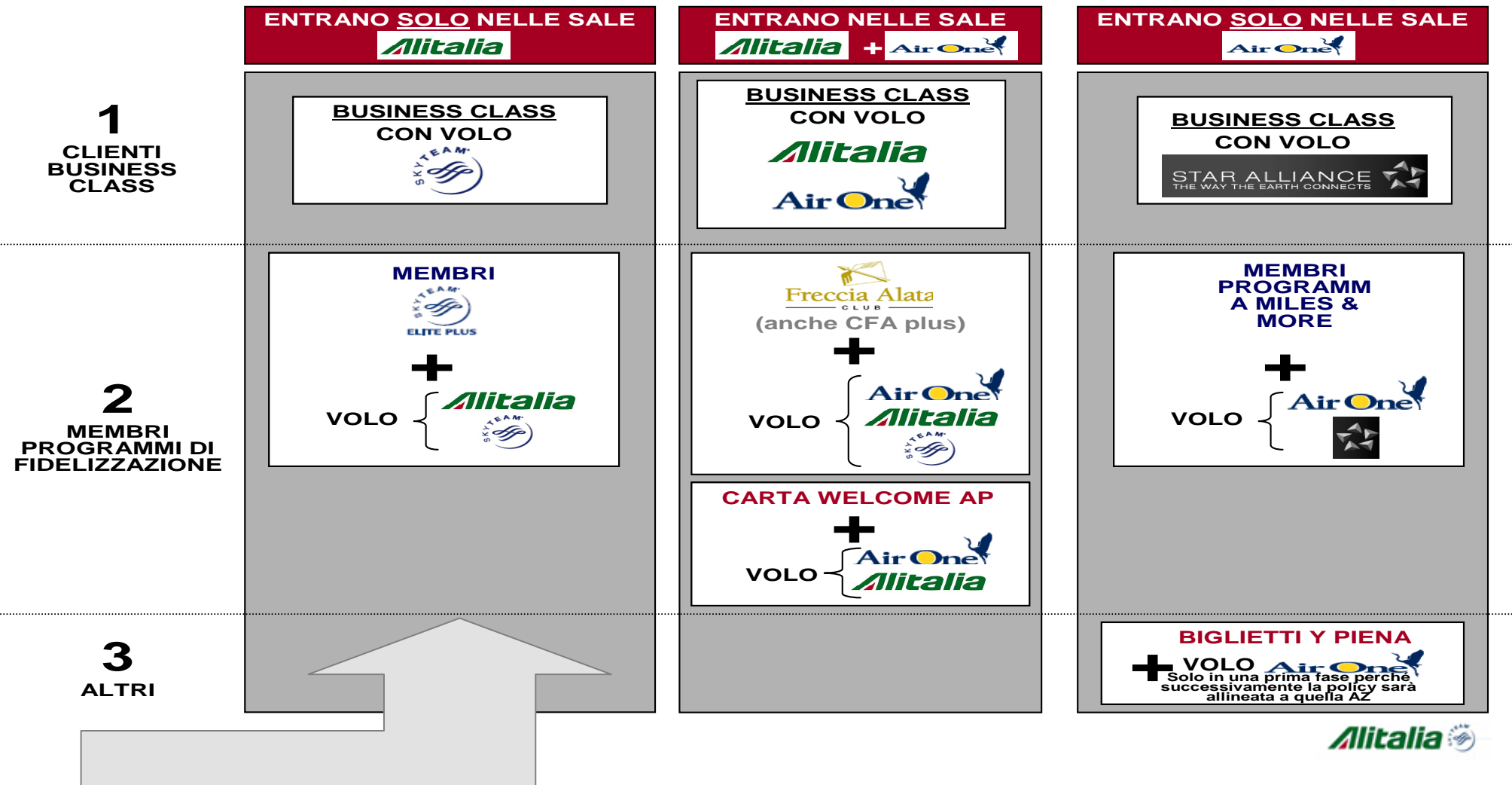
Bagaglio a mano: 5 kg

Per gli altri servizi prenotabili (es animali a bordo, bimbi in viaggio, ...), verifichi le informazioni sul sito del vettore che opera il volo.

In aeroporto (III)

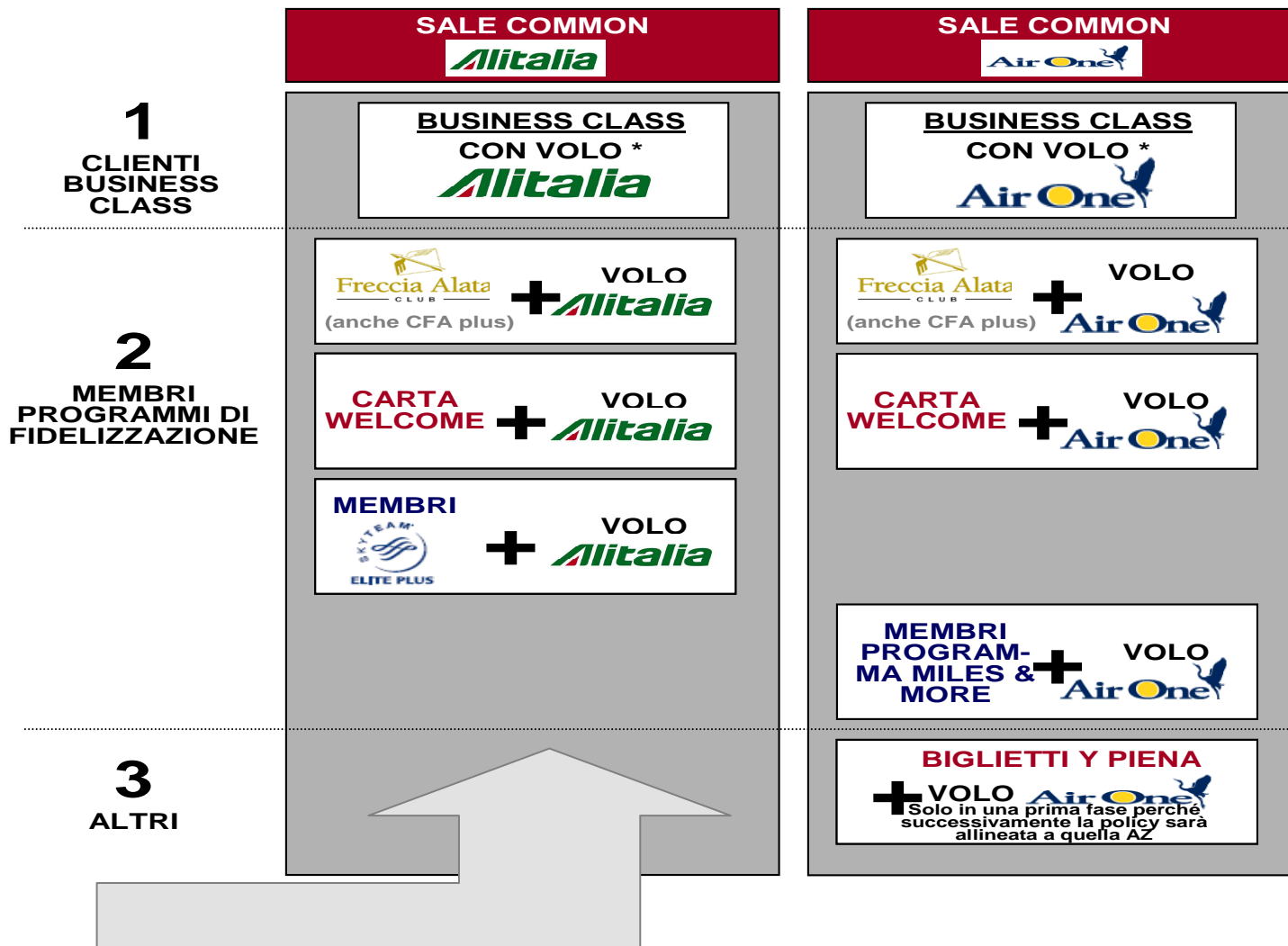
Sale di proprietà AZ e AP

Policy che sarà recepita negli accordi bilaterali con i vettori SkyTeam con validità fino al 28 marzo 2009



In aeroporto (IV)

Sale common (di enti aeroportuali) AZ e AP

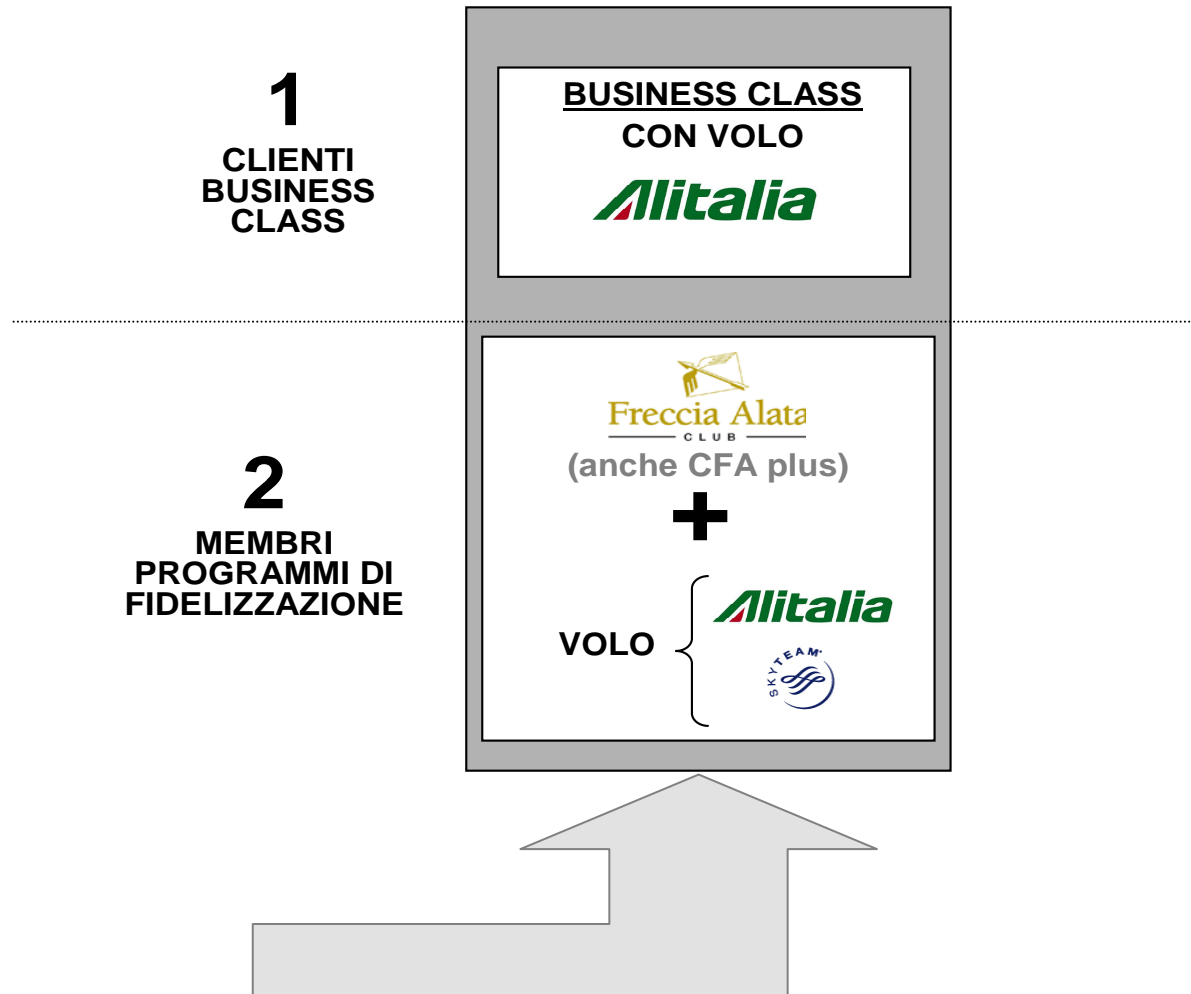


- Per le sale common sarà cura del vettore che opera il volo contrattualizzare l'accesso ad una sala (solo per gli apt dove non è disponibile una sala di proprietà AZ o AP).
- Sarà cura del vettore che opera il volo informare - relativamente alle nuove policy di accesso - le sale common per le quali si ha già un contratto.
- Le modalità di accesso alle sale common restano invariate (es. inviti vs. accesso diretto)

** Nel caso di tratta domestica in connection da/per un volo int. in classe business sarà consentito l'accesso alla sala in virtù della tratta business acquistata dal cliente (anche se il codice del volo della tratta int. è dell'altro vettore o su un volo in code sharing AZ-SkyTeam)*

In aeroporto (V)

Sale SkyTeam



In volo

In volo

- L'offerta dei servizi di bordo sui voli Alitalia e Air One sarà **allineata nella maggior parte dei voli**.
- I voli saranno effettuati sia da aeromobili Alitalia che Air One per cui il cliente potrà volare su un aereo Air One anche se ha acquistato un biglietto Alitalia.



E' possibile che un volo Alitalia sia effettuato su aeromobile Air One?

Sì, dal 13 gennaio il nuovo network integrato sarà effettuato sia da aeromobili Air One sia da aeromobili Alitalia.

Sarà dunque possibile volare su un aeromobile Air One avendo acquistato un biglietto Alitalia.

Dal 13 gennaio, con il network integrato, il cliente potrà usufruire dei medesimi servizi di bordo (pasti, intrattenimento,...)?

Sì, la maggior parte dei servizi di bordo saranno già allineati alla partenza del nuovo network.

Per un breve periodo alcuni servizi di intrattenimento rimarranno legati all'aeromobile che opera il volo.

Dopo il volo

Dopo il volo

- Il servizio di assistenza bagaglio sarà svolto dal vettore dell' ultimo volo.
- Le procedure di rimborso seguiranno le regole tariffarie e andranno indirizzate al vettore che ha emesso il biglietto.



A chi dovrà rivolgersi il cliente in caso di smarrimento del bagaglio?

Si dovrà rivolgere direttamente al servizio Assistenza Bagagli della compagnia il cui codice è riportato sulla ricevuta della carta d'imbarco accanto al numero di volo dell'ultima tratta.

Dal 13 gennaio, a chi potrà rivolgersi il cliente per presentare un reclamo?

In aeroporto e a bordo saranno disponibili moduli prestampati per i reclami, inviabili via posta o via fax (secondo quanto specificato sul modulo).

Sarà inoltre disponibile, sui siti web Alitalia ed Air One, un modulo reclami interattivo.

A chi devo chiedere il rimborso del biglietto?

Le procedure di rimborso seguiranno le regole tariffarie e andranno indirizzate al vettore che ha emesso il biglietto.

Ho emesso un biglietto multitratta, di cui la prima tratta con Air One e la seconda con Alitalia. A chi devo chiedere il rimborso del biglietto?

Soci MilleMiglia (I)

Programma MilleMiglia

- I soci MilleMiglia **potranno guadagnare miglia anche sui voli operati da Air One**, con la stessa modalità prevista per i voli Alitalia.
- I soci dei Club esclusivi potranno **usufruire della maggior parte dei vantaggi a loro riservati anche volando Air One.**



Con la partenza del network integrato, cosa succederà al Programma MilleMiglia?
In particolare, al saldo miglia?
E' vero che non si perderà nulla?

Il Programma non subirà alcuna variazione sostanziale.
In particolare, le miglia accumulate sul conto e non ancora spese verranno mantenute invariate.

La tessera è ancora valida o dovrà essere sostituita?

Le tessere sono ancora valide.
Per i Soci dei Club Esclusivi le tessere manterranno la propria validità solo in caso di raggiungimento delle relative soglie di accesso previste dal Programma.
Sarà nostra cura sostituire le tessere in un secondo momento.

Il cliente può ancora accumulare miglia con le compagnie SkyTeam?

Sì, le modalità di accumulo sui voli delle compagnie SkyTeam non subiscono variazioni.

Il cliente può ancora spendere le miglia sui voli delle compagnie SkyTeam?

Sì, le modalità di spesa sui voli delle compagnie SkyTeam non subiscono variazioni.

Soci MilleMiglia (II)



Dal 13 gennaio, il cliente potrà accumulare miglia su tutti i voli del network integrato?

Le modalità di accumulo sui voli Alitalia non subiranno variazioni. Sarà inoltre possibile accumulare miglia MilleMiglia viaggiando sui voli operati da Air One.

Dal 13 gennaio, si potranno spendere le miglia su tutti i voli del nuovo network?

Le modalità per spendere le miglia sui voli Alitalia non subiranno variazioni. Inizialmente non sarà possibile richiedere biglietti premio sui voli Air One: sarà nostra cura informare i Soci non appena tale modalità sarà disponibile.

Un Socio MilleMiglia che ha acquistato un biglietto Air One: accumulerà miglia anche su quel volo?

Potrà accumulare miglia anche con i voli operati da Air One.

Un cliente iscritto sia al Programma MilleMiglia sia a Miles&More potrà accumulare miglia Miles&More sul suo account MilleMiglia?

No, i due conti non possono essere unificati, poiché si riferiscono a due Programmi Frequent Flyer differenti.

Soci MilleMiglia (III)

Un cliente titolare di carta di credito Alitalia–American Express: dal 13 gennaio, acquistando voli Air One accumulerà miglia?

Con la carta di credito Alitalia–American Express continuerà ad accumulare miglia Alitalia per ogni Euro speso. Le miglia accumulate con gli acquisti di biglietteria Alitalia, su voli Alitalia o Air One, continueranno ad essere qualificanti per l'accesso o il rinnovo ai Club Esclusivi.

Un cliente con biglietto per un volo con codice Volare: potrà accumulare miglia Alitalia?

Sì, potrà accumulare miglia anche se il volo sarà operato con un aeromobile Volare e/o avrà codice Volare (code-sharing).

Si continuerà ad accumulare miglia con tutti i Partner del Programma?

Si continuerà ad accumulare miglia con i nostri Partner del programma MilleMiglia.

Per maggiori informazioni visita le sezioni dedicate del sito.

Dal 13 gennaio, le miglia che accumulate con voli Air One saranno qualificanti per l'accesso ai Club Esclusivi Alitalia?

Sì, le miglia accumulate sui voli Air One saranno qualificanti per accedere o mantenere l'appartenenza ai Club Esclusivi Alitalia.

Un Socio di uno dei Club Esclusivi Alitalia, dal 13 gennaio, volando con Air One, avrà diritto all'accredito dell'Exclusive Bonus?

Sì, sarà riconosciuto l'Exclusive Bonus per ogni volo effettuato con Air One secondo le regole vigenti per i voli Alitalia.

Soci MilleMiglia (IV)

Un cliente è in possesso di un biglietto premio Air One in congiunzione con Lufthansa; ora il volo Air One è operato da Alitalia: cosa succede al biglietto?

Nulla, il biglietto sarà comunque valido.

Un cliente è in possesso di un biglietto omaggio ('voucher') Air One (upgrading, free, ecc.): dal 13 gennaio potrà utilizzarlo su un volo Alitalia?

Sì, certamente. Potrà farlo contattando direttamente il Call Center o il sito Air One.

Un Socio Ulisse/Freccia Alata/Freccia Alata Plus: dal 13 gennaio potrà usufruire degli stessi benefit che ha su Alitalia anche volando con Air One?

Sì, potrà continuare a usufruire dei principali benefit anche su un volo operato da Air One.

Un Socio Freccia Alata/Freccia Alata Plus: dal 13 gennaio potrà continuare ad accedere alle Sale Freccia Alata Alitalia?

Sì, potrà accedere in base ai criteri di accesso previsti dal suo Club di appartenenza. Potrà trovare maggiori informazioni nella sezione dedicata del nostro sito

Un Socio Freccia Alata/Freccia Alata Plus: dal 13 gennaio potrà continuare ad usufruire dei varchi di sicurezza Alitalia?

Sì, potrà utilizzare tutti i privilegi previsti dal suo status. Per maggiori dettagli può fare riferimento alla sezione dedicata del nostro sito.