



GROUND OPERATIONS
Operational Communication n.010/2026
HON Get Home Early Fare Procedure
Above the wing

Premessa Al fine di garantire una gestione corretta, uniforme e standardizzata del beneficio dedicato ai clienti **HON Circle** (lo status più elevato del Programma Miles & More) denominato **HON Get Home Early Fare**, e di assicurare un'applicazione coerente su tutto il network in termini commerciali, operativi e di customer experience, viene emessa la presente OP COM destinata al personale aeroportuale operante presso gate, banchi transito e biglietterie di scalo.

La presente comunicazione ha l'obiettivo di fornire linee guida chiare circa i criteri di eleggibilità, le limitazioni applicative e le modalità di gestione delle richieste, garantendo al contempo il mantenimento degli standard di servizio previsti per la clientela premium e il rispetto delle esigenze operative di scalo.

Entrata in vigore 30 Aprile 2026

Descrizione L'**HON Get Home Early Fare** è un benefit esclusivo riservato ai soci **HON Circle**, finalizzato a offrire maggiore flessibilità di viaggio mediante **un cambio volontario su un volo antecedente nella medesima giornata**, subordinatamente alla disponibilità posti e al rispetto delle condizioni previste.
Il servizio consiste in una modifica volontaria della prenotazione richiesta dal passeggero al fine di anticipare la propria partenza e non deriva da necessità operative della Compagnia; pertanto, rientra tra i cambi volontari e non tra le riprotezioni dovute a irregolarità operative.
Il beneficio è personale, non trasferibile e può essere richiesto esclusivamente dal titolare dello status.

Requisiti di applicazione **Le richieste possono essere gestite esclusivamente presso:**

- Gate di imbarco
- Banco transiti
- Biglietteria di scalo (entro l'orario di chiusura vendite del volo richiesto)

Il beneficio è applicabile esclusivamente in presenza delle seguenti condizioni:

- Passeggero titolare di status **HON Circle** in corso di validità
- Richiesta riservata esclusivamente al socio HON (esclusi accompagnatori)
- Volo **intraeuropeo** (inclusi extra-Schengen)
- Nuovo volo richiesto con partenza **anticipata nella stessa giornata, con disponibilità nella medesima booking class o nella prima disponibile all'interno della medesima classe di servizio**
- Status dell'eventuale bagaglio registrato compatibile al cambio
- **Stesso vettore operativo** del volo originariamente prenotato
- Biglietto **non** emesso in tariffa **Economy Light**

Limitazioni **Il beneficio non è applicabile nei seguenti casi:**

- Richiesta di cambio su altro vettore, anche se appartenente al Gruppo LHG
- Se fosse necessario upgrade o downgrade di classe di servizio diversa
- In caso di acquisto di tariffe Economy Light
- Per passeggeri non titolari di status HON Circle
- A seguito richieste dovute a irregolarità operative (**IRROPS**)

Si ribadisce che in caso di disruption si applicano le procedure operative vigenti.

Procedura Operativa

Una volta completate con esito positivo le verifiche di cui sopra, il personale dovrà:

1. **annullare il check-in sul volo originario (se non già rimosso automaticamente dal sistema)**
2. **procedere al rebooking sul volo antecedente disponibile**

Gestione in caso di presenza di bagaglio:

- **Se il passaggio viaggia con solo bagaglio a mano:** il cambio può essere effettuato se tutti i requisiti sopra menzionati risultano soddisfatti.
- **Se il passeggero viaggia con bagaglio da stiva già registrato:** il cambio immediato al gate non è consentito. La richiesta dovrà essere indirizzata alle funzioni operative competenti per la necessaria valutazione di fattibilità.

In nessun caso sicurezza e puntualità, sia del volo originariamente prenotato che quello su cui si vuole effettuare il cambio, dovranno essere compromesse. La verifica della presenza o meno di bagagli registrati costituisce parte integrante e obbligatoria della corretta applicazione del beneficio.

Il DCS di Compagnia è in corso di aggiornamento per recepire automaticamente e gratuitamente il cambio laddove consentito; in attesa dell'attivazione degli automatismi di sistema, gli operatori aeroportuali dovranno accettare i passeggeri eleggibili in modalità Go Show, nel rispetto della presente procedura.

Esempio Operativo

Passeggero prenotato su **AZ FCO-BRU delle 15.45** richiede partenza anticipata:

- Disponibile volo **AZ** precedente: **Consentito**
- Disponibile solo volo **SN** precedente: **Non consentito**

Tutto il personale interessato è tenuto a darne immediata applicazione dalla data di entrata in vigore.



GROUND OPERATIONS

Operational Communication n.010/2026

HON Get Home Early Fare Procedure

Above the wing

Premise	<p>To ensure the correct, consistent and standardized management of the benefit dedicated to HON Circle customers (the highest status within the Miles & More Program), known as the HON Get Home Early Fare, and to guarantee a coherent application across the entire network in commercial, operational and customer experience terms, this OP COM is issued for airport staff operating at gates, transfer desks and airport ticket offices.</p> <p>The purpose of this communication is to provide clear guidelines regarding eligibility criteria, application limitations and request handling procedures, while ensuring the maintenance of the service standards expected for premium customers and compliance with airport operational requirements.</p>
Effective date	April 30 th , 2026
Description	<p>The HON Get Home Early Fare is an exclusive benefit reserved for HON Circle members, designed to offer greater travel flexibility through a voluntary change to an earlier flight on the same day, subject to seat availability and compliance with the applicable conditions.</p> <p>The service consists of a voluntary booking change requested by the passenger to depart earlier and does not arise from operational needs of the airline; therefore, it falls under voluntary changes and not under rebooking due to operational disruptions. The benefit is personal, non-transferable and may be requested exclusively by the status holder.</p>
Application Requirements	<p>Requests may be handled exclusively at:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Boarding gates▪ Transfer desks▪ Airport ticket offices (within the sales closing time of the requested flight) <p>The benefit is applicable only when all the following conditions are met:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Passenger holding a valid HON Circle status▪ Request reserved exclusively for the HON member (companions excluded)▪ Intra-European flight (including extra-Schengen destinations)▪ Requested new flight departing earlier on the same day, with availability in the same booking class or in the first available booking class within the same cabin class▪ Status of any checked baggage compatible with the change▪ Same operating carrier as the originally booked flight▪ Ticket not issued under an Economy Light fare
Limitations	<p>The benefit is not applicable in the following cases:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Request for a change to another carrier, even if belonging to the LHG Group▪ If an upgrade or downgrade to a different cabin class would be required▪ In case of tickets purchased under Economy Light fares▪ For passengers who do not hold HON Circle status▪ For requests resulting from operational disruptions (IRROPS) <p>Please note that, in the event of disruption, the applicable standard operational procedures remain in force.</p>

Operational procedure

Once the above checks have been successfully completed, staff must:

1. **Cancel the check-in on the original flight (if not already automatically removed by the system)**
2. **Proceed with the rebooking on the earlier available flight**

Handling in case of baggage:

- **If the passenger is travelling with hand baggage only:** the change may be processed provided that all the above-mentioned requirements are met.
- **If the passenger is travelling with already checked hold baggage:** an immediate change at the gate is not permitted. The request must be referred to the relevant operational functions for the necessary feasibility assessment.

Under no circumstances may safety and punctuality, both originally booked flight and of the flight requested for the change, be compromised. Verification of the presence or absence of checked baggage is an integral and mandatory part of the correct application of this benefit.

The Company DCS is currently being updated to automatically and free of charge process the change where permitted; pending activation of the system settings, airport staff must accept eligible passengers as Go Show in accordance with this procedure.

Operational Example

Passenger booked on **AZ FCO-BRU at 15:45** requests an earlier departure:

- Earlier **AZ** flight available: **Permitted**
- Only earlier **SN** flight available: **Not permitted**

All staff concerned are required to implement this procedure immediately from the effective date.