



GROUND OPERATION

Comunicazione Operativa n° 027/2024

Upgrade a Bordo

Above the wing

Premessa

A partire dal 20 Settembre 2024 ITA Airways amplia l'offerta per permettere l'acquisto di passaggio alla classe superiore lanciando anche la possibilità di UPGRADE A BORDO.

Il servizio offre l'opportunità ai passeggeri di migliorare la propria esperienza di volo, consentendo loro di acquistare un upgrade in classe superiore (Premium Economy o Business) previa disponibilità di posti nella cabina desiderata e al verificarsi di situazioni operative che sarà cura dell'equipaggio confermare preventivamente (es. disponibilità di pasti).

La presente OP COM riporta, quindi, alcune caratteristiche dell'offerta nel caso i passeggeri ne chiedessero evidenza durante la loro permanenza in aerostazione.

Entrata in vigore

20 Settembre 2024

Procedure

Ai clienti che chiedessero informazioni circa l'upgrade a bordo, gli operatori potranno confermare che lo stesso sarà disponibile dalla data del 20 Settembre 2024 sulle rotte intercontinentali di lungo raggio operate con aeromobili Airbus A350-900, A330-900, A330-200.

È allo studio la possibilità di estensione anche su altre tratte.

Il costo dell'upgrade varia in base alla tariffa originariamente acquistata ed alla destinazione. I dettagli dell'offerta sono disponibili a bordo dell'aereo, rivolgendosi direttamente al personale di cabina.

Gli operatori di scalo non sono coinvolti in tale tipo di operazione, essendo questo upgrade confermabile solo a bordo a decollo avvenuto.

Altre caratteristiche dell'offerta, utili per l'informazione ai clienti, sono elencate di seguito.

Opzioni di Upgrade:

- Da Economy a Premium Economy
- Da Economy a Business
- Da Premium Economy a Business



Termini e condizioni:

- Gli upgrade acquistati a bordo sono validi solo per il singolo volo e non includono eventuali voli in connessione
- Il servizio di Upgrade è soggetto a disponibilità di posti e viene effettuato in base all'ordine di richiesta, unicamente a discrezione di ITA Airways
- Non è previsto rimborso in caso il passeggero avesse precedentemente acquistato la scelta del posto relativo alla classe di servizio originale prima di effettuare l'upgrade
- Il servizio di acquisto di upgrade a bordo non è rimborsabile
- L'upgrade non comporta l'accumulo di punti extra rispetto a quelli previsti dal biglietto originale
- L'upgrade a bordo non può essere offerto alle seguenti categorie di clienti:
 - *Passeggeri che hanno prenotato un'assistenza speciale e/o pasti speciali*
 - *Passeggeri che viaggiano con animale in cabina*



GROUND OPERATION

Operational Communication n° 027/2024

Upgrade on Board

Above the wing

Premise	Starting from 20 September 2024, ITA Airways will expand its offer to allow the purchase of upgrades to a higher class by also launching the possibility of UPGRADE ON BOARD. The service offers passengers the opportunity to improve their flight experience, allowing them to purchase an upgrade to a higher class (Premium Economy or Business) subject to availability of seats in the desired cabin and to the occurrence of operational situations that will be confirmed in advance by the crew (e.g. availability of meals). This COM OP therefore sets out some features of the offer in case passengers ask for it during their stay in the terminal.
Effectiveness	20 September 2024
Procedure	To customers inquiring about the onboard upgrade, operators can confirm that it will be available from 20 September 2024 on long-haul intercontinental routes operated with Airbus A350-900, A330-900 and A330-200 aircrafts. The possibility of extension to other routes is under consideration. The cost of the upgrade varies according to the fare originally purchased and the destination. Details of the offer are available on board the aircraft, by contacting the cabin crew. Airport operators are not involved in this type of operation, as upgrading can only be confirmed on board after take-off. Further features of the offer, useful for customer information, are listed below. Upgrade Options: • From Economy a Premium Economy • From Economy a Business • From Premium Economy a Business



Terms and conditions:

- Upgrades purchased on board are only valid for a single flight and do not include any connecting flights
- The Upgrade service is subject to seat availability and is carried out on a first-come, first-served basis, solely at the discretion of ITA Airways
- No reimbursement is foreseen in the event the passenger had previously purchased the seat option for the original class of service before upgrading
- The upgrade does not include the accumulation of extra points in addition to those provided for by the original ticket
- The on-board upgrade is not refundable
- The on-board upgrade is not applicable for the following categories of customers:
 - Passengers who have booked special assistance and/or special meals
 - Passengers travelling with a pet in cabin