



Comunicazione Operativa n.26/2024

Variazione POLICY ASR BUSINESS in favore di passeggeri Executive

Above the wing

Premessa Al fine di accrescere ulteriormente la percezione di attenzione al servizio per i clienti Executive del programma VOLARE accettati in Business Class (Superior per i voli domestici), ITA Airways consentirà l'assegnazione in aeroporto a titolo gratuito per questi passeggeri dei posti ancora disponibili in prima fila.

Pur rimanendo valide tutte le condizioni di applicabilità della policy ASR come introdotte o nuovamente presentate nella precedente OP COM 22/2024, la presente declina le condizioni in cui gli operatori aeroportuali possono attivarsi per rispondere alla richiesta dei passeggeri Executive ancora prenotati o accettati in classe Business (Superior per i voli domestici) di poter variare a titolo gratuito il proprio posto e spostarsi in prima fila se ancora disponibile.

Data entrata in vigore 19 Settembre 2024

Procedura Nel caso un passeggero Executive prenotato o già accettato in classe Business (Superior per i voli domestici), chiedesse di poter viaggiare in prima fila, l'operatore di scalo sarà autorizzato a procedere al cambio posto gratuito all'avverarsi delle seguenti condizioni:

- il passeggero Executive sia confermato in classe Business (Superior per i voli domestici);
- ci sia ancora disponibilità residua di posti in prima fila (non pre-assegnati ma anche non bloccati per ragioni operative);
- la richiesta arrivi direttamente dal passeggero Executive durante la sua permanenza in aerostazione il giorno stesso della partenza del volo;
- lo scalo presso cui il cliente chiede di effettuare il cambio posto coincida con quello di partenza del volo in oggetto (il cambio gratuito non è consentito su voli in coincidenza o in partenza da altri scali)
- il cambio avvenga preferibilmente prima della chiusura del volo a sistema; in ogni caso il cambio posto non dovrà comportare il seppur minimo rischio di compromettere la sicurezza e la puntualità del volo.

Il cambio per un posto ancora disponibile in prima fila della classe Business (Superior per i voli domestici) è consentito a titolo gratuito solo per il passeggero Executive, non per eventuali altri passeggeri accompagnatori, anche se all'interno dello stesso PNR (per questi il cambio posto seguirà le regole della policy ASR attualmente in vigore).

Gli operatori si attiveranno solo su richiesta dei passeggeri Executive e seguiranno l'ordine delle richieste pervenute fino ad esaurimento dei posti disponibili in prima fila.

Durante il processo tecnico di cambio posto in DCS, la ragione per la deroga al pagamento che dovrà essere specificata sarà "Pax EXECUTIVE".



Operative Communication n. 26/2024

Update of ASR BUSINESS POLICY in favor of Executive passengers

Above the wing

Premise In order to further increase the perception of caring for Executive customers of the VOLARE program travelling in Business Class (Superior for domestic flights), ITA Airways will allow the assignment free of charge at the airport for these passengers of the seats still available in the first row of the cabin.

While all the conditions of applicability of the ASR policy as introduced or reinforced in the previous OP COM 22/2024 remain valid, this document defines all the conditions in which airport operators can take action to answer the request of Executive passengers still booked or accepted in Business class (Superior for domestic flights) to be able to change their seat free of charge and move to the first row if still available.

Effettive date September 19th, 2024

Procedure In the event that an Executive passenger booked or already accepted in Business class (Superior for domestic flights), requests to travel in the very front row, the airport operator will be authorized to proceed with a seat change free of charge if the following conditions are met:

- the Executive passenger is confirmed in Business class (Superior for domestic flights);
- there are still available seats in the first row (not pre-assigned but also not blocked for any operational reasons);
- the request comes directly from the Executive passenger during his/her stay at the airport on the same day of the flight departure;
- the airport at which the customer requests to change seat is the departure airport of the flight (free changes are not permitted on connecting flights or on flights departing from other airports)
- the change must be preferably finalized before the flight closing time in DCS; in any case, the seat change must not represent even the slightest risk of compromising flight safety and the on-time performance.

The change for a seat still available in the first row of Business class (Superior for domestic flights) is allowed free of charge only for the Executive passenger, not for any other accompanying passengers, even if within the same PNR (for these, the seat change will follow the rules of the ASR policy currently in force).

The operators will proceed to the change only upon Executive passengers' request; they will follow the order of requests received until all available seats in the first row will be occupied.

During the technical process of seat change in DCS, the reason for the waiver of payment that must be specified will be "Pax EXECUTIVE".