

## Vantaggi per i clienti di SkyTeam

***I passeggeri acquisiscono punti miglia su ognuna delle linee aeree di SkyTeam fino a raggiungere il livello di Elite ed hanno la possibilità di riscattare miglia con ogni linea aerea associata.***

- I passeggeri accumulano un numero di miglia su ogni volo operato da SkyTeam e possono riscattare il totale miglia raggiunto con vantaggi su qualsiasi volo operato da SkyTeam.
- Tutti i *frequent-flyer* di prima classe di SkyTeam accedono al livello speciale di Elite e godono di benefici particolari:
  - Accesso alle sale passeggeri riservate negli aeroporti quando volano in prima classe e in classe business su voli internazionali
  - Assegnazione di posti preferenziali
  - Precedenza nelle liste d'attesa delle prenotazioni
  - Sportelli check-in riservati
  - Imbarco riservato oppure a propria scelta
  - Precedenza nelle liste in *standby* degli aeroporti

Il livello *SkyTeam Elite Plus* dà diritto a tutti i vantaggi previsti per il livello Elite e garantisce inoltre:

- Accesso immediato alle sale passeggeri riservate negli aeroporti nello stesso giorno in cui si prende un volo internazionale effettuato da un vettore SkyTeam o in coincidenza con esso.
- Gestione preferenziale dei bagagli dotati di etichette di trasporto riservate a SkyTeam
- Prenotazione in classe economica a tariffa intera garantita anche su voli a lungo raggio completi (preavviso di 24 ore)

***I passeggeri hanno accesso a 400 sale riservate in tutto il mondo.***

- I passeggeri internazionali di prima classe e di classe business di SkyTeam e i membri di SkyTeam Elite Plus ed un loro ospite (a prescindere dalla classe in cui vola) godono di un accesso di favore alle sale passeggeri riservate di SkyTeam nel giorno del viaggio in occasione di voli o di coincidenze con un volo internazionale operato da un vettore SkyTeam.
- Più di 400 sale passeggeri riservate a SkyTeam in tutto il mondo consentono ai passeggeri di proseguire le loro attività professionali in postazioni di lavoro allestite appositamente e di approfittare di un momento di riposo: ogni sala offre confortevoli poltrone e un servizio di bevande e snack.

***SkyTeam offre ai propri passeggeri quasi 15.000 voli giornalieri verso più di 791 destinazioni nel mondo.***

- I passeggeri godono dei considerevoli vantaggi estesi a tutta la rete SkyTeam, e di una maggiore scelta di voli e destinazioni attraverso la rete globale di SkyTeam e i programmi bilaterali di condivisione dei codici di volo.

***I passeggeri godono di maggiori opzioni tariffarie verso un maggior numero di destinazioni.***

- SkyTeam è stata la prima alleanza globale con esenzione antitrust (ATI) sia per il servizio di linea transatlantico che per quello transpacifico. Questo consente all'alleanza di offrire ai passeggeri un servizio notevolmente intensificato, che comprende una rete ancor più solidamente integrata, opzioni di volo più coordinate e tariffe più competitive.
- Lo Europe Pass di SkyTeam consente ai clienti di SkyTeam che acquistano un biglietto transatlantico o intercontinentale per l'Europa di acquistare anche tre o più biglietti a tariffe ridotte per voli di sola andata in ambito europeo.
- Allo stesso modo, l'America Pass di SkyTeam consente ai clienti di SkyTeam che acquistano un biglietto transatlantico o transpacifico per il Nord America di acquistare anche tre o più biglietti a tariffe ridotte per voli di sola andata nell'ambito del continente.
- L'Asia Pass di SkyTeam consente ai clienti di SkyTeam che acquistano un biglietto intercontinentale di andata e ritorno per l'Asia o per la regione del Pacifico di acquistare anche da tre ad otto buoni di volo per esplorare il territorio con voli nazionali o internazionali

diretti operati da Air France, Continental Airlines, KLM Royal Dutch Airlines, Korean Air o Northwest Airlines.

- SkyTeam offre ai clienti opzioni tariffarie Round the World, che consentono ai passeggeri di effettuare viaggi che comprendono il giro del mondo con qualsiasi o con tutti i membri di SkyTeam.
- I *frequent flyer* possono ottenere i Multi-Carrier Awards, che consentono loro di utilizzare i vettori SkyTeam con un unico biglietto premio ed offrono opportunità di viaggio verso molte destinazioni con un numero di punti miglia inferiore rispetto a quanto richiesto in precedenza.

#### ***SkyTeam facilita le coincidenze dei voli con un unico check-in.***

- I clienti devono effettuare il check-in solo una volta per la loro destinazione finale, anche fino a tre coincidenze su due linee aeree SkyTeam.

#### ***I passeggeri possono usufruire delle coincidenze attraverso l'estesa rete mondiale di snodi aerei.***

- SkyTeam accompagna i suoi passeggeri dove vogliono andare, con una rete che collega i mercati più competitivi, verso cui oltre l'80% dei passeggeri delle linee aeree desidera volare.
- La rete di SkyTeam comprende i più grandi snodi aerei negli USA (l'Aeroporto Internazionale Hartsfield-Jackson di Atlanta), in Europa (il Charles de Gaulle di Parigi) e nell'Europa dell'Est (Mosca), offrendo il maggior numero di collegamenti ed il maggior numero di destinazioni europee non-stop dagli USA rispetto a qualsiasi altro gruppo di compagnie aeree. Inoltre, lo snodo aereo di SkyTeam a Parigi, il suo snodo all'Aeroporto Internazionale di Incheon alle porte di Seul ed i suoi snodi di Detroit e Minneapolis sono quattro tra gli unici snodi nel mondo con capacità di crescita.
- Attualmente SkyTeam gestisce strutture condivise in oltre 41 città internazionali.
  - E' prevista l'apertura di un ulteriore numero di 50 strutture condivise in aeroporti, sale passeggeri e biglietterie cittadine lungo tutta la rete globale dell'alleanza.

#### ***I passeggeri usufruiscono della regolarità delle procedure stabilite da SkyTeam a loro vantaggio.***

- Con particolare attenzione per il servizio al cliente, le linee aeree di SkyTeam offrono ai propri passeggeri un costante ed elevato livello di qualità ovunque decidano di volare:
  - Le segnalazioni standardizzate consentono un facile orientamento in tutte le strutture di servizio aeroportuali.
  - Tutte le linee aeree di SkyTeam aderiscono allo stesso complesso di standard di qualità del servizio.
  - Stabili linee di condotta nell'attenzione rivolta al cliente migliorano l'esperienza del passeggero in occasione di operazioni irregolari, con procedure comuni per riprenotare i voli, offrire benefici sostitutivi, gestire le procedure in caso di perdita dei biglietti e rispondere alle richieste dei clienti.
- SkyTeam continua ad ottimizzare la velocità e l'affidabilità dei sistemi che sono alla base del miglior servizio al cliente lungo tutta la rete dell'alleanza.

I passeggeri possono stabilire programmi di viaggio ed avere informazioni presso ognuna delle oltre 2.100 biglietterie di SkyTeam nel mondo.

- I passeggeri possono ricevere assistenza presso ognuno dei centri prenotazioni delle linee aeree associate, agli sportelli in servizio o alle biglietterie degli aeroporti.
- Gli impiegati delle linee aeree di SkyTeam in tutto il mondo sono ampiamente preparati per fornire ai clienti una valida assistenza al viaggio a prescindere dalla linea aerea associata con la quale volano.
- Il sito web di SkyTeam, [www.skyteam.com](http://www.skyteam.com) offre ai clienti informazioni sull'alleanza, la maggior parte delle quali in diverse lingue, e li predispone al loro prossimo viaggio con informazioni che comprendono:
  - Risorse di viaggio: informazioni sugli aeroporti, guide delle destinazioni ed elenco degli eventi.
  - Strumenti di programmazione del viaggio: informazioni su valuta, fuso orario e clima per le città di tutto il mondo.
  - Vantaggi per i clienti SkyTeam: una guida interattiva a SkyTeam e i dettagli sui prodotti SkyTeam, come le tariffe *Around the World* ed *Europe Pass*.

- Richiesta orari di volo: una guida che consente ai clienti di trovare tutti i possibili itinerari SkyTeam tra diversi abbinamenti di città.
- Orari scaricabili: accessibile agli utenti di telefoni cellulari che dispongono di PC palmari o tascabili. Per una maggiore comodità, gli utenti possono scaricare gli orari sul proprio PC e consultarli anche senza collegarsi.

***I passeggeri godranno dei servizi in volo ideati secondo le loro esigenze.***

- Le linee aeree di SkyTeam offrono ai passeggeri in ogni momento un servizio in volo caloroso e cordiale senza che venga meno la diversità culturale che contraddistingue ognuna delle linee aeree associate:
  - I passeggeri ricevono precise e tempestive informazioni di volo. Oltre alla lingua ufficiale di ogni vettore, su ogni volo si parla inglese e, quando possibile, si parla la lingua dei paesi di origine e di destinazione dei voli a lungo raggio.
  - I programmi di intrattenimento durante il volo, coordinati a livello globale, offrono ai passeggeri che effettuano voli di andata e ritorno con due o più linee aeree associate un diverso programma video in ogni tappa del loro viaggio.
  - SkyTeam offre regolarmente ai propri passeggeri pasti speciali durante tutti i voli SkyTeam.
  - Tutta la programmazione video di bordo di SkyTeam prevede intervalli dedicati agli esercizi adatti ad aiutare i passeggeri a sentirsi a proprio agio durante il volo e ad altri consigli per la buona salute durante il viaggio.
  - Tutti i voli SkyTeam sono completamente no smoking.