

1- ما هي خدمة E-UPGRADE؟

خدمة E-UPGRADE المقدمة من مصر للطيران تتيح الفرصة لعملائها لتعليق درجة السفر للحصول على مستوى أعلى من الخدمة من خلال تقديم عرض بسعر مقبول لركاب الدرجة السياحية.

2- ما الذي أحصل عليه إذا نجح عرضي لتعليق درجة السفر؟

سوف تستمتع بتجربة درجة رجال الأعمال الكاملة على الرحلة المكتسبة بالمزايدة ، بما في ذلك خيارات الأطعمة والمشروبات ، وزيادة الوزن المسموح به للامتعة ، وأولوية تسجيل الوصول والصعود إلى الطائرة ومتابعة الامتعة، مع الأخذ في الاعتبار أن شروط رسوم تذكرتك و الاميال المضافة من قبل مصر للطيران تبقى دون تغيير نسبية الي التذكرة الأصلية.

3- كيف يتم دعوتي للمزايدة؟

تتم الدعوات بناءً على معايير معينة ومجموعة من العوامل. لتحتظي بفرصة دعوتك، يرجى التأكد من إضافته بريدك الإلكتروني بشكل صحيح عند إجراء الحجز ، حتى تتمكن من الاتصال بك إذا كنت مؤهلاً.

4- هل جميع رحلاتي الجوية مؤهلة للمزايدة؟

- ليست كل الرحلات في حجزك مؤهلة للإشتراك ، فقط الرحلات المدرجة في البريد الإلكتروني الذي تلقينته، على سبيل المثال:
- في حال لم يتم اصدار تذكرتك بعد.
- في حال لم يتم تأكيد حجزك بعد.
- في حال السفر مع رضيع / حيوانات أليفة / احتياج مساعدة طبية / أو سفر القصر غير المصحوبين.
- السفر مع مجموعة من أكثر من 9 أشخاص على نفس الحجز.
- في حال ان يكون تشغيل الرحلة على شركة غير مصر للطيران.

5- لماذا يتلقى شخص آخر في الحجز الخاص بي دعوة للمزايدة و لم يتم اختياري انا؟

يتم إرسال الدعوات إلى عنوان بريد إلكتروني واحد ضمن الحجز المؤهل للمزايدة. على الرغم من عدم تلقينك دعوة على عنوان بريدك الإلكتروني الخاص ، فإن الشخص الذي يتلقى الدعوة سيكون قادرًا على المزايدة نيابة عن كل شخص في الحجز.

6- هل يمكنني إجراء تغييرات على الحجز الأصلي الخاص بي بعد تلقي دعوة؟

المزايدة صالحة فقط للرحلة / التاريخ المحدد المشار إليه في البريد الإلكتروني للدعوة. إذا قمت بإجراء تغييرات على الرحلة في حجزك الأصلي ، فسيتم فقد فرصة التعليق الذي قدمته ولن يتم تحصيل رسوم منك و لن تتأثر المزايدات المقدمة لبقية الحجز.

7- كيف يمكنني التوقف عن تلقي دعوات للمزايدة؟

يرجى النقر على رابط "إلغاء الاشتراك" أسفل رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بدعوات المزايدة لإلغاء الاشتراك.

8- كيف أحدد المبلغ الذي أرغب في المزايدة عليه؟

يمكنك تحريك شريط التمرير (انقر واسحب إلى اليسار أو اليمين) للإشارة إلى المبلغ الذي ترغب في المزايدة عليه.

9- هل يوجد حد أدنى للمبلغ الذي يجب أن أقوم بالمزايدة عليه؟

كل رحلة لها حد أدنى وحد أقصى لقيمة العطاء، يجب أن تقع جميع العطاءات بين هاتين القيمتين، الحد الأدنى لقيمة المزايدة هو أقل مزايدة مؤهلة سيتم أخذها في الاعتبار.

10- هل يمكنني تغيير مبلغ المزايدة الخاص بي أو إلغائه بعد تقديمه؟

نعم ، يمكنك القيام بذلك حتى 50 ساعة قبل مغادرة كل رحلة مؤهلة، لتغيير أو إلغاء عرض التسعير الخاص بك ، يرجى النقر فوق "عرض / تعديل / إلغاء" في البريد الإلكتروني الخاص بتأكيد المزايدة، يمكنك بعد ذلك إما النقر فوق الزر "تعديل" أو رابط "إلغاء العرض" لتعديل عرضك أو إلغائه.

11- إذا أظهر مقياس القوة "قوي" أو "ممتاز" ، فهل هذا يعني أن عرضي سيكون ناجحًا بالتأكيد؟

يوفر مقياس القوة مؤشرًا على قوة عرضك ، ولكنه لا يعني أن عرضك سيكون بالضرورة ناجحًا، يعتمد نجاح العطاء على توفر المقاعد ويتم تحديده وفقًا لتقدير مصر للطيران وحدها.

12- كيف يمكنني زيادة فرصة نجاح عرض الأسعار الخاص بي؟

تحدد عوامل مختلفة نجاح عرض السعر ، ويتقرر نجاح عرض السعر لزيادة فرصتك في الترقية إلى الحد الأقصى ، ينصح بتقديم عرض أسعار بأعلى مبلغ في إمكانك دفعه.

13- هل يمكنني رؤية متوسط مبلغ المزايدات السابقة الناجحة؟

لا ، لا تظهر هذه المعلومات عند تقديم العطاء، ضع في اعتبارك المزايدة على أعلى مبلغ يمكنك دفعه.

14- هل مبلغ المزايدة لراكب واحد أم لكل الركاب نفس الحجز؟

تتم المزايدة على أساس "لكل راكب" ، ولكن عند التقديم سينطبق على جميع الركاب في نفس الحجز .

15- كيف أعرف عدد الركاب الذين أقدم مزايدة عليهم؟

خلال استعراض السعر، سيتم عرض العدد المناسب من الركاب ضمن قسم " (عروضك)" ، يجب أن يتطابق هذا مع عدد الركاب في حجزك.

16- هل يمكنني تقديم عرض للتعلية إذا كنت أسافر مع طفل؟

نعم يمكنك ذلك طالما أن الطفل ليس رضيعاً، يرجى ملاحظة أنه يمكنك تقديم عرض واحد فقط لجميع الركاب في حجزك ، بما في ذلك أي طفل ، وأن مبلغ المزايدة لجميع الركاب سيكون هو نفسه.

17- ماذا أفعل إذا كان لدي العديد من الرحلات المؤهلة لتقديم عطاءات في حجري ولا أرغب في تقديم عرض لبعض من هذه الرحلات؟

يتم تقديم المزايدات بشكل منفصل لكل رحلة في حجزك ، لذلك يجب عليك تحريك شريط تمرير العطاء إلى أقصى اليسار حتى ترى "لا يوجد عرض" للرحلات التي لا ترغب في تقديم عرض لها، يشير القيام بذلك إلى أنك لا ترغب في تقديم عرض لهذه الرحلات.

18- هل هناك حد زمني لتقديم المزايدة؟

تغلق نافذة العرض قبل 48 ساعة من مغادرة كل رحلة مؤهلة، يرجى ملاحظة أنه يمكن إجراء التغييرات حتى هذا الوقت ، حتى إذا كنت قد قمت بالفعل بتقديم العطاء.

19- هل هناك وسائل بديلة لتقديم العطاء؟

لا ، الطريقة الوحيدة لتقديم العطاء هي النقر على الرابط المؤدي إلى صفحة العرض ، والتي يمكن العثور عليها في دعواتنا عبر البريد الإلكتروني.

20- اي نوع من طرق الدفع يتم قبوله؟

طرق الدفع المقبولة هي بطاقات الائتمان MasterCard أو Visa.

21- هل يمكنني الدفع ببطاقتي ائتمان مختلفتين؟

لا ، لا يمكن الدفع مقابل كل عرض تقدمه إلا باستخدام بطاقة ائتمان واحدة.

22- هل سأقوم بدفع أي شيء إذا لم ينجح عرضي؟

سيتم خصم الدفع من بطاقتك الائتمانية في حالة نجاح مزايديك فقط.

23- لماذا يتم تقديم طلب تفويض مقابل بطاقتي الائتمانية (إصدار رقم موافقة "Authorization") ؟

عند تقديم عرضك ، سيتم تقديم طلب تفويض مقابل بطاقتك الائتمانية، هذه الخطوة جزء من عملية التحقق للتأكد من سلامة البطاقة الائتمانية ، ولن يتم خصم مبلغ الطلب من بطاقتك الائتمانية.

24- هل سيتعين علي دفع أي ضرائب أو رسوم عند تقديم المزايدة للترقية؟

تم تغطية جميع الضرائب والرسوم المطبقة على شركات الطيران والمدفوعة مسبقاً بالمبلغ الإجمالي المعروض على شاشة تأكيد العرض. و لكن قد تلاحظ أن جهة إصدار بطاقة الدفع الخاصة بك قد تفرض رسوماً إضافية، يرجى الاتصال بجهة إصدار بطاقة الدفع الخاصة بك إذا كان لديك أي استفسارات بخصوص المبلغ النهائي الذي تم تحصيله.

25- ماذا أفعل إذا تلقيت خطأ عند النقر لتقديم العطاء الخاص بي؟

يرجى الرجوع خلال عملية العرض باستخدام الزر "رجوع" في الصفحة وتأكد من أنك قد أدخلت جميع التفاصيل بشكل صحيح، إذا كنت لا تزال تتلقى رسالة خطأ ، فيرجى الاتصال بنا عن طريق البريد الإلكتروني E-upgradesupport@egyptair.com

26- ماذا أفعل إذا لم أتلق رسالة بريد إلكتروني لتأكيد العطاء بعد تقديمه؟

يرجى الانتظار من 2 الى 4 ساعات حتى يتم استلام البريد الإلكتروني لتأكيد العطاء، يرجى أيضاً التحقق من البريد العشوائي لحساب البريد الإلكتروني الخاص بك، إذا كنت لا تزال لا تتلقى رسالة بريد إلكتروني لتأكيد العطاء ، يرجى الاتصال بنا عن طريق البريد الإلكتروني E-upgradesupport@egyptair.com

27- هل يمكنني الاتصال بشركة مصر للطيران لتقديم العطاء الخاص بي؟

لا ، حيث ان قبول جميع العطاءات عبر الإنترنت فقط.

28- كيف ومتى سأعرف نتيجة العرض الذي قدمته؟

سيتم إخطارك بنتيجة العرض الخاص بك عبر البريد الإلكتروني في أي وقت قبل 40 ساعة قبل المغادرة.

29-ماذا يحدث إذا لم تتم تغطية درجة السفر؟

لن يتم تحصيل رسوم منك ، وسوف تحتفظ بالحجز الأصلي الخاص بك.

30-إذا لم ينجح العرض الذي قدمته ، فهل سيتم إخباري بالسبب؟

لا لن نقوم بتحديد السبب، يرجى ملاحظة أن نتيجة العرض الخاص بك يتم تحديدها من خلال مجموعة من العوامل المختلفة.

31-كيف يتم تحديد نتيجة العطاء؟

نحن نأخذ عدة معايير في الاعتبار عند تقييم عرض سعر التغطية، وتشمل هذه على سبيل المثال لا الحصر : قيمة العطاء وقيمة العطاءات الأخرى وعدد مقاعد درجة رجال الأعمال المتاحة.

32-هل يمكنني تحويل عطاء ناجح إلى رحلة أخرى؟

العطاءات الناجحة غير قابلة للتحويل وغير قابلة للاسترداد ، وهي صالحة فقط في الرحلة / التاريخ المحدد الذي تم تقديم العطاء من أجله.

33-هل يمكنني زيادة عرض التسعير الخاص بي بعد أن اكتشفت أنه غير ناجح؟

لا ، لا يمكنك القيام بذلك لأن نافذة العرض ستكون مغلقة بالفعل، لذلك من المهم أن تضع أفضل عرض لديك أثناء تقديم العطاء لزيادة فرصك في التغطية.

34- هل ستطبق جميع الطلبات الخاصة من الحجز الأصلي على شريحة الرحلة التي تمت ترفيتها؟

نعم ، سيتم ترحيل الطلبات الخاصة القابلة للتطبيق من حجزك الأصلي إلى شريحة الرحلة التي تمت ترفيتها باستثناء تخصيص المقاعد المدفوعة مسبقًا سيتم رد قيمتها المدفوعة بالكامل ، يرجى ملاحظة أنه لا يمكن ضمان المقاعد المختارة.

35- إذا كنت مسافرًا في مجموعة وقمنا بالفعل باختيار المقاعد معًا في الدرجة السياحية ، فهل سيتم أيضًا تخصيص مقاعد لنا معًا في درجة رجال الأعمال؟

لا ، لا يمكن الحفاظ على ترتيبات الجلوس بعد تأكيد التعلية. حيث لا يمكن ضمان توفر مقاعد متعددة معًا عند تأكيد تعلقك ، لأن يوجد آخرين قد قاموا بشراء درجة رجال الأعمال سابقًا و اختاروا مقاعدهم بالفعل.

36- هل يمكنني تغيير / إلغاء رحلتي بعد تعلقها؟

ستعتمد قدرتك على تغيير / إلغاء رحلتك على شروط الأسعار الخاصة بتذركتك الأصلية ، ولكن ستتم مصادرة التعلية الخاصه بك إذا اخترت تغيير / إلغاء رحلتك لأن عرض التعلية غير قابل للتحويل وغير قابل للاسترداد بمجرد نجاحه، إذا كانت تذركتك الأصلية قابلة للاسترداد و تم شرائها عبر الموقع الإلكتروني لمصر للطيران ، فيمكنك استرداد تذركتك من خلال خاصية الاسترداد (online refund) عبر الموقع الإلكتروني لمصر للطيران ، كما يمكنك تغيير تذركتك من خلال خاصية My Booking ،

أما إذا قمت بشراء تذركتك عبر مركز الاتصالات أو مكاتب مبيعات مصر للطيران أو أي قناة أخرى يمكنك ايضا الرجوع إلى مركز اتصالات مصر للطيران أو زيارة أقرب مكتب مصر للطيران.