

Integración – Fase – Programa “ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB”

DEFINICIONES

Código FQTB: indica el código numérico proporcionado a las PYMES que se inscriben correctamente en el Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, para permitir el seguimiento de los vuelos de los Empleados asociados a la PYME.

Código de empresa: indica el código numérico proporcionado a las PYMES que se inscriben correctamente en el Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, para poder invitar a Empleados/Colaboradores.

Código FF: indica el código de “viajero frecuente”, es decir, el código numérico personal proporcionado al Miembro del Programa Volare al inscribirse en dicho Programa.

Copromotor: indica Volare Loyalty S.p.A., como se identifica en el artículo 2 siguiente.

Empleado/Colaborador: indica el empleado de la PYME o un colaborador, inscrito en el Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB y en el Programa Volare.

ITA Airways Connect: indica el portal B2B de ITA Airways accesible en www.ita-airways-connect.com.

Marketplace: indica el sitio https://www.loyaltyprogram.ita-airways.com/es_es/home/

Socio(s) (partners): indica los partners comerciales del Promotor, cuya lista está disponible en https://www.loyaltyprogram.ita-airways.com/es_es/.

Premio(s): indica el billete de avión, los descuentos en la compra de billetes de avión u otros premios obtenibles utilizando los Puntos acumulados de conformidad con el presente Reglamento.

Programa Corporate: indica el programa dedicado a las empresas de grandes dimensiones.

Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB: indica la presente Fase destinada a la fidelización de pequeñas y medianas empresas.

Programa Volare: indica la operación de premios promovida por ITA Airways y Volare Loyalty S.p.A., del 15 de octubre de 2021 al 30 de marzo de 2026, sujeta a los términos y condiciones disponibles en https://www.ita-airways.com/es_es/volare/theprogram/regulations.html.

Promotor o ITA Airways: indica ITALIA TRASPORTO AEREO S.p.A., como se identifica en el artículo 2 siguiente.

Puntos: indica los puntos acumulados en el ámbito del Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB a través de operaciones calificadoras según el Reglamento.

Referente empresarial: indica el referente de la PYME, provisto de los poderes necesarios para las finalidades previstas en el Reglamento.

Reglamento: indica el conjunto de reglas contenidas en este documento (modificado periódicamente), publicado en el portal ITA Airways Connect, e integrado/actualizado mediante comunicaciones en el portal y comunicaciones a los inscritos.

PYME: indica las pequeñas y medianas empresas destinatarias del Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, incluidos entes del tercer sector y entes eclesiásticos, que cumplen los requisitos previstos en el artículo 18 del Reglamento.

PROMOTOR y COPROMOTOR

El Promotor del Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB es ITALIA TRASPORTO AEREO S.p.A. (en forma abreviada, ITA Airways), con domicilio social en Via XX Settembre 97 – 00187, Roma; número de IVA, código fiscal y número de inscripción en el Registro Mercantil 15907661001.

El Copromotor del Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB es Volare Loyalty S.p.A., con domicilio social en Piazza San Babila 4A – 20122, Milán; número de IVA, código fiscal y número de inscripción en el Registro Mercantil 12281660964.

DURACIÓN

El Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB se inicia el 13 de junio de 2023 y finaliza el 30 de marzo de 2026.

En cualquier caso, la duración total de la operación, incluidas las posibles prórrogas, será inferior a cinco años.

DESTINATARIOS

Los destinatarios del Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB son todas las PYMES con un gasto anual en viajes aéreos ITA Airways inferior o igual a 80.000 EUR.

El ámbito territorial del Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB es el territorio nacional italiano.

Inadmisibilidad

No pueden admitirse a participar en el Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB los sujetos enumerados a continuación:

- sujetos que actúen como particulares o consumidores, es decir, con fines no atribuibles a su función empresarial, institucional o social, ni a su actividad empresarial, comercial, artesanal o profesional;
- empresas que ya se adhieran a otros programas promocionales o de incentivos para empresas ofrecidos por ITA Airways o que hayan recibido la oferta pero la hayan rechazado, salvo aprobación expresa por escrito de ITA Airways;
- sociedades que formen parte de grupos empresariales que ya se adhieran al ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB o a otros programas para empresas ofrecidos por ITA Airways, o que hayan recibido la oferta pero la hayan rechazado, salvo aprobación expresa por escrito de ITA Airways;
- sociedades cuyas matrices, afiliadas o controladas ya se adhieran al ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB o a otros programas para empresas ofrecidos por ITA Airways, o que hayan recibido la oferta pero la hayan rechazado, salvo aprobación expresa por escrito de ITA Airways;

- empresas y sujetos que vendan billetes aéreos como servicio por cuenta de terceros, con o sin remuneración, incluidas agencias de viajes (IATA y no IATA, consolidadores), tour operadores, otros organizadores de viajes y compañías de cruceros;
- sociedades constituidas con el único fin de adquirir Puntos.

PRODUCTOS PROMOCIONADOS

Con el Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB se pretende promover la compra de billetes aéreos ITA Airways por parte de las PYMES.

MODALIDADES DE EJECUCIÓN Y FASES DEL PROGRAMA ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB

La inscripción en el Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB es siempre gratuita.

Para unirse al Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, la PYME debe inscribirse a través del sitio ITA Airways Connect.

Pueden participar todas las PYMES que cumplan los requisitos previstos en el artículo 4 del presente Reglamento.

En el momento de la inscripción, el Referente empresarial deberá completar un formulario con sus datos y los datos de la PYME, completando los campos obligatorios y, a su discreción, los opcionales. Los datos deben ser correctos y veraces. El Promotor y el Copromotor se reservan el derecho de realizar verificaciones a posteriori sobre el cumplimiento de los requisitos.

Tras la inscripción, el Referente empresarial recibirá un correo electrónico con información sobre el funcionamiento del Programa, el Código FQTB (activado simultáneamente) y el Código de empresa. La PYME podrá acceder a su área reservada con el correo electrónico y la contraseña registrados.

El Empleado/Colaborador, una vez accedido a su área personal en www.ita-airways.com y mediante la app, podrá acceder a la función “Formas parte de una PYME”, insertar el Código de empresa y asociarse al Código PYME. Tras la confirmación del Código de empresa, aparecerá en el área personal Volare del Empleado/Colaborador la indicación “BUSINESS CLUB”.

Para participar, el Empleado/Colaborador que no esté inscrito en Volare deberá realizar la inscripción asociando el Código de empresa.

A cada PYME se le asociará un único perfil y, por tanto, una sola cartera de Puntos, compuesta por los Puntos acumulados por los Empleados/Colaboradores asociados, según se describe a continuación.

El Programa se articula en las siguientes tres fases:

FASE I

El Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB comienza el 13 de junio de 2023, fecha desde la cual las PYMES pueden inscribirse a través de ITA Airways Connect.

Tras la inscripción, el Referente empresarial podrá invitar a los Empleados/Colaboradores a asociarse al Programa según lo indicado.

Las PYMES aceptan que, en esta primera fase, el área personal de la PYME no estará disponible: no será posible modificar los datos, realizar reservas online para Empleados/Colaboradores ni visualizar el saldo de Puntos. En Fase I las compras se efectuarán únicamente a través del canal indirecto (agencia de viajes); modificaciones de datos e información sobre el saldo serán posibles solo con el inicio de la Fase II.

Solo las compras relativas a Empleados/Colaboradores asociados permitirán a la PYME acumular Puntos.

Las compras realizadas mediante canal indirecto durante la Fase I se trazarán mediante el Código FQTB y la introducción del Código FF del Empleado/Colaborador, con el objetivo de facilitar el abono de los Puntos, visibles a partir de la Fase II.

FASE II

A partir del 31 de julio de 2023, la PYME, accediendo a su área reservada en ITA Airways Connect, podrá:

- acumular Puntos mediante la compra, a título oneroso, de billetes aéreos para sus Empleados/Colaboradores también a través de ITA Airways Connect, asociando a la reserva el Código FQTB y el Código FF del Empleado/Colaborador;
- visualizar su cartera de Puntos actualizada, compuesta por (i) los Puntos acumulados por vuelos ITA Airways realizados después del 13 de junio de 2023 y hasta el 31 de julio de 2023 (previamente solo trazados) y (ii) los Puntos acumulados posteriormente tras cada compra que dé derecho a Puntos;
- visualizar la lista de empleados asociados a la PYME.

Asimismo, las PYMES podrán modificar sus datos y realizar reservas online.

FASE III

A partir del 31 de octubre de 2023, las PYMES podrán utilizar los Puntos acumulados convirtiéndolos mediante la funcionalidad de Redemption Cash & Points para obtener los Premios.

Acumulación de Puntos

La PYME podrá acumular Puntos hasta el 30 de marzo de 2026 inclusive.

La PYME acumula Puntos mediante la compra, a título oneroso, de billetes aéreos para sus Empleados/Colaboradores a través de agencia (desde el 13 de junio de 2023) o ITA Airways Connect (desde el 31 de julio de 2023), asociando el Código FQTB y el Código FF del Empleado/Colaborador.

La PYME acumula 5 Puntos por cada 1,00 EUR de gasto en la compra de los productos promocionados; quedan excluidos impuestos, IVA, compras mediante Cash & Points y otros cargos.

La PYME podrá acumular Puntos también mediante la compra de bienes o servicios ofrecidos por los partners, según el artículo 7 siguiente.

El Empleado/Colaborador podrá acumular Puntos en el Programa Volare sobre la base de los billetes comprados por la PYME, conforme a las reglas del Programa Volare. En cambio, billetes comprados directamente por el Empleado/Colaborador sin introducir el Código FQTB no permitirán a la PYME acumular Puntos, aunque permitirán al Empleado/Colaborador acumular Puntos en Volare según las reglas ordinarias.

Redemption Cash & Points

La modalidad “Redemption Cash & Points” estará disponible hasta el 30 de marzo de 2026 inclusive. Posteriormente, las PYMES podrán utilizar los Puntos hasta el 30 de abril de 2026 mediante modalidades alternativas comunicadas por el Promotor y únicamente para bienes/servicios ofrecidos por los partners del Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB.

El uso de los Puntos se realizará, a partir de la Fase III, según las modalidades comunicadas periódicamente por ITA Airways y el Copromotor. Antes de concluir cada compra, para cualquier clase de vuelos disponibles en ITA Airways Connect, la PYME deberá introducir el Código FQTB y la transacción deducirá automáticamente Puntos equivalentes al precio (sistema “Redemption Cash & Points”). Impuestos y otros cargos (incluido IVA) no pueden pagarse con Puntos.

Para reembolsos de bienes/servicios adquiridos con Puntos, se aplicarán las políticas de ITA Airways y, cuando proceda, el reembolso se efectuará con el mismo medio de pago (Puntos, efectivo o combinación), entendiéndose que las tasas aeroportuarias se reembolsarán siempre en efectivo. En caso de reembolso mediante nuevo abono de Puntos, la PYME verá la actualización en su cartera de Puntos.

NATURALEZA Y VALOR DE LOS PREMIOS OTORGADOS

Utilizando los Puntos conforme a lo indicado, la PYME podrá canjear Premios consistentes en billetes aéreos o descuentos en billetes aéreos adquiribles para sus Empleados/Colaboradores y/o servicios disponibles en el Marketplace.

El valor de cada Premio se determina según las tarifas vigentes o el valor de los servicios/productos de ITA Airways o de los partners comerciales en el momento de la emisión.

El valor estimado del montepremio es de 500.000 EUR (quinientos mil). Se ha abonado una garantía del 20% conforme al art. 7 del D.P.R. n.º 430/2001, en los términos de ley.

El Empleado/Colaborador podrá disfrutar de los siguientes beneficios adicionales:

- Priority check-in, es decir, facturación prioritaria en mostradores dedicados.
- Priority lost&found, es decir, acceso a un canal prioritario en el mostrador de objetos perdidos.

USO DE LOS PUNTOS

La modalidad “Redemption Cash & Points” estará disponible hasta el 30 de marzo de 2026 inclusive. Posteriormente, las PYMES podrán utilizar los Puntos hasta el 30 de abril de 2026 mediante modalidades alternativas y únicamente para bienes/servicios ofrecidos por los partners del Programa.

Redemption Cash & Points: mediante este sistema, la PYME puede convertir y utilizar los Puntos acumulados para comprar billetes aéreos para Empleados/Colaboradores asociados. El tipo de conversión es 0,005 EUR por punto. Los Puntos no pueden utilizarse para pagar impuestos, IVA u otros cargos.

En relación con los bienes adquiridos mediante Puntos se aplica la garantía legal de conformidad prevista por el Código de Consumo, en cuanto sea aplicable.

Partners de Volare: el Referente empresarial, mediante los Puntos acumulados, podrá acceder al Marketplace y adquirir bienes y servicios disponibles.

PLAZO DE ENTREGA DE LOS PREMIOS

Los Premios podrán solicitarse por la PYME hasta el 30 de marzo de 2026. Del 30 de marzo de 2026 al 30 de abril de 2026 podrán solicitarse únicamente bienes/servicios ofrecidos por los partners.

Los Premios estarán disponibles de inmediato, salvo los Premios físicos que deban entregarse en el domicilio del Empleado/Colaborador o en la sede de la PYME. El Promotor y el Copromotor se comprometen a efectuar la entrega en un plazo de 90 días desde la solicitud.

TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

Tramitación de reclamaciones hasta el 30 de marzo de 2026

Las posibles reclamaciones podrán presentarse a la atención de ITA Airways y del Copromotor rellenando el formulario [web](https://www.complaint.ita-airways.com/s/complaint?language=es&market=ES) disponible en <https://www.complaint.ita-airways.com/s/complaint?language=es&market=ES>

Tramitación de reclamaciones posteriores al 30 de marzo de 2026

Del 31 de marzo de 2026 al 31 de diciembre de 2027, las reclamaciones podrán presentarse enviando un correo electrónico a volaremembersupport@ita-airways.com. Posteriormente, será posible contactar con el Servicio de Atención al Cliente según el artículo 11. Se responderá lo antes posible y, en cualquier caso, en 20 días desde la recepción.

MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO

ITA Airways y el Copromotor se reservan el derecho de modificar, total o parcialmente y en cualquier momento, las modalidades de participación en el Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, en cumplimiento de la ley, sin perjuicio de los derechos adquiridos por PYMES y Empleados/Colaboradores, y dando adecuada comunicación mediante las mismas modalidades con las que se dio a conocer el Programa o modalidades equivalentes (por ejemplo, correo electrónico).

CONTACTOS DEL PROMOTOR

Dirección PEC: italiatrasportoaereo@legalmail.it.

Servicio de Atención al Cliente de ITA Airways: +39 06 85960020.

Canal dedicado para Miembros Smart hasta el 30 de abril de 2026: +39 06 85960020 (*), opción 5 (07:00–22:00, hora italiana).

Número dedicado para Miembros Plus, Premium y Executive hasta el 30 de abril de 2026: +39 800 939 074 (07:00–22:00, hora italiana).

Para contactos desde el extranjero, consulte https://www.ita-airways.com/es_es/volare/theprogram/volare-contacts.html.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ITA Airways y el Copromotor, como corresponsables, informan a las PYMES de que los datos personales facilitados para participar en el Programa se tratarán conforme a la información disponible en

https://www.ita-airways.com/es_es/volare/theprogram/privacy.html, que la PYME se compromete a poner en conocimiento de sus Empleados.

DISPOSICIONES FINALES

Al completar la inscripción en el Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, la PYME acepta de forma vinculante el presente Reglamento.

Cada PYME puede desistir del Programa en cualquier momento y sin coste alguno, utilizando la sección correspondiente del portal ITA Airways Connect (disponible desde la Fase II) o llamando al número dedicado a PYMES +39 06 8596 0018. La eliminación del perfil tendrá efecto inmediato y, por tanto, se eliminarán los datos personales y se cancelarán los Puntos presentes en la cartera.

ITA Airways y el Copromotor se reservan el derecho de realizar comprobaciones y de denegar la participación y/o excluir a las PYMES del Programa y/o cancelar Puntos y/o Premios, cuando no se cumplan los requisitos o cuando, a su sola discreción o la de terceros designados, la participación se considere sospechosa, fraudulenta o contraria al normal desarrollo de la iniciativa.

REMISIÓN Y CONFLICTO DE LEYES

Para lo no previsto expresamente, se remite a las normas aplicables, con especial referencia al D.P.R. 26 de octubre de 2001, n.º 430, modificado e integrado posteriormente.

LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLES

El presente Reglamento se rige por la ley italiana.

Cualquier controversia relativa al Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB se someterá a la competencia exclusiva del Foro de Roma, sin perjuicio de la eventual competencia de un foro distinto determinado por normas inderogables.