

Integración

Fase – Programa «ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB»

1. DEFINICIONES

Código FQTB: indica el código numérico proporcionado a las PYMES que se inscriben correctamente en el programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, con el fin de 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 éste.

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

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

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

Marketplace: indica el sitio web https://www.loyaltyprogram.ita-airways.com/it_it/.

Partners: indica los partners comerciales del promotor, la lista está disponible en el siguiente link https://www.loyaltyprogram.ita-airways.com/it_it/.

Premio: indica el billete de avión, los descuentos en la compra de billetes de avión u otros premios que se puedan obtener utilizando los puntos acumulados de acuerdo con los términos y condiciones de este Reglamento.

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

Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB: indica esta fase cuyo objetivo es a fidelizar a las Pequeñas y Medianas Empresas.

Programa Volare: indica el programa de fidelización promovido por ITA Airways y Volare Loyalty S.p.A., desde el 15 de octubre de 2021 hasta el 30 de junio de 2026, sujeto a los términos y las condiciones establecidas en el reglamento disponible en el siguiente link https://www.ita-airways.com/it_it/volare/theprogram/regulations.html.

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

Puntos: indica el número total de puntos acumulados en el programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, a través de las operaciones pertinentes según el reglamento.

Persona de contacto de la empresa: significa la persona de contacto de la PYME con los poderes necesarios para los fines de este reglamento.

Reglamento: se refiere al conjunto de normas y reglas contenidas en este documento (con sus modificaciones periódicas), publicado en el [portal](#) ITA Airways Connect, complementado y actualizado periódicamente mediante comunicaciones en el propio portal y comunicaciones a los miembros del programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB.

PYME: son las pequeñas y medianas empresas destinatarias del Programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, incluidas las entidades del tercer sector y los organismos eclesiásticos, que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 18 del reglamento.

2. 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 S.p.A.), con domicilio social en Via XX Settembre 97 - 00187, Roma, número de IVA, código de identificación 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.

3. DURACIÓN

El programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB tendrá vigencia desde el 13 de junio de 2023 hasta el 30 de marzo de 2026, con la posibilidad de canjear los puntos hasta el 30 de junio de 2026.

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

4. BENEFICIARIOS

Los beneficiarios del programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB son todas las PYMES con un gasto anual en viajes aéreos de ITA Airways inferior o igual a 80.000 euros.

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

Inadmisibilidad

No pueden participar en el programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB:

- las personas que actúen como particulares o consumidores, es decir, para fines que no sean atribuibles ni a su función empresarial, institucional o social, ni a su actividad empresarial, comercial, artesanal o profesional, en su caso;
- las empresas que ya sean miembros de otros programas promocionales o de incentivos para empresas ofrecidos por ITA Airways o que hayan recibido una oferta para participar en programas promocionales o de incentivos para empresas, pero hayan rechazado dicha oferta, a menos que su adhesión haya sido expresamente aprobada por escrito por ITA Airways;
- las empresas que formen parte de grupos empresariales que ya sean miembros de ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB o de otros programas promocionales o de incentivos para empresas ofrecidos por ITA Airways, o que hayan recibido una oferta para participar en programas promocionales o de incentivos para empresas, pero hayan rechazado dicha

oferta, a menos que su adhesión haya sido expresamente aprobada por escrito por ITA Airways;

- las empresas cuyas sociedades matrices, filiales o participadas ya sean miembros de ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB o de otros programas promocionales o de incentivos para empresas ofrecidos por ITA Airways, o que hayan recibido una oferta para participar en programas promocionales o de incentivos para empresas, pero hayan rechazado dicha oferta, a menos que su adhesión haya sido expresamente aprobada por escrito por ITA Airways;
- las empresas y las entidades que venden billetes de avión como servicio por cuenta de terceros, reciban o no una comisión por dicho servicio, incluidas, entre otras, las agencias de viajes (en particular, las agencias de viajes IATA y no IATA, los consolidadores), los operadores turísticos, otras empresas organizadoras de viajes (en particular, las empresas que prestan servicios de apoyo, por ejemplo, como parte de programas de intercambio) y las compañías de cruceros;
- las empresas creadas con el único fin de adquirir puntos.

5. PRODUCTOS PROMOCIONADOS

El programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB tiene como objetivo promover la compra de billetes de ITA Airways por parte de las PYMES.

6. MÉTODOS 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 ser miembro del programa I VOLARE BUSINESS CLUB de ITA AIRWAYS, la PYME debe inscribirse a través del sitio web [ITA Airways Connect](#).

El programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB está abierto a todas las PYMES que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 4 de este reglamento.

En el momento de la inscripción en el programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, la persona de contacto de la empresa de cada PYME rellenará un formulario introduciendo sus propios datos y los relativos a la PYME correspondiente, rellenando los campos obligatorios y, a su elección, los campos opcionales del formulario. Los datos facilitados por la persona de contacto de la empresa al inscribirse en el programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB deben ser correctos y veraces en todos los aspectos. El promotor y el copromotor se reservan el derecho de llevar a cabo actividades de verificación a posteriori relativas al cumplimiento de los requisitos de participación en el programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB. Una vez realizada la inscripción de la PYME, la persona de contacto de la empresa recibirá por correo electrónico una comunicación con información sobre el funcionamiento del programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, el código FQTB que se activará al mismo tiempo y el código de la empresa. La PYME podrá entonces acceder a su área reservada con el correo electrónico y la contraseña registrados en el momento de la inscripción.

El empleado/colaborador, una vez que haya entrado a su área privada en el sitio web www.ita-airways.com y a través de la aplicación www.ita-airways.com, podrá acceder a la funcionalidad "Formar parte de una PYME", a través de la cual será posible introducir el código de empresa y asociarse al código de PYME. Una vez introducido el código de empresa y confirmado por el

empleado/colaborador, aparecerán en la pantalla del área privada del empleado/colaborador del programa Volare las palabras "BUSINESS CLUB".

Para participar en el programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, el empleado/colaborador que no esté ya inscrito en el programa Volare, deberá inscribirse, asociando el código de empresa.

Cada PYME estará asociada a un único perfil para su participación en el programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB y, por tanto, cada PYME sólo podrá disponer de una única cartera de puntos, constituida por los puntos acumulados por los empleados/colaboradores asociados al programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, en la forma que mejor se describe a continuación.

El programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB consta de las tres fases siguientes:

FASE I

El programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB estará vigente a partir del 13 de junio de 2023, fecha en la que las PYMES podrán inscribirse en el programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB a través del canal ITA Airways Connect.

Después de la inscripción, la persona de contacto de la empresa podrá invitar a los empleados/colaboradores a unirse al programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB en la forma descrita anteriormente.

Las PYMES reconocen y aceptan que en esta primera fase el área privada de las PYMES no estará disponible: por tanto, no será posible modificar los datos introducidos, reservar online para sus empleados/colaboradores ni consultar el saldo de puntos. En la fase I, las compras sólo se realizarán a través del canal indirecto (agencia de viajes), mientras que cualquier cambio en los datos y la obtención de información sobre el saldo de puntos sólo será posible con el inicio de la fase II.

Sólo las compras relacionadas con los empleados/colaboradores asociados al programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB sirven para la acumulación de puntos por parte de la PYME.

Las compras realizadas a través del canal indirecto (agencia de viajes) durante la fase I serán rastreadas mediante el código FQTB y la introducción del código FF del empleado/colaborador inscrito en el programa Volare para facilitar el abono de los puntos acumulados, que serán 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, previo pago, de billetes de avión para sus empleados/colaboradores incluso a través de ITA Airways Connect, asociando el código FQTB y el código FF del empleado/colaborador a la reserva;
- ver la cartera de puntos actualizada, compuesta por los puntos (i) acumulados por los vuelos de ITA Airways realizados después del 13 de junio de 2023 y, en cualquier caso, desde el momento de la inscripción en el programa, hasta el 31 de julio de 2023 (antes sólo se hacía

un seguimiento) y (ii) los puntos acumulados posteriormente tras cada compra de billetes de avión para el empleado/colaborador que le dé derecho a acumular puntos.

- Ver la lista de empleados que se han asociado a la PYME a través de su Área Privada.

La PYME podrán además modificar sus datos y hacer reservas online.

FASE III

A partir del 31 de octubre de 2023, las PYMES tendrán la oportunidad de utilizar sus puntos acumulados canjeándolos a través de la función *Redemption Cash & Points* para obtener premios (véase el apartado siguiente y el artículo 7).

Acumulación de puntos

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

- La PYME acumula puntos mediante la compra, previo pago, de billetes de avión para sus empleados/colaboradores a través de una agencia (a partir del 13 de junio de 2023) o ITA Airways Connect (a partir del 31 de julio de 2023) asociando el código FQTB y el código FF del empleado/colaborador a la reserva. La PYME acumula 5 puntos por cada 1,00 (uno) euro gastado en la compra de los productos promocionados, quedan excluidos de la acumulación de puntos los importes relativos a impuestos, IVA, compras realizadas a través de *Cash & Points* y cualquier otro cargo.
- La PYME también puede acumular puntos mediante la compra, previo pago, de bienes o servicios proporcionados por los partners, como se explica en el artículo 7 a continuación.
- El empleado/colaborador podrá acumular puntos dentro del programa Volare en función de los billetes de avión adquiridos por la PYME dentro del programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, según las reglas de funcionamiento del propio programa Volare. En cambio, los billetes comprados directamente por el empleado/colaborador para cosas que no tienen que ver con su trabajo, y sin poner el código FQTB, no ayudarán a la PYME a acumular puntos para el programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, pero sí permitirá que el empleado/colaborador acumule puntos en el programa Volare, de acuerdo con las reglas ordinarias del propio programa Volare, como se explica en la normativa correspondiente disponible en el siguiente link https://www.loyaltyprogram.ita-airways.com/it_it/regulations.html.

Redemption Cash & Points

La modalidad «*Redemption Cash & Points*» estará disponible hasta el 30 de marzo de 2026, inclusive. A partir de esa fecha, las pymes podrán utilizar los puntos hasta el 30 de abril de 2026 mediante las modalidades alternativas comunicadas por el promotor a las pymes y únicamente para los bienes y servicios ofrecidos por los miembros del programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB.

El uso de los puntos tendrá lugar, a partir de la fase III, según los procedimientos definidos y comunicados periódicamente por ITA Airways y el copromotor. En particular, antes de concluir cada compra, en cualquier momento y para cualquier clase de vuelo disponible en ITA Airways Connect, la PYME en cuestión, asegurándose de haber iniciado sesión en su área privada, deberá introducir su código FQTB y la transacción se realizará automáticamente deduciendo del saldo de puntos un

importe equivalente al precio del bien/servicio adquirido (sistema denominado "*Redemption Cash & Points*"). Se entiende que los impuestos y cualquier otro cargo aplicable (incluido el IVA) no pueden pagarse con el uso de puntos.

Para el reembolso de bienes/servicios adquiridos con el uso de puntos, se aplicarán las políticas de reembolso de ITA Airways y, cuando se cumplan las condiciones pertinentes, el reembolso se realizará utilizando el mismo medio de pago que en la compra original (puntos, dinero o una combinación de puntos y dinero, entendiéndose que las tasas aeroportuarias se reembolsarán siempre en dinero). Si el reembolso se realiza, total o parcialmente, mediante un nuevo abono de puntos, la PYME verá la actualización de los puntos disponibles en su cartera de puntos.

7. NATURALEZA Y VALOR DE LOS PREMIOS OTORGADOS

Utilizando los puntos de la forma especificada en el apartado siguiente, la PYME podrá canjear los premios, que consisten en billetes de avión o descuentos en billetes de avión que puede comprar la PYME para sus empleados/colaboradores y/o servicios disponibles en el Marketplace, como se especifica más adelante.

El valor de los premios individuales se puede determinar sobre la base del valor de las tarifas aéreas vigentes en el momento de su emisión o el valor de los servicios/productos de ITA Airways o sus partners comerciales en el momento de su emisión.

El valor total estimado del premio en metálico es de **500.000 (quinientos mil) euros**. De conformidad con el art. 7 del D.P.R. n.º 430 de 26 de octubre de 2001, se ha abonado un depósito por importe del 20% del valor total estimado del premio, de conformidad con la ley.

El empleado/colaborador puede disfrutar de los siguientes beneficios adicionales:

- *Priority check-in*, es decir el servicio de check-in prioritario, disponible en los mostradores exclusivos de SkyPriority para un embarque rápido.
- *Priority lost&found*, es decir el acceso a un canal prioritario en el mostrador de objetos perdidos o *Lost&Found*.

Uso de los puntos

La modalidad «*Redemption Cash & Points*» estará disponible hasta el 30 de marzo de 2026, inclusive. A partir de esa fecha, las PYMES podrán utilizar los puntos: (i) hasta el 30 de abril de 2026 a través de las modalidades alternativas comunicadas por el promotor a las PYMES para los bienes y servicios ofrecidos por los partners del programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB; (ii) desde el 1 de abril hasta el 30 de junio de 2026 para adquirir la Gift Card Volare, con un saldo mínimo de 50.000 Puntos, por un valor de 100,00 euros, todo ello tal y como se describe con más detalle en los Términos y Condiciones disponibles en el siguiente link https://www.loyaltyprogram.ita-airways.com/on/demandware.static/-/Sites-ITA-Library/it_IT/TC_Volare_Gift_Card_IT.pdf.

- A. *Redemption Cash & Points*: a través de tal sistema (véase el artículo 6 anterior) la PYME podrá convertir los puntos acumulados y utilizarlos para comprar billetes de avión para los empleados/colaboradores asociados a su cuenta, según lo previsto en el programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB. Los puntos acumulados no pueden utilizarse, ni siquiera

después de su conversión, para el pago de impuestos, IVA y cualquier otro cargo relacionado con la compra de billetes.

En relación con los bienes adquiridos utilizando los puntos, se aplica, en la medida necesaria, la garantía legal de conformidad regulada por los arts. 128 y sucesivas enmiendas. del decreto legislativo 206 del 6 de septiembre de 2005 (Código de Consumo).

- B. Los partners de Volare: la persona de contacto de la empresa a través de los puntos acumulados, utilizando sus credenciales, podrá acceder al Marketplace y adquirir bienes y servicios.

8. PLAZO DE ENTREGA DE LOS PREMIOS

Las PYME podrán solicitar los premios del programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB hasta el 30 de marzo de 2026. Posteriormente, i) del 31 de marzo de 2026 al 30 de abril de 2026 se podrán solicitar los productos y servicios ofrecidos por los partners; (ii) del 1 de abril al 30 de junio de 2026, la PYME también podrá utilizar los puntos para obtener la Gift Card Volare. Los premios se pondrán a disposición del beneficiario de forma inmediata, salvo aquellos que deban entregarse en el domicilio del empleado o colaborador, o en la sede de la PYME (en la dirección que deberá indicarse al solicitar los premios físicos). El promotor y el copromotor se comprometen a realizar la entrega en un plazo de 90 días a partir de la solicitud del premio físico por parte del reclamante.

9. TRAMITACIÓN DE QUEJAS

Gestión de quejas hasta el 30 de marzo de 2026

Las posibles quejas pueden ser presentadas a la atención de ITA Airways y del copromotor enviando un *email* a la dirección de correo electrónico reclami@ita-airways.com para Italia y complaints@ita-airways.com para los miembros en el extranjero.

Gestión de quejas después del 30 de marzo de 2026

Del 31 de marzo de 2026 al 31 de diciembre de 2027, las quejas que se presenten podrán dirigirse a ITA Airways enviando un correo electrónico a la dirección volaremembersupport@ita-airways.com. Posteriormente, es posible ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de ITA Airways a través de los datos de contacto que figuran en el artículo 11 que sigue. El servicio de atención al cliente de ITA Airways enviará una respuesta a la mayor brevedad y, en todo caso, dentro de los 20 días siguientes a la recepción de la queja.

10. ENMIENDAS DEL REGLAMENTO

ITA Airways y el copromotor se reservan el derecho de modificar, incluso parcialmente y en cualquier momento, los métodos de participación en el programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, respetando los plazos de ley, entendiéndose que dichas enmiendas no afectarán a los derechos adquiridos por las PYMES y por los empleados/colaboradores, y que se comunicarán adecuadamente de la misma manera con la que el programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB ha sido puesto en conocimiento de las PYMES, o de formas equivalentes (por ejemplo, mediante una comunicación por correo electrónico).

11. CONTACTOS del PROMOTOR

Dirección de correo electrónico certificado (PEC): italiatrasportoaereo@legalmail.it.

Servicio de atención al cliente de ITA Airways: **+39 06 85960020**

Para los miembros Smart, el canal específico del Servicio de Atención al Cliente de ITA Airways estará disponible hasta el 30 de abril de 2026; número de teléfono **+39 06 85960020 (*)**, **opción 5**. El servicio está disponible todos los días de 07:00 a 22:00 (hora italiana) y la tarifa puede variar en función del operador de telefonía del miembro.

Para los miembros Plus, Premium y Executive, el número de teléfono exclusivo **+39 800 939 074** estará disponible hasta el 30 de abril de 2026, todos los días de 07:00 a 22:00 (hora italiana).

Para llamadas desde el extranjero, véase la página https://www.ita-airways.com/it_it/volare/theprogram/volare-contacts.html.

12. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ITA Airways y el copromotor, en calidad de corresponsables del tratamiento, informan a las PYMES que los datos personales proporcionados libremente con el fin de participar en el programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB serán procesados de acuerdo con la información disponible en el siguiente sitio web: [[Privacidad](#)], que la PYME se compromete a poner en conocimiento de sus empleados.

13. DISPOSICIONES FINALES

Al realizar la inscripción en el programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, la PYME acepta incondicionalmente este reglamento.

Cada PYME podrá retirarse del programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB en cualquier momento y sin que esto suponga ningún cargo, mediante la sección correspondiente del portal ITA Airways Connect (disponible a partir de la fase II) o a través del número dedicado a las PYMES +39.06.8596.0018. La eliminación del perfil tendrá efecto inmediato y, por lo tanto, se eliminarán los datos personales de la PYME y los puntos que aún conserve en su cartera de puntos.

ITA Airways y el copromotor se reservan el derecho de realizar las comprobaciones oportunas sobre el cumplimiento de este reglamento y denegar la participación y/o excluir a las PYMES del programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB y/o cancelar los puntos y/o premios que se hubiesen solicitado a quienes no cumplan los requisitos establecidos en el reglamento o en el caso de las participaciones realizadas, a juicio indiscutible de ITA Airways o de terceros designados por la misma, sin respetar las condiciones previstas por el reglamento o por medios, métodos y/o herramientas que, a su sola discreción, se consideren sospechosos, fraudulentos o contrarios al normal desarrollo de la iniciativa.

14. REMISIÓN Y CONFLICTO DE LEYES

Para todo lo que no esté expresamente previsto y regulado en este reglamento, remitirse a las leyes y reglamentos aplicables, con especial referencia al Decreto Presidencial del 26 octubre de 2001, n.º 430 (publicado en el Boletín Oficial el 13 de diciembre de 2001, n.º 289) modificado e integrado posteriormente.

15. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLES

Este reglamento se rige por la ley italiana.

Cualquier disputa relacionada con el programa ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB se someterá a la jurisdicción exclusiva del Tribunal de Roma, sin perjuicio de la posible jurisdicción de un tribunal diferente identificado sobre la base de disposiciones legales que así lo requieran.