

Phase – Programme « ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB »

1. DÉFINITIONS

Code FQTB : indique le code numérique attribué aux PME qui s'inscrivent correctement au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, afin de permettre le suivi des vols effectués par les Employés associés à la PME.

Code Entreprise : indique le code numérique fourni aux PME qui s'inscrivent correctement au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, afin de permettre l'invitation des Employés ou Collaborateurs.

Code FF : indique le code frequent flyer, c'est-à-dire le code numérique personnel attribué au membre du Programme Volare lors de son inscription audit Programme.

Co-Promoteur : indique Volare Loyalty S.p.A., tel qu'identifié à l'Article 2 ci-après.

Employé ou Collaborateur : indique l'employé de la PME ou l'un de ses collaborateurs, inscrit au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB et au Programme Volare.

ITA Airways Connect : indique le portail B2B d'ITA Airways accessible au lien www.ita-airways-connect.com.

Marketplace : indique le site https://www.loyaltyprogram.ita-airways.com/it_it/

Partenaire : indique les partenaires commerciaux du Promoteur, dont la liste est disponible au lien suivant : https://www.loyaltyprogram.ita-airways.com/it_it/

Prime : indique le billet d'avion, les réductions sur l'achat de billets d'avion ou les autres avantages obtenables au moyen des Points accumulés conformément aux termes et conditions du présent Règlement.

Programme Corporate : indique le programme dédié aux entreprises de grande taille.

Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB : indique la présente Phase visant à fidéliser les Petites et Moyennes Entreprises.

Programme Volare : indique l'opération à prime promue par ITA Airways et Volare Loyalty S.p.A., du 15 octobre 2021 au 30 mars 2026, soumise aux termes et conditions du règlement disponible au lien : https://www.ita-airways.com/it_it/volare/theprogram/regulations.html.

Promoteur ou ITA Airways : indique ITALIA TRASPORTO AEREO S.p.A., tel qu'identifié à l'Article 2 ci-après.

Points : indique les points accumulés dans le cadre du Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB à travers les opérations qualifiantes conformément au Règlement.

Représentant de l'Entreprise : indique le représentant de la PME, investi des pouvoirs nécessaires aux fins prévues par le présent Règlement.

Règlement : indique l'ensemble des normes et règles contenues dans le présent document, publié sur le [portail](#) ITA Airways Connect, et mis à jour périodiquement via des communications sur le portail lui-même et via des communications adressées aux inscrits au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB.

PME : indique les petites et moyennes entreprises destinataires du Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, y compris les organismes du tiers secteur et les entités ecclésiastiques, qui répondent aux exigences visées à l'Article 18 du Règlement.

2. PROMOTEUR ET CO-PROMOTEUR

Le Promoteur du Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB est ITALIA TRASPORTO AEREO S.p.A. (en forme abrégée, ITA Airways), dont le siège social est situé Via XX Settembre 97 – 00187, Rome, numéro de TVA, code fiscal et numéro d'inscription au Registre des Entreprises 15907661001.

Le Co-Promoteur du Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB est Volare Loyalty S.p.A., dont le siège social est situé Piazza San Babila 4A – 20122, Milan, numéro de TVA, code fiscal et numéro d'inscription au Registre des Entreprises 12281660964.

3. DURÉE

Le Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB commence le 13 juin 2023 et se termine le 30 mars 2026.

En tout état de cause, la durée totale de l'opération, y compris toute éventuelle prolongation, sera inférieure à cinq ans.

4. DESTINATAIRES

Les destinataires du Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB sont toutes les PME dont la dépense annuelle en voyages aériens ITA Airways est inférieure ou égale à 80 000 euros. Le champ territorial d'application du Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB est le territoire national italien.

Inadmissibilité

- Ne peuvent pas être admis à participer au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB les sujets suivants :
- les personnes agissant en tant que particuliers ou consommateurs, c'est-à-dire pour des finalités qui ne sont attribuables ni à leur fonction d'entreprise, institutionnelle ou sociale, ni à une activité entrepreneuriale, commerciale, artisanale ou professionnelle éventuellement exercée
- les entreprises qui adhèrent déjà à d'autres programmes promotionnels ou d'incitation destinés aux entreprises offerts par ITA Airways ou qui ont reçu l'offre de participer à des programmes promotionnels ou d'incitation pour entreprises mais ont décliné cette offre, sauf si leur adhésion a été expressément approuvée par écrit par ITA Airways ;
- les sociétés faisant partie de groupes sociétaires qui adhèrent déjà à ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB ou à d'autres programmes promotionnels ou d'incitation pour entreprises

offerts par ITA Airways, ou qui ont reçu l'offre de participer à des programmes promotionnels ou d'incitation pour entreprises mais ont décliné cette offre, sauf si leur adhésion a été expressément approuvée par écrit par ITA Airways ;

- les sociétés dont les sociétés mères, affiliées ou contrôlées adhèrent déjà à ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB ou à d'autres programmes promotionnels ou d'incitation pour entreprises offerts par ITA Airways, ou qui ont reçu l'offre de participer à des programmes promotionnels ou d'incitation pour entreprises mais ont décliné cette offre, sauf si leur adhésion a été expressément approuvée par écrit par ITA Airways ;
- les entreprises et les sujets qui vendent des billets d'avion en tant que service pour le compte de tiers, qu'ils perçoivent ou non une rémunération pour ce service, y compris à titre d'exemple non limitatif les agences de voyage (en particulier les agences de voyage IATA et non IATA, les consolidateurs), les voyagistes, d'autres entreprises organisatrices de voyages (en particulier les sociétés fournissant des services de support, par exemple dans le cadre de programmes d'échange) et les compagnies de croisière ;
- les sociétés constituées dans le seul but d'acquérir des Points.

5. PRODUITS PROMOTIONNÉS

Avec le Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, il est entendu promouvoir l'achat de billets d'avion ITA Airways par les PME.

6. MODALITÉS DE DÉROULEMENT ET PHASES DU PROGRAMME ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB

L'inscription au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB est toujours gratuite. Pour adhérer au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, la PME doit s'inscrire via [le site ITA Airways Connect](#). Toutes les PME qui remplissent les exigences prévues à l'Article 4 du présent Règlement peuvent participer au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB. Au moment de l'inscription au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, le Représentant de l'Entreprise de chaque PME devra remplir un formulaire en saisissant ses données personnelles ainsi que celles relatives à la PME pour laquelle il effectue l'inscription, en complétant les champs obligatoires et, à sa discrétion, les champs optionnels présents dans le formulaire. Les données fournies par le Représentant de l'Entreprise lors de l'inscription au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB devront être correctes et véridiques en tout point. Le Promoteur et le Co-Promoteur se réservent le droit d'effectuer ultérieurement des vérifications relatives au respect des exigences d'inscription au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB. À la suite de l'inscription de la PME, le Représentant de l'Entreprise recevra une communication par courrier électronique contenant les informations relatives au fonctionnement du Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, le Code FQTB qui sera activé simultanément, ainsi que le Code Entreprise. La PME pourra alors accéder à sa zone réservée avec l'adresse e-mail et le mot de passe enregistrés au moment de l'inscription.

L'Employé ou Collaborateur, après s'être connecté à sa zone personnelle sur le site https://www.ita-airways.com/fr_fr et via l'application www.ita-airways.com, pourra accéder à la fonctionnalité Fais-tu partie d'une PME, à travers laquelle il sera possible de saisir le Code Entreprise et d'être associé au Code PME. Une fois le Code Entreprise saisi et confirmé par l'Employé ou Collaborateur,

la mention BUSINESS CLUB apparaîtra dans l'écran de la zone personnelle du Programme Volare de l'Employé ou Collaborateur.

Pour participer au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, l'Employé ou Collaborateur qui ne serait pas encore inscrit au Programme Volare devra effectuer son inscription en associant le Code Entreprise.

À chaque PME sera associé un profil unique aux fins de participation au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB et, par conséquent, chaque PME pourra disposer d'un seul portefeuille de Points, composé des Points accumulés par les Employés ou Collaborateurs associés au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, selon les modalités décrites plus en détail ci-après.

Le Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB se compose des trois phases suivantes

PHASE I

Le Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB commence le 13 juin 2023, date à partir de laquelle les PME pourront s'inscrire au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB par le biais du canal ITA Airways Connect. À la suite de l'inscription, le Représentant de l'Entreprise pourra inviter les Employés ou Collaborateurs à s'associer au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB selon les modalités décrites ci-dessus. Les PME reconnaissent et acceptent que, durant cette première phase, la zone personnelle de la PME ne sera pas disponible : il ne sera donc pas possible de modifier les données saisies, d'effectuer des réservations en ligne pour leurs Employés ou Collaborateurs, ni de consulter le solde des Points. Durant la Phase I, les achats seront effectués exclusivement par le canal indirect (agence de voyages), tandis que d'éventuelles modifications des données et l'obtention d'informations sur le solde des Points ne seront possibles qu'à partir du début de la Phase II.

Seuls les achats relatifs aux Employés ou Collaborateurs associés au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB permettront à la PME d'accumuler des Points.

Les achats effectués par le canal indirect (agence de voyages) durant la Phase I seront tracés au moyen du Code FQTB et de la saisie du Code FF de l'Employé ou Collaborateur inscrit au Programme Volare, afin de faciliter le crédit des Points accumulés, lesquels seront visibles à partir de la Phase II.

FASE II

À partir du 31 juillet 2023, la PME, en accédant à sa zone réservée sur ITA Airways Connect, pourra :

- accumuler des Points par l'achat, à titre onéreux, de billets d'avion pour ses Employés ou Collaborateurs également via ITA Airways Connect, en associant à la réservation le Code FQTB et le Code FF de l'Employé ou Collaborateur ;
- visualiser son portefeuille de Points mis à jour, composé des Points (i) accumulés pour les vols ITA Airways effectués après le 13 juin 2023 et en tout état de cause à partir du moment de l'inscription au programme, jusqu'au 31 juillet 2023 (préalablement uniquement tracés) et (ii) des Points ultérieurement cumulés à la suite de chaque achat de billets d'avion pour l'Employé ou Collaborateur donnant droit à l'accumulation de Points ;

- visualiser la liste des employés qui se sont associés à la PME via leur Zone Personnelle.

Les PME pourront également modifier leurs données et effectuer des réservations en ligne.

FASE III

À partir du 31 octobre 2023, les PME auront la possibilité d'utiliser les Points accumulés, en les convertissant grâce à la fonctionnalité Redemption Cash & Points pour obtenir les Primes (voir paragraphe suivant et Article 7).

Accumulation des Points

La PME pourra accumuler des Points jusqu'au 30 mars 2026 inclus.

- La PME accumule des Points à travers l'achat, à titre onéreux, de billets d'avion pour ses Employés ou Collaborateurs par agence (à partir du 13 juin 2023) ou via ITA Airways Connect (à partir du 31 juillet 2023), en associant à la réservation le Code FQTB et le Code FF de l'Employé ou Collaborateur. La PME accumule 5 Points pour chaque 1,00 euro dépensé pour l'achat des produits promotionnés. Aux fins de l'accumulation des Points, sont exclus tous les montants liés aux taxes, TVA, achats effectués au moyen de la modalité Cash & Points et tout autre éventuel coût supplémentaire.
- La PME pourra également accumuler des Points à travers l'achat, à titre onéreux, de biens ou services fournis par les Partenaires, comme mieux illustré à l'Article 7 ci-après.
- L'Employé ou Collaborateur pourra accumuler des Points dans le cadre du Programme Volare sur la base des billets d'avion achetés par la PME dans le cadre du Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, conformément aux règles de fonctionnement du Programme Volare. En revanche, les billets achetés directement par l'Employé ou Collaborateur pour des finalités non liées à son travail – et donc sans saisie du Code FQTB – ne permettront pas à la PME d'accumuler des Points au titre du Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, mais permettront à l'Employé ou Collaborateur d'accumuler des Points dans le cadre du Programme Volare, selon les règles ordinaires du Programme Volare comme décrites dans le règlement correspondant consultable au lien suivant https://www.ita-airways.com/fr_fr/volare/theprogram/regulations.html.

Redemption Cash & Points

La modalité Redemption Cash & Points sera disponible jusqu'au 30 mars 2026 inclus. Après cette date, les PME pourront utiliser les Points jusqu'au 30 avril 2026 au moyen des modalités alternatives communiquées par le Promoteur aux PME et uniquement pour les biens ou services offerts par les Partenaires du Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB. L'utilisation des Points aura lieu, à partir de la Phase III, conformément aux modalités définies et communiquées périodiquement par ITA Airways et par le Co-Promoteur. En particulier, avant de conclure chaque achat, à tout moment et pour toute classe de tous les vols disponibles sur ITA Airways Connect, la PME concernée, après s'être assurée d'avoir accédé à sa zone réservée, devra saisir son Code FQTB et la transaction s'effectuera automatiquement en déduisant du solde des Points un montant équivalent au prix du bien ou service acheté (système Redemption Cash & Points). Il est entendu que les taxes et tout autre éventuel coût applicable (y compris la TVA) ne pourront pas être payés au moyen des Points.

Pour le remboursement de biens ou services achetés par l'utilisation de Points, les politiques de remboursement d'ITA Airways s'appliqueront et, lorsque les conditions sont réunies, le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que pour l'achat initial (Points, argent ou combinaison de Points et argent, étant entendu que les taxes aéroportuaires seront toujours remboursées en argent). Si le remboursement intervient, en tout ou en partie, sous forme de réaccréditation de Points, la PME visualisera la mise à jour des Points disponibles dans son portefeuille de Points.

7. NATURE ET VALEUR DES PRIMES MISES EN JEU

En utilisant les Points selon les modalités spécifiées au paragraphe qui suit, la PME pourra échanger les Primes, lesquelles consistent en billets d'avion ou en réductions sur les billets d'avion achetés par la PME pour ses Employés ou Collaborateurs et en services disponibles sur le Marketplace, comme précisé ci-après.

La valeur des différentes Primes est déterminée en fonction de la valeur des tarifs aériens en vigueur au moment de leur émission ou de la valeur des services ou produits d'ITA Airways ou des Partenaires commerciaux au moment de leur émission.

La valeur estimée de l'ensemble des Primes mises en jeu est de **500.000 euros (cinq cent mille)**. Conformément à l'article 7 du D.P.R. n. 430 du 26 octobre 2001, une caution équivalente à 20 % de la valeur totale estimée du montant des Primes a été versée dans les délais prescrits par la loi.

L'Employé ou Collaborateur pourra bénéficier des avantages supplémentaires suivants :

- Priority check-in, c'est-à-dire le service d'enregistrement prioritaire, disponible aux comptoirs dédiés aux services prioritaires afin de procéder plus rapidement vers l'embarquement.
- Priority lost and found, c'est-à-dire l'accès à un canal prioritaire auprès du comptoir Lost and Found.

Utilisation des Points

La modalité Redemption Cash and Points sera disponible jusqu'au 30 mars 2026 inclus. Après cette date, les PME pourront utiliser les Points jusqu'au 30 avril 2026 selon les modalités alternatives communiquées par le Promoteur aux PME et exclusivement pour les biens ou services offerts par les Partenaires du Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB.

- A. Redemption Cash and Points : grâce à ce système (voir Article 6 ci-avant), la PME pourra convertir les Points accumulés et les utiliser pour acheter des billets d'avion pour les Employés ou Collaborateurs associés à son compte, tel que prévu par le Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB. Le taux de conversion des Points est de 0,005 euro par point. Les Points accumulés ne peuvent pas être utilisés, même une fois convertis, pour le paiement des taxes, de la TVA ou de tout autre coût lié à l'achat des billets. Pour les biens achetés par l'utilisation des Points, la garantie légale de conformité prévue aux articles 128 et suivants du décret législatif 206 du 6 septembre 2005 (Code de la Consommation) s'applique, dans la mesure où elle est pertinente.

- B. Les Partenaires de Volare : le Représentant de l'Entreprise, grâce aux Points accumulés et en utilisant ses identifiants, pourra accéder au Marketplace et acheter les biens et services qui y sont proposés.

8. DÉLAI DE REMISE DES PRIMES MISES EN JEU

Les Primes mises en jeu dans le Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB pourront être demandées par la PME jusqu'au 30 mars 2026. Du 30 mars 2026 au 30 avril 2026, seules les demandes relatives aux biens ou services offerts par les Partenaires pourront être effectuées. Les Primes seront mises à disposition du bénéficiaire immédiatement, à l'exception des éventuelles Primes devant être livrées au domicile de l'Employé ou Collaborateur ou au siège de la PME (à l'adresse qui devra être communiquée lors de la demande de Primes physiques). Le Promoteur et le Co-Promoteur s'engagent à effectuer la livraison dans un délai de 90 jours à compter de la demande de la Prime physique par le bénéficiaire.

9. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Traitement des réclamations jusqu'au 30 mars 2026:

D'éventuelles réclamations pourront être soumises à ITA Airways et au Co-Promoteur en remplissant le formulaire WEB dédié sur le site ITA Airways, accessible au lien suivant : <https://www.complaint.ita-airways.com/s/complaint?language=fr&market=FR> .

Traitement des réclamations à partir du 30 mars 2026 :

À partir du 31 mars 2026 et jusqu'au 31 décembre 2027, d'éventuelles réclamations pourront être présentées à ITA Airways en envoyant un courriel à l'adresse suivante: volaremembersupport@ita-airways.com .

Par la suite, il sera possible de contacter le service clients ITA Airways aux coordonnées indiquées à l'article 12 ci-après. Le service clients ITA Airways fournira une réponse dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, dans un délai maximal de 20 jours à compter de la réception de la réclamation.

10. MODIFICATIONS DU RÈGLEMENT

ITA Airways et le Co-Promoteur se réservent le droit de modifier, même partiellement et à tout moment, les modalités de participation au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, dans le respect des dispositions légales applicables, étant entendu que ces modifications ne porteront pas atteinte aux droits acquis entre-temps par les PME et par les Employés ou Collaborateurs, et qu'une communication adéquate en sera faite selon les mêmes modalités que celles par lesquelles le Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB a été porté à la connaissance des PME, ou par des modalités équivalentes (par exemple, communication par courrier électronique).

11. CONTACTS DU PROMOTEUR

Adresse PEC : italiatrasportoaleo@legalmail.it .

Service clients ITA Airways : **+39 06 85960020**

Pour les Membres Smart, un canal dédié du Service clients ITA Airways est actif jusqu'au 30 avril 2026, joignable au numéro **+39 06 85960020**, **option 5**. Le service est disponible tous les jours de 07h00 à 22h00 (heure italienne) et le coût de l'appel peut varier en fonction de l'opérateur téléphonique du Membre.

Pour les Membres Plus, Premium et Executive, le numéro dédié **+39 800 939 074** est disponible jusqu'au 30 avril 2026, actif tous les jours de 07h00 à 22h00 (heure italienne).

Pour les contacts depuis l'étranger, veuillez consulter la page https://www.ita-airways.com/it_it/volare/theprogram/volare-contacts.html

12. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

ITA Airways et le Co-Promoteur, en qualité de responsables conjoints du traitement, informent les PME que les données personnelles librement fournies aux fins de la participation au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB seront traitées conformément à l'information disponible sur le site suivant : Privacy, que la PME s'engage à porter à la connaissance de ses Employés.

13. DISPOSITIONS FINALES

En complétant l'inscription au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, la PME accepte irrévocablement le présent Règlement.

Chaque PME peut se retirer du Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB à tout moment et sans encourir aucun coût, en utilisant la section dédiée du portail ITA Airways Connect (disponible à partir de la Phase II) ou en appelant le numéro dédié aux PME +39 06 8596 0018. La suppression du profil aura un effet immédiat et les données personnelles de la PME seront ainsi supprimées, tandis que les Points encore présents dans son portefeuille de Points seront annulés. ITA Airways et le Co-Promoteur se réservent le droit d'effectuer les vérifications nécessaires concernant la conformité au présent Règlement et de refuser la participation et/ou d'exclure les PME du Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB et/ou d'annuler les Points et/ou les Primes éventuellement demandées, pour les sujets qui ne remplissent pas les exigences prévues par le Règlement ou en cas de participations effectuées, selon l'appréciation incontestable d'ITA Airways ou de tiers mandatés par celle-ci, en violation des conditions prévues par le Règlement ou au moyen de pratiques, modalités et/ou instruments qui, à son jugement incontestable, seraient considérés comme suspects, frauduleux ou en violation du déroulement normal de l'initiative.

14. RENVOI ET CONFLIT DE NORMES

Pour tout ce qui n'est pas expressément prévu et réglementé dans le présent Règlement, il est fait renvoi aux normes légales et réglementaires applicables, avec une référence particulière au D.P.R. du 26 octobre 2001, n. 430 (publié au Journal Officiel du 13 décembre 2001, n. 289), tel que modifié et complété ultérieurement.

15. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Le présent Règlement est soumis au droit italien.

Tout litige relatif au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Rome, sans préjudice de la compétence éventuelle d'un autre tribunal identifiée en vertu de normes légales impératives.