

AWARD TICKET

Términos y condiciones

Italia Trasporto Aereo S.p.A. («**ITA Airways**») y Volare Loyalty S.p.A., respectivamente promotor y copromotor de las operaciones de premios del programa Volare y Volare Aventura («**Programa Volare**»), ofrecen a los miembros, tal como se define en el reglamento del programa Volare disponible en el siguiente enlace https://www.ita-airways.com/it_it/volare/theprogram/regulations.html («**Reglamento**»), la oportunidad de utilizar los puntos de no clasificación («**Puntos**») acumulados, en la forma y dentro de los términos definidos en el reglamento, para obtener un billete de avión premio («**Award Ticket**»), como se especifica mejor en los siguientes términos y condiciones («**Términos y Condiciones**»).

Award Ticket

1. El miembro podrá obtener un Award Ticket o Billeto Premio mediante el uso de puntos más el pago con tarjeta de crédito de cargos adicionales, incluidas las tasas aeroportuarias.
2. Un Award Ticket incluye:
 - i. la franquicia de equipaje para la clase de viaje reservada (por ejemplo: Business, Economy); y
 - ii. cualquier servicio auxiliar elegido por el miembro, que haya seleccionado durante la fase de reserva del Award Ticket (como, por ejemplo, pero no limitado a, acceso a salas VIP, mejora de clase, equipaje extra), además de aquellos disponibles según el club Volare al que pertenece el miembro y la clase de viaje (por ejemplo: Business, Economy) seleccionada.
3. El Award Ticket puede ser de ida y vuelta o de ida y puede solicitarse:
 - i. en clase Economy, Premium Economy y Business para itinerarios con vuelos operados únicamente por ITA Airways;
 - ii. en clase Economy y Business para itinerarios mixtos (vuelos operados por ITA Airways y compañías aéreas asociadas) o para itinerarios operados únicamente por compañías aéreas partners.

Se entiende que las compañías aéreas partners son las siguientes del grupo Lufthansa: Brussels (SN); Lufthansa (LH); SWISS (LX); Austrian (OS).
4. En relación con el punto 3 anterior, se especifica que la disponibilidad de la clase Premium Economy está prevista únicamente para una parte de los vuelos de la red (por red se entiende el tipo de vuelo nacional, internacional o intercontinental).
5. El Award Ticket es personal, intransferible y no puede convertirse en dinero en efectivo ni en ninguna otra forma de compensación monetaria. No se admiten cambios, reembolsos ni conversiones en vales o créditos, salvo en los casos expresamente previstos en los términos y condiciones.
6. Se debe tener en cuenta que el importe de los suplementos y tasas aplicables al Award Ticket varía en función del momento de emisión, de los aeropuertos de salida y destino elegidos y de la clase de viaje.

Cómo reclamar un Award Ticket, uso de puntos y tasas

7. El miembro podrá reclamar un Award Ticket de las siguientes maneras:

- i. a través de la sección dedicada dentro del área privada Volare del miembro; o
 - ii. poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente, para ello seguir las instrucciones disponibles en el siguiente enlace: https://www.ita-airways.com/it_be/volare/theprogram/volare-contacts.html.
8. La emisión de Award Tickets a través del servicio de atención al cliente puede generar una *tarifa* de emisión, como se detalla en la **Tabla 8** que se adjunta a los términos y condiciones. Esta *tarifa* puede variar según las tendencias del mercado, no es reembolsable y se pagará a través de los métodos de pago especificados en el punto 1 anterior.
9. La *tarifa* a la que se refiere el punto 8 anterior no es aplicable si el Award Ticket se solicita a través del sitio web o a través de la aplicación de ITA Airways.
10. La cantidad de puntos necesaria para obtener un Award Ticket se indica en las **Tablas 1-7** que se adjuntan a los términos y condiciones. A esta cantidad se suman los puntos necesarios para cubrir los suplementos - aplicados por ITA Airways y/o eventualmente por las compañías partners del grupo Lufthansa - Brussels (SN); Lufthansa (LH); SWISS (LX); Austrian (OS). El importe total en puntos será visible durante la reserva.
11. El Award Ticket puede emitirse tanto para el titular de la cuenta Volare como para cualquier acompañante o beneficiario, es suficiente introducir el nombre de este último en el momento de la reserva.
12. El Award Ticket se emitirá al mismo tiempo que la reserva del vuelo y deberá utilizarse dentro de los 12 meses a partir de la fecha de primera emisión.

Clase de viaje, asientos, open jaw y stop over

13. Es posible emitir un Award Ticket de ida y vuelta y elegir una clase de viaje diferente para cada tramo.
14. En cada vuelo, los asientos especiales para los Award Tickets están sujetos a disponibilidad limitada.
15. La preselección de asientos en el vuelo está sujeta a una tarifa, excepto en los vuelos operados íntegramente por ITA Airways, para los cuales la selección de asiento puede ser gratuita en función del nivel del club Volare al que pertenece el miembro.
16. No se admiten las escalas voluntarias (*stop over*). Si se requiere una escala voluntaria, deberán emitirse dos Award Tickets separados.
17. No se permite el open-jaw o vuelo abierto, es decir, la posibilidad de aterrizar en un aeropuerto y salir de otro. En estos casos será necesario emitir dos Award Tickets separados.

Cambio y cancelación de Award Tickets

18. Para realizar cambios en el Award Ticket emitido, el miembro deberá pagar una tarifa según lo especificado en la **Tabla 9** que se adjunta a los términos y condiciones.
19. El cambio de un Award Ticket sólo podrá solicitarse a través del servicio de atención al cliente, con las siguientes condiciones:
 - i. para obtener un vuelo diferente cuya cantidad de puntos sea igual o mayor al ya reservado;

- ii. para obtener las siguientes mejoras: **a) upgrade** de clase de reserva dentro de la misma clase de viaje (por ejemplo: pasar de la clase F a la clase X dentro de la clase de viaje Economy); o **b) upgrade** de clase de viaje (por ejemplo: de clase Economy a Premium Economy). Este cambio afectará todo el itinerario.
- iii. no se permitirá el descenso de clase de reserva (RBD) ni de clase de viaje.

20. Además de lo anterior, el cambio de un Award Ticket en relación con el network (donde network significa el tipo de vuelo nacional, internacional o intercontinental) está permitido únicamente si está previsto en la siguiente tabla:

DE NETWORK 1	A NETWORK 2	Cambio permitido
NACIONAL	INTERNACIONAL	NO
NACIONAL	INTERCONTINENTAL	NO
INTERNACIONAL	INTERCONTINENTAL	SÍ
INTERNACIONAL	NACIONAL	SÍ
INTERCONTINENTAL	INTERNACIONAL	SÍ
INTERCONTINENTAL	NACIONAL	SÍ

- 21. Para solicitar la cancelación de los Award Tickets emitidos, el miembro deberá abonar una tarifa según lo indicado en **la Tabla 10** que se adjunta a los términos y condiciones.
- 22. La cancelación de Award Tickets sólo podrá solicitarse a través del servicio de atención al cliente, para cada tramo del vuelo (ida y vuelta).
- 23. Tras la solicitud de cancelación, el saldo de puntos del miembro se repondrá con la misma cantidad de puntos utilizada para obtener el Award Ticket tan pronto como sea técnicamente posible.
- 24. Al miembro que cancele el Award Ticket se le reembolsará también el precio total de las tasas pagadas, mediante el mismo medio de pago indicado al reservar el Award Ticket, en un plazo máximo de cinco (5) días, o alternativamente según las condiciones de su entidad de crédito.
- 25. En el caso de itinerarios con vuelos operados únicamente por ITA Airways, el precio expresado en puntos de los Award Tickets para niños, es decir, pasajeros entre 2 y 11 años, y las penalidades relativas por cambio o cancelación serán iguales al 75% de la tarifa de adultos. Para los bebés, es decir, pasajeros de 0 a 23 meses, el precio expresado en puntos de los Award Tickets y las penalizaciones asociadas por cambio y cancelación será del 10% de la tarifa de adultos. En el caso de itinerarios con vuelos operados por compañías aéreas partners de ITA Airways - Brussels (SN); Lufthansa (LH); SWISS (LX); Austrian (OS) - no se han previsto tales reducciones.
- 26. **Las solicitudes de cambio o cancelación** de bienes/servicios adquiridos con puntos mediante la modalidad Award Ticket **presentadas por el miembro con posterioridad a la fecha de finalización del programa Volare indicada en el reglamento**, se tramitarán de la siguiente manera:
 - i. **Cambio:** las solicitudes de cambio no se procesarán.
 - ii. **Cancelación:** la solicitud de cancelación será tomada en cuenta y al miembro se le reembolsará exclusivamente el importe pagado en moneda vigente en los términos de ley.

TARIFAS PARA BILLETES

La cantidad de Puntos requerida para obtener un Billeto Premio está indicada en las Tablas 1-7. A dicha cantidad se le añaden los Puntos necesarios para cubrir los recargos aplicados por ITA Airways y/o, en su caso, por las aerolíneas asociadas del grupo Lufthansa (Brussels Airlines (SN); Lufthansa (LH); SWISS (LX); Austrian (OS)). El importe total en Puntos será visible durante la reserva.

TARIFAS PARA BILLETES CON VUELOS AZ SOLAMENTE

Economy - Tarifa Classic - Clase F – [Tabla 1]

	DOM (local)	DOM-DOM (connecting)	Europe 1 & North Africa 1	Europe 2 & North Africa 2	Europe 3 e Near East	Middle East	Central and Southern Africa	North Asia	Southeast Asia	Indian Subcontinent	East Coast	West Coast	South America 2
DOM (local)	11000												
DOM-DOM (connecting)		13400											
Europe 1 & North Africa 1			16200	12800	18400	55200	33400	30200	43200	41800	42000	65000	41200
Europe 2 & North Africa 2				18500	13800	55200	33400	30200	43200	41800	49000	66000	42000
Europe 3 & Near East					18500	44800	41000	54600	55000	61400	77400		53200
Middle East							75000						
Central and Southern Africa								173000	65600	67300	72400	131000	87700
North Asia									129100	341000	122000		
Southeast Asia											62000	96200	75600
Indian Subcontinent											82600	99600	75600

Economy - Tarifa Classic - Clase X – [Tabla 2]

	DOM (local)	DOM-DOM (connecting)	Europe 1 & North Africa 1	Europe 2 & North Africa 2	Europe 3 e Near East	Middle East	Central and Southern Africa	North Asia	Southeast Asia	Indian Subcontinent	East Coast	West Coast	South America 2
DOM (local)	19500												
DOM-DOM (connecting)		27000											
Europe 1 & North Africa 1			23360	22260	18600	55200	40200	110200	54200	55200	66400	88000	57000
Europe 2 & North Africa 2				37520	18600	55200	40200	110200	54200	55200	66400	88000	57000
Europe 3 & Near East						51800		121800	65800	66800	78000	99600	68600
Middle East							85400				111600	133200	102200
Central and Southern Africa								140400	84400	85400	96600	118200	87200
North Asia											166600	188200	157200
Southeast Asia											110600	132200	101200
Indian Subcontinent											111600	133200	102200

Premium Economy - Tarifa Classic - Clase A – [Tabla 3]

	DOM (local)	DOM-DOM (connecting)	Europe 1 & North Africa 1	Europe 2 & North Africa 2	Europe 3 e Near East	Middle East	Central and Southern Africa	North Asia	Southeast Asia	Indian Subcontinent	East Coast	West Coast	South America 2
Europe 1 & North Africa 1							84600	149600	150200	148200	127700	146700	153600

Business - Tarifa Classic - Clase I – Temporada baja – [Tabla 4]

	DOM (local)	DOM-DOM (connecting)	Europe 1 & North Africa 1	Europe 2 & North Africa 2	Europe 3 e Near East	Middle East	Central and Southern Africa	North Asia	Southeast Asia	Indian Subcontinent	East Coast	West Coast	South America 2	
DOM (local)	15600													
DOM-DOM (connecting)		24960												L season
Europe 1 & North Africa 1			37800	17000	45800	124400	101600	193200	176400	178400	186400	249400	160200	INC Nov-Mar
Europe 2 & North Africa 2				34000	45800	124400	101600	193200	176400	178400	186400	249400	160200	INZ Nov-May
Europe 3 & Near East							147400	239000	222200	224200	232200	295200	206000	DOM Dec-Apr
Middle East							226000				310800	373800	284600	India: Apr-Oct
Central and Southern Africa								294800	278000	280000	288000	351000	261800	
North Asia											379600	442600	353400	
Southeast Asia											362800	425800	336600	
Indian Subcontinent											364800	427800	338600	

Business - Tarifa Classic - Clase I – Temporada alta – [Tabla 5]

	DOM (local)	DOM-DOM (connecting)	Europe 1 & North Africa 1	Europe 2 & North Africa 2	Europe 3 e Near East	Middle East	Central and Southern Africa	North Asia	Southeast Asia	Indian Subcontinent	East Coast	West Coast	South America 2	
DOM (local)	22200													
DOM-DOM (connecting)		35520												H season
Europe 1 & North Africa 1			41000	20400	46800	134400	121600	261000	242000	102000	231200	259800	185600	INC Apr-Oct
Europe 2 & North Africa 2				40800	46800	134400	121600	261000	242000	102000	231200	259800	185600	INZ Jun-Oct
Europe 3 & Near East							168400	307800	288800	148800	278000	306600	232400	DOM May-Nov
Middle East							256000				365600	394200	320000	India: Nov-Mar
Central and Southern Africa								382600	363600	223600	352800	381400	307200	
North Asia											492200	520800	446600	
Southeast Asia											473200	501800	427600	
Indian Subcontinent											333200	361800	287600	

TARIFAS PARA BILLETES AZ + PARTNERS O SOLO PARTNERS

Economy – [Tabla 6]

	Europe 1 & North Africa 1	Europe 2 & North Africa 2	Europe 3 e Near East	Middle East	Central and Southern Africa	North Asia	Southeast Asia	Indian Subcontinent	North America	Central America, Caribbean, Hawaii, Mexico	South America 1	South America 2	Australia and Pacific
Europe 1 & North Africa 1	20090	16700	32200	40700	54700	80400	98600	41500	61250	68800	69500	93000	112850
Europe 2 & North Africa 2		31800	18800	37000	75900	77100	93000	66000	58700	64800	75900	97000	98200
Europe 3 & Near East			26600	30200	65200	37350	80000	47500	59400	90200	104000	128500	108400
Middle East				26500	61250	36200	73000	47500	59400	89500	98300	105950	89150
Central and Southern Africa					34500	91000	87400	62200	82800	110000	88500	95900	116000
North Asia						24500	53200	35600	58500	81700	103900	124600	85400
Southeast Asia							34200	59900	86700	115000	119200	118300	76400
Indian Subcontinent								20600	84550	111000	117200	121500	103600
North America									28200	51500	64500	90800	113500
Central America, Caribbean, Hawaii, Mexico										33000	25800	56300	107200
South America 1											25000	29400	103300
South America 2												33600	110200
Australia and Pacific													55200

Business – [Tabla 7]

	Europe 1 & North Africa 1	Europe 2 & North Africa 2	Europe 3 e Near East	Middle East	Central and Southern Africa	North Asia	Southeast Asia	Indian Subcontinent	North America	Central America, Caribbean, Hawaii, Mexico	South America 1	South America 2	Australia and Pacific
Europe 1 & North Africa 1	40400	57200	78500	68500	134000	189400	235000	129000	129200	176000	177300	218600	278200
Europe 2 & North Africa 2		49650	64700	86000	183900	180000	236800	154400	127500	151000	177800	229000	242300
Europe 3 & Near East			82700	47100	142200	113000	171300	106500	165400	220900	238700	291000	241400
Middle East				41300	150600	122000	179500	74100	165400	220900	242500	269800	228000
Central and Southern Africa					53800	233000	205700	148000	180200	263500	211200	231300	274800
North Asia						38300	82900	109000	164700	189500	256000	307300	201000
Southeast Asia							70400	147000	213800	291300	294000	291800	187900
Indian Subcontinent								40700	208600	273000	289000	299500	245000
North America									44300	126800	155700	217000	269500
Central America, Caribbean, Hawaii, Mexico											88650	135800	255800
South America 1											39000	100700	261400
South America 2													263400
Australia and Pacific													86000

Tarifa de emisión a través del servicio de atención al cliente - [Tabla 8]

ALBANIA	20 EUR	
ARGENTINA	<i>Economy / Premium Economy</i> Adulto 60 USD Niño 42 USD Bebé 10 USD	<i>Business</i> Adulto 90 USD Niño 62 USD Bebé 18 USD
ARABIA SAUDITA (servicio CC a partir de: fecha por determinar)	20 EUR	
BÉLGICA	20 EUR	
BRASIL	75 USD (se aplica a todo tipo de pasajeros, incluidos los bebés)	
CANADÁ	NINGÚN CARGO	
EGIPTO	20 EUR (conversión diaria a EGP)	
EMIRATOS ÁRABES UNIDOS (servicio CC a partir de: fecha por determinar)	20 EUR	
FRANCIA	20 EUR	
ALEMANIA	20 EUR	
GHANA (servicio CC a partir de: fecha por determinar)	Por confirmar	
JAPÓN	<i>Economy / Premium Economy</i> 2.000 JPY	<i>Business</i> 5.000 JPY
GRECIA	20 EUR	
INDIA	NINGÚN CARGO	
ISRAEL	10 USD	
ITALIA	20 EUR	
MALTA	20 EUR	
PAÍSES BAJOS	20 EUR	
REINO UNIDO	20 EUR (conversión diaria a GBP)	
SENEGAL (servicio CC a partir de: fecha por determinar)	NINGÚN CARGO	
ESPAÑA	20 EUR	
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA	NINGÚN CARGO	
SUIZA	20 EUR	
TAILANDIA (servicio CC a partir de: fecha por determinar)	20 EUR	
TÚNEZ	20 EUR	<i>Reemisión</i> TND 5 (código TN)

Tarifa de cambio - [Tabla 9]

Itinerario con solo vuelos AZ			
Normas	Política Eco	Política Premium	Política Business
Cambio	50 € por el cambio Gratis en caso de fallecimiento/enfermedad del pasajero o fallecimiento de un familiar ¹ Sólo si el itinerario aún no ha empezado.	100 € por el cambio Gratis en caso de fallecimiento/enfermedad del pasajero o fallecimiento de un familiar ¹ Sólo si el itinerario aún no ha empezado	150 € por el cambio Gratis en caso de fallecimiento/enfermedad del pasajero o fallecimiento de un familiar ¹ Sólo si el itinerario aún no ha empezado
Itinerario con vuelos de Partners			
Normas	Política Eco	Política Business	
Cambio	50 € por el cambio Gratis en caso de fallecimiento/enfermedad del pasajero o fallecimiento de un familiar ¹ Sólo si el itinerario aún no ha empezado	150 € por el cambio Gratis en caso de fallecimiento/enfermedad del pasajero o fallecimiento de un familiar ¹ Sólo si el itinerario aún no ha empezado	

Tarifa de cancelación - [Tabla 10]

Itinerario con solo vuelos AZ			
Normas	Política Eco	Política Premium	Política Business
Cancelación	50 EUR Gratis por fallecimiento del pasajero Sólo si el itinerario aún no ha empezado	150 EUR Gratis por fallecimiento del pasajero Sólo si el itinerario aún no ha empezado	200 EUR Gratis por fallecimiento del pasajero Sólo si el itinerario aún no ha empezado
Itinerario con vuelos de Partners			
Normas	Política Eco	Política Business	
Cancelación	50 € por marca CL Gratis por fallecimiento del pasajero Sólo si el itinerario aún no ha empezado	200 EUR Gratis por fallecimiento del pasajero Sólo si el itinerario aún no ha empezado	

¹ Un miembro de la familia se define como una persona relacionada por sangre (cónyuge, hijos, padre, madre, hermanos, hermanas, abuelos, suegros, yernos, nueras, cuñados, tíos, primos, sobrinos) y/o las personas que vivan permanentemente con el pasajero, como resulta en el certificado de estado de familia.

Itinerario con solo vuelos AZ

Europe 1 e North Africa 1

Albania, Algeria, Bulgaria, Croatia, Malta, Switzerland, Tunisia, Italy

Europe 2 e North Africa 2

Belgium, France, Germany, Greece, Netherlands, Spain, United Kingdom

Europe 3 e Near East

Egypt, Israel

Middle East

Saudi Arabia, United Arab Emirates

Central and Southern Africa

Senegal, Ghana

North Asia

Japan

Southeast Asia

Thailand

Indian Subcontinent

Maldives, India

East Coast

Canada, USA

West Coast

USA

South America 2

Argentina, Brazil

Itinerario con vuelos de Partners

Europe 1 and North Africa 1

Albania, Algeria, Austria, Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Croatia, Czech Republic, Hungary, Italy, Libya, Macedonia, Malta, Montenegro, Poland, Romania, Serbia, Slovakia, Slovenia, Switzerland, Tunisia

Europe 2 and North Africa 2

Belgium, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Ireland, Luxembourg, Morocco, Netherlands, Norway, Portugal, Spain, Sweden, United Kingdom

Europe 3 and Near East

Armenia, Azerbaijan, Belarus, Cyprus, Egypt, Estonia, Georgia, Israel, Jordan, Latvia, Lebanon, Lithuania, Moldova, Russia, Syria, Turkey, Ukraine

Middle East

Bahrain, Iran, Kazakhstan, Kuwait, Kyrgyzstan, Oman, Qatar, Saudi Arabia, United Arab Emirates, Uzbekistan

Central and Southern Africa

Angola, Benin, Burkina Faso, Burundi, Cameroon, Central African Republic, Chad, Comoros Islands, Congo, Côte d'Ivoire, Dem. Rep. Congo, Djibouti, Equatorial Guinea, Ethiopia, Gabon, Ghana, Guinea, Kenya, Liberia, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritania, Mauritius, Mozambique, Namibia, Niger, Nigeria, Réunion, Rwanda, Senegal, Seychelles Islands, Sierra Leone, South Africa, Sudan, Tanzania, Togo, Uganda, Zambia, Zimbabwe

North Asia

Japan, Mongolia, South Korea, Ural Russia

Southeast Asia

Cambodia, China, Guam, Indonesia, Laos, Malaysia, Marshall Islands, Micronesia, Northern Mariana Islands, Palau, Philippines, Saipan (USA), Singapore, Taiwan, Thailand, Vietnam

North America

Canada, USA

Indian Subcontinent

Bangladesh, India, Maldives, Nepal, Sri Lanka

Central America, Caribbean, Hawaii, Mexico

Antigua and Barbuda, Netherlands Antilles, Aruba, Bahamas, Barbados, Belize, Bermuda, Cayman Islands, Cuba, Dominican Republic, El Salvador, Guatemala, Guadeloupe, Haiti, Hawaii, Honduras, Jamaica, Martinique, Mexico, Nicaragua, Panama, Puerto Rico, Saint Lucia, St. Martin, Virgin Islands (USA)

South America 1

Colombia, Ecuador, French Guiana, Peru, Suriname, Trinidad and Tobago, Venezuela

South America 2

Argentina, Bolivia, Brazil, Chile

Australia and Pacific

Australia, Fiji, New Caledonia, New Zealand, Tahiti