

ITA AIRWAYS | VOLARE BUSINESS CLUB Q&R

Q) Qu'est-ce que le programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB?

R) Le sous-programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB est le programme de VOLARE dédié aux petites et moyennes entreprises (PME) et à leurs employés et collaborateurs.

Les destinataires du Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB sont **toutes les PME** ayant leur siège sur le territoire national italien, dont les dépenses sur ITA Airways sont inférieures à 80 000 €, et qui ne participent pas au Programme Corporate (c'est-à-dire qui n'ont pas de contrats en cours).

La **PME** accumule des points via l'achat, à titre onéreux, de billets d'avion par l'intermédiaire d'une agence de voyages ou sur le site B2B www.ita-airways-connect.com (ce dernier à partir du 31 juillet).

Les Employés/Collaborateurs accumulent des points via l'achat, à titre onéreux, de billets d'avion par l'intermédiaire d'agence de voyages en associant à la réservation le FQTB (code univoque associé à la PME) et leur propre Code Volare (numéro FREQUENT FLYER). Pour les réservations effectuées auprès d'une agence de voyages, il n'est pas nécessaire d'accéder à l'espace personnel de la PME.

La PME accumule 5 points pour chaque dépense de 1,00 (un) euro lors de l'achat de vols ITA Airways et de produits concernés par le Programme, tous les montants liés au paiement de taxes, à la TVA, aux achats effectués avec la méthode Cash & Points et à tout autre frais étant exclus du mécanisme de cumul de points.

Parallèlement, l'**employé/collaborateur** de la PME, s'il est inscrit au programme Volare, accumule des points 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.

Q) Comment puis-je aider l'agence de voyages si celle-ci ne connaît pas les procédures prévues par le programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB pour réserver les billets destinés aux employés ?

R) La **personne de contact de la PME**, chaque fois qu'elle souhaite réserver des billets pour ses employés par l'intermédiaire d'une agence de voyages, doit fournir le code d'identification d'entreprise FQTB attribué à sa propre société. Toutefois, si l'agence rencontre des problèmes pour réserver les billets, la personne de contact est priée de montrer les codes suivants à l'opérateur de l'agence :

GDS NAME	OSI remark INPUT (Example)
AMADEUS	OS YY FQTB XXXXXX (Account Code FQTB - 6 digit)
GALILEO	SI YY* FQTB XXXXXX (Account Code FQTB - 6 digit)
SABRE / WORLDSPAN / ABACUS / INFINI	3OSI YY FQTB XXXXXX (Account Code FQTB - 6 digit)
TOPAS	3F OSI YY FQTB XXXXXX (Account Code FQTB - 6 digit)
TRAVELSKY	OSI:YY FQTB XXXXXX (Account Code FQTB - 6 digit)
APOLLO	@:3OSIYY FQTB XXXXXX (Account Code FQTB - 6 digit)

Dans tous les cas, les données spécifiques de chaque GDS devront être vérifiées par l'agence de voyages auprès de la personne de contact du GDS concerné.

Q) Comment puis-je **m'inscrire** au programme **dédié aux PME** ?

R) L'inscription au Programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB est toujours gratuite.

L'inscription de la **PME** au programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB se fait au moyen d'un **formulaire dédié**, disponible sur le site B2B www.ita-airways-connect.com, qui doit être rempli par la personne de contact de la PME.

Une fois l'inscription de la PME effectuée, la personne de contact de la PME recevra une communication par e-mail contenant des informations sur le fonctionnement du Programme PME ainsi que le Code FQTB, qui sera activé en même temps que le Code de l'entreprise. La PME pourra alors accéder à son espace réservé avec le nom d'utilisateur et le mot de passe qui lui ont été fournis lors de l'inscription.

Jusqu'au 31 juillet, l'espace personnel de la PME ne sera pas accessible : il ne sera pas possible de modifier les données saisies, de procéder à des réservations en ligne pour les employés ou de consulter le solde de points.

La PME devra ensuite diffuser le code d'identification VOLARE grâce auquel l'**employé/collaborateur** peut s'inscrire volontairement et directement au programme au sein de son espace personnel.

Pour que l'**employé/collaborateur** devienne membre VOLARE appartenant au programme PME, il devra :

- être inscrit au programme de fidélité VOLARE ;
 - accéder à son espace personnel sur le site B2C www.ita-airways.com et/ou via l'application ITA Airways,
 - accéder à la fonctionnalité « **Vous appartenez à une PME** », qui lui permettra de saisir le Code d'entreprise et d'être ainsi associé à la PME.
-

Q) Je n'ai pas reçu le code d'entreprise ; que dois-je faire ?

R) Vérifiez auprès de votre entreprise que vous êtes officiellement inscrit au programme VOLARE dédié aux PME : ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB.

Q) Où puis-je demander l'inscription au programme PME de VOLARE en tant qu'employé ?

R) Après avoir reçu le code d'identification de votre entreprise, vous devez le saisir au sein

de votre espace personnel, dans la section dédiée au programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB « Vous appartenez à une PME ». Après vérification de la validité du code saisi, votre compte VOLARE sera associé au programme PME et vous pourrez bénéficier des avantages supplémentaires (par ex. enregistrement prioritaire). Le cumul des points Volare et leur utilisation se feront selon les règles standard du Programme.

Q) En tant que membre VOLARE appartenant au programme dédié aux PME, quels sont les avantages dont je bénéficie ?

A) Le membre PME du programme VOLARE bénéficiera des avantages supplémentaires suivants :

- Enregistrement prioritaire

De plus, le membre pourra disposer de tous les autres avantages qui lui sont réservés en fonction de son Club d'appartenance. Le cumul des points Volare et leur utilisation se feront selon les règles standard du Programme.

Q) Un membre PME peut-il effectuer l'enregistrement prioritaire ?

R) Oui, les membres PME peuvent effectuer l'enregistrement prioritaire en montrant leur espace personnel via le Web et l'application, disponible pour iOS et Android. À côté de son statut VOLARE, l'appartenance au programme dédié aux PME sera indiquée par la mention « BUSINESS CLUB », ce qui permettra au membre de bénéficier de l'enregistrement prioritaire.

Q) En tant que membre VOLARE inscrit au programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB, recevrai-je une carte dédiée ?

R) Non, il n'y a pas de carte spécifique pour le programme dédié aux PME. Le membre pourra visualiser son statut d'appartenance au programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB dans son espace personnel, à côté de sa carte VOLARE. La mention « Business Club », présente dans son espace personnel, lui permettra d'accéder aux services dédiés.

Q) Comment puis-je certifier mon statut de membre VOLARE appartenant au programme dédié aux PME lorsque je vole avec ITA Airways ?

R) Le membre VOLARE appartenant au programme ITA AIRWAYS I VOLARE BUSINESS CLUB peut certifier son statut dans ITA Airways en montrant son espace personnel via le Web et l'application, disponible pour iOS et Android. À côté de son statut VOLARE, l'appartenance au programme dédié aux PME sera indiquée par la mention « BUSINESS CLUB », ce qui permettra au membre de bénéficier des avantages supplémentaires auxquels il a droit.

Q) Quels sont les avantages des différents niveaux du programme VOLARE ?

R) Chaque Club VOLARE offre de nombreux avantages pour rendre votre expérience de voyage encore plus agréable, de l'enregistrement prioritaire à l'accès aux salons ITA Airways.

Découvrez les services auxquels vous pouvez accéder sur https://www.ita-airways.com/it_it/volare/exclusive-club.html.

Q) Quels sont les différents niveaux du Programme et comment puis-je y accéder ?

A) Pour chaque membre, l'accès aux Clubs exclusifs du programme VOLARE s'effectue dès que celui-ci a atteint le seuil de points nécessaire pour y accéder.

- Club Smart : aucun seuil de points minimum.
- Club Plus : à partir de 30 000 points qualifiants.
- Club Premium : à partir de 60 000 points qualifiants.
- Club Executive : à partir de 90 000 points qualifiants.

Une fois le seuil minimum de points atteint, l'accès au Club de niveau supérieur est automatique. La promotion au Club de niveau supérieur est effective une fois qu'elle a été enregistrée par le système et notifiée au client.

Q) Où puis-je trouver mon Code Volare ? Quand dois-je l'utiliser ?

R) Il est disponible et visible dans l'espace personnel de chaque membre sur le Web et l'application. Le membre doit se rappeler de l'utiliser chaque fois qu'il réserve un vol ITA Airways et lors de l'enregistrement.

Q) Les vols achetés contribuent-ils à la collecte des points prévus par le programme VOLARE ?

R) Oui, les vols à la fois vendus et opérés par ITA Airways, achetés et effectués à partir du 15/10/2021, contribuent à la collecte de points du programme VOLARE (selon les règles définies dans le règlement), et ce, pour tous les membres déjà inscrits au programme au moment de la réservation et du vol. Les membres doivent être inscrits à VOLARE avant le vol pour pouvoir accumuler des points.

N'oubliez pas de saisir votre Code Volare lors de l'achat ou de la réservation de votre vol, ou au moment de l'enregistrement. Si vous ne saisissez pas votre numéro de carte, vous pourrez néanmoins demander vos points grâce à une fonction « demande de points » disponible dans votre espace personnel. Pour en savoir plus sur les points et sur la différence entre points qualifiants et non qualifiants, cliquez sur ce lien dédié https://www.ita-airways.com/it_it/volare/accrual.html.

Q) Comment fonctionnent les accélérateurs ?

R) Il existe quatre catégories d'accélérateurs qui fonctionnent de manière cumulative et sans ordre de priorité. Les accélérateurs permettent au membre VOLARE de gagner plus de points en fonction des éléments suivants :

Catégorie Club : Smart 0 %, Plus +10 %, Premium +20 %, Executive +30 %.

Catégorie Réseau : Domestique 0 %, International +10 %, Intercontinental +20 %.

Catégorie Cabine : Economy 0 %, Premium Economy +20 %, Business +50 %.

Catégorie Tarif : Light 0 %, Classic +20 %, Flex +30 %.

Q) En ce qui concerne les services supplémentaires, comment les points sont-ils calculés ?

R) Pour les services auxiliaires, le principe de base du crédit de 10 points par euro dépensé s'applique. Les accélérateurs prévus pour l'achat de billets d'avion ne s'appliquent pas à l'achat de services supplémentaires.

Q) Existe-t-il différents types de points ?

R) Les points dits « qualifiants » sont les points qui sont pris en compte pour le maintien dans un Club ou pour le passage dans un Club de niveau supérieur. Les points qualifiants expirent à la fin de l'année en cours. Les points dits « non qualifiants » représentent le solde de points pouvant être dépensés pour demander des vols primes et sont valables jusqu'à l'expiration du programme VOLARE. Ceux-ci sont obtenus en achetant des vols et des services accessoires d'ITA Airways. Ils ne contribuent pas au maintien dans un Club ou au passage dans un Club de niveau supérieur.

Q) Comment puis-je utiliser mes points ?

R) Actuellement, les points accumulés peuvent être utilisés pour acheter des billets ITA Airways via la méthode Cash&Points et pour bénéficier des services des partenaires. De nouveaux partenariats commerciaux sont en cours de définition. De plus amples informations vous seront communiquées dès que possible. Pour en savoir plus, visitez le site https://www.loyaltyprogram.ita-airways.com/it_it/.

Q) Où puis-je voir mon solde de points ?

R) Le membre VOLARE peut consulter son solde de points dans son espace personnel sur le site www.ita-airways.com ou via l'application ITA Airways, disponible pour iOS et Android

Q) Les points ne m'ont pas été crédités. Comment puis-je réclamer ces points ?

R) Pour que les points lui soient crédités automatiquement, le membre VOLARE doit utiliser son Code Volare lors de la réservation ou de l'enregistrement.

Si vous n'avez pas saisi votre Code Volare, ou si vos points ne vous sont pas automatiquement crédités dans un délai de deux semaines à compter de la date du vol, utilisez la fonction de demande de points pour que les points relatifs aux vols ITA Airways vous soient crédités. Vous pouvez soumettre une demande dans votre espace personnel en cliquant sur la section « demande de points », puis en saisissant votre numéro de billet et les chiffres restants dans les champs appropriés.

Actuellement, les 3 premiers chiffres « 055 » sont déjà présents dans le système. Vous devrez donc saisir les 10 chiffres suivants. Ex. billet n° 055 – 2356684274.

Pour que les points vous soient crédités, veuillez noter que la demande doit être soumise dans les 12 mois à compter de la date du vol et que le vol doit avoir été vendu et opéré par ITA Airways.

Q) Quand pourrai-je visualiser les points demandés avec la procédure « demande de points » ?

R) Si les critères relatifs à la demande de crédit rétroactif sont remplis, les points vous seront crédités dans les 30 jours suivant l'envoi de la demande. De plus, vous pouvez vérifier l'état de votre demande dans votre espace personnel.
