

AWARD TICKET

Conditions générales

Italia Trasporto Aereo S.p.A. (« **ITA Airways** ») et Volare Loyalty S.p.A., respectivement Organisateur et Co-organisateur des programmes de fidélité Volare et Volare Avventura (« **Programme Volare** »), offrent aux Membres, tels que définis dans le règlement du Programme Volare disponible au lien suivant https://www.ita-airways.com/it_it/volare/theprogram/regulations.html (« **Règlement** »), la possibilité d'utiliser les points non qualifiants (« **Points** ») accumulés, selon les modalités et les termes définis dans le Règlement, pour obtenir un billet d'avion prime (« **Award ticket**»), comme mieux spécifié dans les conditions générales qui suivent (« **Conditions générales** »).

Award ticket

1. Le Membre peut obtenir un Award ticket en utilisant des Points plus le paiement par carte de crédit des frais supplémentaires, y compris les taxes aéroportuaires.
2. Un Award ticket comprend :
 - i. les bagages prévus pour la classe de voyage réservée (par ex. : Business, Economy) ; et
 - ii. les services auxiliaires choisis par le Membre et sélectionnés lors de la réservation du Award ticket (tels que, par exemple, mais sans s'y limiter, l'accès au salon, le surclassement, l'ajout d'un bagage supplémentaire), en plus des services disponibles en fonction du club Volare auquel appartient le Membre et de la classe de voyage (par ex. : Business, Economy) sélectionnée.
3. Le Award ticket peut être un billet aller-retour ou un billet aller simple et peut être demandé :
 - i. en classe Economy, Premium Economy et Business pour les itinéraires avec des vols opérés uniquement par ITA Airways ;
 - ii. en classe Economy et Business pour les itinéraires mixtes (vols opérés par ITA Airways et par des transporteurs partenaires) ou pour les itinéraires opérés par des transporteurs partenaires uniquement.

Les transporteurs partenaires comprennent les compagnies aériennes suivantes du groupe Lufthansa : Brussels (SN) ; Lufthansa (LH) ; SWISS (LX) ; Austrian (OS).
4. En relation avec le point 3 ci-dessus, il est précisé que la disponibilité de la classe Premium Economy n'est prévue que pour une partie des vols du réseau (où le terme « réseau » désigne le type de vol national, international ou intercontinental).
5. Le Award ticket est personnel, non transférable et non convertible en espèces ou en toute autre forme de compensation monétaire. Aucun remplacement, remboursement ou conversion en bons ou crédits n'est prévu, sauf disposition expresse des Conditions générales.
6. Veuillez noter que le montant des suppléments et des taxes applicables au Award ticket varie en fonction du moment de l'émission du billet, des aéroports de départ et de destination choisis et de la classe de voyage.

Comment demander un Billet Prime, utilisation des points et taxes

7. Le Membre peut demander un Award ticket selon les modalités suivantes :
 - i. via une section dédiée au sein de l'espace personnel Volare du Membre ; ou

- ii. en contactant le Service client en suivant les instructions disponibles au lien suivant : https://www.ita-airways.com/it_be/volare/theprogram/volare-contacts.html.
8. L'émission de Billets Primes par l'intermédiaire du Service client peut entraîner des frais d'émission, comme indiqué plus en détail dans le **Tableau 8** joint aux Conditions générales. Ces frais peuvent varier en fonction des tendances du marché, ne sont pas remboursables et seront payés via les modes de paiement spécifiés au point 1 ci-dessus.
9. Les frais mentionnés au point 8 ci-dessus ne sont pas applicables si le Award ticket est demandé via le site Internet ou via l'application ITA Airways.
10. Le nombre de Points requis pour obtenir un Award ticket est indiqué dans les **Tableaux de 1 à 7** joints aux Conditions générales. À ce nombre de points s'ajoutent les Points nécessaires pour couvrir les suppléments - appliqués par ITA-Airways et/ou éventuellement par les compagnies partenaires du groupe Lufthansa - Brussels (SN) ; Lufthansa (LH) ; SWISS (LX) ; Austrian (OS). Le montant total en Points sera visible lors de la réservation.
11. Le Award ticket peut être émis aussi bien en faveur du titulaire du compte Volare que de ses éventuels accompagnateurs ou bénéficiaires, en saisissant le nom de ces derniers lors de la réservation du Billet Prime.
12. Le Award ticket sera émis en même temps que la réservation du vol et devra être utilisé dans les 12 mois à compter de la date de première émission.

Classe de voyage, sièges, open jaw (circuit ouvert) et stop over (escale)

13. Il est possible d'émettre un Award ticket aller-retour, en choisissant une classe de voyage différente pour chaque trajet.
14. Sur chaque vol, les sièges réservés aux Billets Primes sont soumis à une disponibilité limitée.
15. La présélection des sièges sur le vol est payante, sauf pour les vols opérés entièrement par ITA Airways, pour lesquels la sélection des sièges peut être gratuite en fonction du niveau du club Volare auquel appartient le Membre.
16. Les escales volontaires (*stop over*) ne sont pas autorisées. Si une escale volontaire est demandée, deux Billets Primes distincts devront être émis.
17. L'*open jaw*, c'est-à-dire la possibilité d'atterrir dans un aéroport et de repartir d'un autre, n'est pas autorisée. Dans ce cas, deux Billets Primes distincts devront être émis.

Modification et annulation de Billets Primes

18. Pour apporter des modifications au Award ticket émis, le Membre doit payer des frais tels que spécifiés plus en détail dans le **Tableau 9** joint aux Conditions générales.
19. La modification d'un Award ticket ne peut être demandée qu'auprès du Service client, dans les conditions suivantes :
 - i. pour obtenir un autre vol dont le nombre de Points est égal ou supérieur à celui du vol déjà réservé ;

- ii. pour obtenir les surclassements suivants : **a)** surclassement de la classe de réservation au sein de la même classe de voyage (par ex. : passage de la classe F à la classe X au sein de la classe de voyage Economy) ; ou **b)** surclassement de la classe de voyage (par ex. : de la classe de voyage Economy à la classe Premium Economy). Cette modification devra impacter l'ensemble de l'itinéraire.
 - iii. Le déclassement de la classe de réservation (RBD) ou de la classe de voyage ne sera pas autorisé.
20. En plus de ce qui précède, la modification d'un Award ticket par rapport au réseau (où le terme « réseau » désigne le type de vol national, international ou intercontinental) n'est autorisée que si elle est prévue dans le tableau suivant :

DU RÉSEAU 1	AU RÉSEAU 2	Modification autorisée
NATIONAL	INTERNATIONAL	NON
NATIONAL	INTERCONTINENTAL	NON
INTERNATIONAL	INTERCONTINENTAL	OUI
INTERNATIONAL	NATIONAL	OUI
INTERCONTINENTAL	INTERNATIONAL	OUI
INTERCONTINENTAL	NATIONAL	OUI

21. Pour demander l'annulation des Billets Primes émis, le Membre doit payer des frais comme indiqué dans le **Tableau 10** joint aux Conditions générales.
22. L'annulation des Billets Primes ne peut être demandée qu'auprès du Service client, pour chaque trajet du vol (aller et retour).
23. Suite à la demande d'annulation, le solde de Points du Membre sera augmenté du nombre des Points utilisés pour obtenir le Award ticket dès que techniquement possible.
24. Le Membre qui annule le Award ticket sera également remboursé du montant total des taxes payées, via le moyen de paiement indiqué lors de la réservation du Billet Prime, dans un délai maximum de cinq (5) jours ou, alternativement, selon les conditions de son établissement de crédit.
25. Dans le cas d'un itinéraire avec des vols opérés uniquement par ITA Airways, le prix exprimé en Points des Billets Primes pour les passagers enfants, c'est-à-dire les passagers âgés de 2 à 11 ans, et les pénalités correspondantes en cas de modification ou d'annulation correspondront à 75 % du tarif pour adultes. Pour les passagers nourrissons, c'est-à-dire les passagers de 0 à 23 mois, le prix exprimé en Points des Billets Primes et les pénalités correspondantes en cas de modification et d'annulation correspondront à 10 % du tarif pour adultes. Dans le cas d'itinéraires comprenant des vols opérés par des transporteurs partenaires d'ITA Airways - Brussels (SN) ; Lufthansa (LH) ; SWISS (LX) ; Austrian (OS) - aucune réduction de ce type ne sera prévue.
26. **Les demandes de modification ou d'annulation** de biens/services achetés à l'aide de Points via la modalité du Billet Prime, **soumises par le Membre après la date de fin du Programme Volare indiquée dans le Règlement**, seront traitées comme suit :
- i. **Modification** : les demandes de modification ne seront pas prises en charge.

- ii. **Annulation** : la demande d'annulation sera prise en charge et le Membre sera remboursé exclusivement pour le montant versé en devises selon les termes de la loi.

TARIFS POUR BILLETS

Le nombre de Points requis pour obtenir un billet prime est indiqué dans les Tableaux 1 à 7. À ce montant s'ajoutent les Points nécessaires pour couvrir les suppléments appliqués par ITA Airways et/ou, le cas échéant, par les compagnies partenaires du groupe Lufthansa (Brussels Airlines (SN) ; Lufthansa (LH) ; SWISS (LX) ; Austrian (OS)). Le montant total en Points sera visible lors de la réservation.

TARIFS POUR BILLETS AVEC VOLS UNIQUEMENT AZ

Economy - Tarif Classic - Classe F – [Tableau 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 - Tarif Classic - Classe X – [Tableau 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 - Tarif Classic - Classe A – [Tableau 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 - Tarif Classic - Classe I – Basse saison – [Tableau 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												
Europe 1 & North Africa 1			37800	17000	45800	124400	101600	193200	176400	178400	186400	249400	160200	L season 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 - Tarif Classic - Classe I – Haute saison – [Tableau 5]

	Europa 1 e Nord Africa 1	Europa 2 e Nord Africa 2	Europa 3 e Vicino Oriente	Medio Oriente	Africa Centrale e Meridionale	Asia Settentrionale	Sud Est Asiatico	India Sub Continentale	America Settentrionale	America Centrale, Caraibi, Hawaii, Messico	Sud America 1	Sud America 2	Australia e Pacifico
Europa 1 e Nord Africa 1	40400	57200	78500	68500	134000	189400	235000	129000	129200	176000	177300	218600	278200
Europa 2 e Nord Africa 2		49650	64700	86000	183900	180000	236800	154400	127500	151000	177800	229000	242300
Europa 3 e Vicino Oriente			82700	47100	142200	113000	171300	106500	165400	220900	238700	291000	241400
Medio Oriente				41300	150600	122000	179500	74100	165400	220900	242500	269800	228000
Africa Centrale e Meridionale					53800	233000	205700	148000	180200	263500	211200	231300	274800
Asia Settentrionale						38300	82900	109000	164700	189500	256000	307300	201000
Sud Est Asiatico							70400	147000	213800	291300	294000	291800	187900
India Sub Continentale								40700	208600	273000	289000	299500	245000
America Settentrionale									44300	126800	155700	217000	269500
America Centrale, Caraibi, Hawaii, Messico											88650	135800	255800
Sud America 1											39000	100700	261400
Sud America 2													263400
Australia e Pacifico													86000

TARIFS POUR BILLETS AZ + PARTENAIRE OU UNIQUEMENT PARTENAIRE

Economy – [Tableau 6]

	Europa 1 e Nord Africa 1	Europa 2 e Nord Africa 2	Europa 3 e Vicino Oriente	Medio Oriente	Africa Centrale e Meridionale	Asia Settentrionale	Sud Est Asiatico	India Sub Continentale	America Settentrionale	America Centrale, Caraibi, Hawaii, Messico	Sud America 1	Sud America 2	Australia e Pacifico
Europa 1 e Nord Africa 1	20090	16700	32200	40700	54700	80400	98600	41500	61250	68800	69500	93000	112850
Europa 2 e Nord Africa 2		31800	18800	37000	75900	77100	93000	66000	58700	64800	75900	97000	98200
Europa 3 e Vicino Oriente			26600	30200	65200	37350	80000	47500	59400	90200	104000	128500	108400
Medio Oriente				26500	61250	36200	73000	47500	59400	89500	98300	105950	89150
Africa Centrale e Meridionale					34500	91000	87400	62200	82800	110000	88500	95900	116000
Asia Settentrionale						24500	53200	35600	58500	81700	103900	124600	85400
Sud Est Asiatico							34200	59900	86700	115000	119200	118300	76400
India Sub Continentale								20600	84550	111000	117200	121500	103600
America Settentrionale									28200	51500	64500	90800	113500
America Centrale, Caraibi, Hawaii, Messico										33000	25800	56300	107200
Sud America 1											25000	29400	103300
Sud America 2												33600	110200
Australia e Pacifico													55200

Business – [Tableau 7]

	Europa 1 e Nord Africa 1	Europa 2 e Nord Africa 2	Europa 3 e Vicino Oriente	Medio Oriente	Africa Centrale e Meridionale	Asia Settentrionale	Sud Est Asiatico	India Sub Continentale	America Settentrionale	America Centrale, Caraibi, Hawaii, Messico	Sud America 1	Sud America 2	Australia e Pacifico
Europa 1 e Nord Africa 1	40400	57200	78500	68500	134000	189400	235000	129000	129200	176000	177300	218600	278200
Europa 2 e Nord Africa 2		49650	64700	86000	183900	180000	236800	154400	127500	151000	177800	229000	242300
Europa 3 e Vicino Oriente			82700	47100	142200	113000	171300	106500	165400	220900	238700	291000	241400
Medio Oriente				41300	150600	122000	179500	74100	165400	220900	242500	269800	228000
Africa Centrale e Meridionale					53800	233000	205700	148000	180200	263500	211200	231300	274800
Asia Settentrionale						38300	82900	109000	164700	189500	256000	307300	201000
Sud Est Asiatico							70400	147000	213800	291300	294000	291800	187900
India Sub Continentale								40700	208600	273000	289000	299500	245000
America Settentrionale									44300	126800	155700	217000	269500
America Centrale, Caraibi, Hawaii, Messico											88650	135800	255800
Sud America 1											39000	100700	261400
Sud America 2													263400
Australia e Pacifico													86000

Frais d'émission via le Service client - [Tableau 8]

ALBANIE	20 EUR	
ARGENTINE	<i>Economy / Premium Economy</i> Adulte 60 USD Enfant 42 USD Nourrisson 10 USD	<i>Business</i> Adulte 90 USD Enfant 62 USD Nourrisson 18 USD
ARABIE SAOUDITE (Service client à partir de TBD)	20 EUR	
BELGIQUE	20 EUR	
BRÉSIL	75 USD (s'applique à tous les types de passagers, y compris les nourrissons)	
CANADA	RIEN	
EGYPTE	20 EUR (à convertir quotidiennement en EGP)	
ÉMIRATS ARABES UNIS (Service client à partir de TBD)	20 EUR	
FRANCE	20 EUR	
ALLEMAGNE	20 EUR	
GHANA (Service client à partir de TBD)	<i>À confirmer</i>	
JAPON	<i>Economy / Premium Economy</i> 2 000 JPY	<i>Business</i> 5 000 JPY
GRÈCE	20 EUR	
INDE	RIEN	
ISRAËL	10 USD	
ITALIE	20 EUR	
MALTE	20 EUR	
PAYS-BAS	20 EUR	
ROYAUME-UNI	20 EUR (à convertir quotidiennement en GBP)	
SÉNÉGAL (Service client à partir de TBD)	RIEN	
ESPAGNE	20 EUR	
ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE	RIEN	
SUISSE	20 EUR	
THAÏLANDE (Service client à partir de TBD)	20 EUR	
TUNISIE	20 EUR	<i>Réémission</i> 5 TND (code TN)

Frais de change - [Tableau 9]

Itinéraire avec uniquement des vols AZ			
Règles	Règlement Eco	Règlement Premium	Règlement Business
Changement	50 € pour le changement Gratuit en cas de décès/maladie du passager ou de décès d'un membre de la famille ¹ Uniquement si l'itinéraire n'a pas encore commencé.	100 € pour le changement Gratuit en cas de décès/maladie du passager ou de décès d'un membre de la famille ¹ Uniquement si l'itinéraire n'a pas encore commencé	150 € pour le changement Gratuit en cas de décès/maladie du passager ou de décès d'un membre de la famille ¹ Uniquement si l'itinéraire n'a pas encore commencé
Itinéraire incluant des vols de partenaires			
Règles	Règlement Eco	Règlement Business	
Changement	50 € pour le changement Gratuit en cas de décès/maladie du passager ou de décès d'un membre de la famille ¹ Uniquement si l'itinéraire n'a pas encore commencé	150 € pour le changement Gratuit en cas de décès/maladie du passager ou de décès d'un membre de la famille ¹ Uniquement si l'itinéraire n'a pas encore commencé	

Frais d'annulation - [Tableau 10]

Itinéraire avec uniquement des vols AZ			
Règles	Règlement Eco	Règlement Premium	Règlement Business
Annulation	50 € Gratuit en cas de décès du passager Uniquement si l'itinéraire n'a pas encore commencé	150 € Gratuit en cas de décès du passager Uniquement si l'itinéraire n'a pas encore commencé	200 € Gratuit en cas de décès du passager Uniquement si l'itinéraire n'a pas encore commencé
Itinéraire incluant des vols de partenaires			
Règles	Règlement Eco	Règlement Business	
Annulation	50 € pour la marque CL Gratuit en cas de décès du passager Uniquement si l'itinéraire n'a pas encore commencé	200 € Gratuit en cas de décès du passager Uniquement si l'itinéraire n'a pas encore commencé	

¹ Un membre de la famille est défini comme une personne ayant un lien de parenté (conjoint(e), enfants, père, mère, frères, sœurs, grands-parents, beaux-parents, gendres, belles-filles, beaux-frères, oncles, cousins, neveux) et/ou les personnes vivant en permanence avec lui comme indiqué dans le livret de famille.

Itinéraire avec uniquement des vols 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

Itinéraire incluant des vols de partenaires

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