

AWARD TICKET

Termos e Condições

A Italia Trasporto Aereo SpA (“**ITA Airways**”) e a Volare Loyalty SpA, Promotor e Co-Promotor, respectivamente, da campanha de premiação Programa Volare e Volare Avventura (“**Programa Volare**”), dão aos Sócios, como definidos no regulamento do Programa Volare disponível no seguinte link https://www.ita-airways.com/it_it/volare/theprogram/regulations.html (“**Regulamento**”), a possibilidade de utilizar os pontos não qualificantes (“**Pontos**”) acumulados, no modo e nos prazos definidos no Regulamento, para obter um bilhete aéreo prêmio (“**Award Ticket**”), conforme melhor especificado nos seguintes termos e condições (“**T&C**”).

Award Ticket

1. O Sócio pode obter um Award Ticket utilizando Pontos mais o pagamento com cartão de crédito de encargos adicionais, incluindo taxas aeroportuárias.
2. Um Award Ticket inclui:
 - i. a bagagem prevista para a classe de viagem reservada (por exemplo: Business, Economy); e
 - ii. quaisquer serviços auxiliares escolhidos pelo Sócio e selecionados no momento da reserva do Award Ticket (tais como, a título de exemplo, mas não exaustivo, o acesso ao lounge, o upgrade para classe superior, a adição de bagagem extra), além daqueles disponíveis com base no clube Volare ao qual o Sócio pertence e na classe de viagem (por exemplo: Business, Economy) selecionada.
3. O Award Ticket pode ser de ida e volta, ou então apenas de ida, e pode ser solicitado:
 - i. nas classes Economy, Premium Economy e Business para itinerários com voos operados somente pela ITA Airways;
 - ii. nas classes Economy e Business para itinerários mistos (voos operados pela ITA Airways e por companhias aéreas parceiras) ou para itinerários operados somente por companhias aéreas parceiras.

Por companhias aéreas parceiras entendem-se as seguintes companhias do Grupo Lufthansa: Brussels (SN); Lufthansa (LH); SWISS (LX); Austrian (OS).
4. Relativamente ao ponto 3 acima, esclarecemos que a disponibilidade da classe Premium Economy está prevista apenas para uma parte dos voos da rede (onde, por rede entende-se o tipo de voo doméstico, internacional ou intercontinental) .
5. O Award Ticket é pessoal, intransferível e não conversível em dinheiro ou qualquer outra forma de compensação monetária. Não está prevista a substituição, o reembolso ou conversão em vouchers ou créditos, salvo o que estiver expressamente previsto nos T&C.
6. Esclarecemos que o valor das sobretaxas e taxas aplicáveis ao Award Ticket varia em função do momento da respectiva emissão, dos aeroportos de partida e destino escolhidos e da classe de viagem.

Como solicitar um Award Ticket, utilização dos Pontos e Taxas

7. O Sócio pode solicitar um Award Ticket das seguintes maneiras:
 - i. por meio de uma seção dedicada dentro da área pessoal do programa Volare do Sócio; ou

- ii. entrando em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente seguindo as instruções disponíveis no seguinte link: https://www.ita-airways.com/it_be/volare/theprogram/volare-contacts.html.
8. A emissão de Bilhetes Prêmio através do Serviço de Atendimento ao Cliente pode acarretar em uma *taxa* de emissão, conforme detalhado na **Tabela 8** anexada aos T&C. Essa *taxa* pode variar em função do andamento do mercado, não é reembolsável e será paga mediante os métodos de pagamento especificados no ponto 1 anterior.
 9. A *taxa* referida no ponto 8 anterior não se aplica se o Award Ticket for solicitado através do site ou mediante o aplicativo da ITA Airways.
 10. A quantidade de Pontos necessária para obter um Award Ticket está indicada nas **Tabelas 1-7** anexadas aos T&C. A tal quantidade são adicionados os Pontos necessários para cobrir as sobretaxas - aplicadas pela ITA-Airways e/ou eventualmente pelas companhias aéreas parceiras do grupo Lufthansa - Brussels (SN); Lufthansa (LH); SWISS (LX); Austrian (OS). O valor total em Pontos poderá ser visualizado durante a reserva.
 11. O Award Ticket pode ser emitido tanto em favor do titular da conta Volare como de possíveis acompanhantes ou beneficiários, introduzindo o nome destes últimos no momento da reserva do Award Ticket.
 12. O Award Ticket será emitido no mesmo momento da reserva do voo e deverá ser utilizado dentro de 12 meses a partir da data da primeira emissão.

Classe de viagem, assentos, Open Jaw e Stop over

13. É possível emitir um Award Ticket de ida e volta escolhendo uma classe de viagem diferente para cada trecho.
14. Em cada voo, os assentos dedicados aos Bilhetes Prêmio estão sujeitos a disponibilidade limitada.
15. A pré-seleção dos assentos no voo é a pagamento, exceto para os voos operados inteiramente pela ITA Airways, para os quais a seleção de assento pode ser gratuita com base no nível do Club Volare ao qual o Sócio pertence.
16. Não são permitidas paradas voluntárias (*stop overs*). Caso seja solicitada uma parada voluntária, deverão ser emitidos dois Bilhetes Prêmio distintos.
17. Não é permitido o open-jaw, ou seja, a possibilidade de aterrissar em um aeroporto e partir de outro aeroporto. Nestes casos, será necessário emitir dois Bilhetes Prêmio separados.

Modificação e cancelamento de Bilhetes Prêmio

18. Para efetuar modificações no Award Ticket emitido, o Sócio deverá pagar uma *taxa* melhor especificada na **Tabela 9** anexada aos T&C.
19. A modificação de um Award Ticket poderá ser solicitada unicamente através do Serviço de Atendimento ao Cliente, nas seguintes condições:
 - i. para obter um voo diferente cuja quantidade de Pontos seja igual ou superior ao do voo já reservado;

- ii. para obter os seguintes *upgrades*: **a)** upgrade da classe de reserva dentro da mesma classe de viagem (por exemplo: passagem de classe F para classe X dentro da classe de viagem Economy); ou **b)** upgrade da classe de viagem (por exemplo: passagem da classe de viagem Economy para Premium). Tal modificação deverá abranger todo o itinerário.
 - iii. não será permitido downgrade de classe de reserva (RBD) ou classe de viagem.
20. Além do acima exposto, a modificação de um Award Ticket em relação à rede (onde, por rede entende-se o tipo de voo doméstico, internacional ou intercontinental) é permitida somente se estiver prevista na tabela a seguir:

DE REDE 1	A REDE 2	Modificação permitida
DOMÉSTICO	INTERNACIONAL	NÃO
DOMÉSTICO	INTERCONTINENTAL	NÃO
INTERNACIONAL	INTERCONTINENTAL	SIM
INTERNACIONAL	DOMÉSTICO	SIM
INTERCONTINENTAL	INTERNACIONAL	SIM
INTERCONTINENTAL	DOMÉSTICO	SIM

21. Para solicitar o cancelamento de Bilhetes Prêmio emitidos, o Sócio deverá pagar uma *taxa* conforme indicado na **Tabela 10** anexada aos T&C.
22. O cancelamento de Bilhetes Prêmio só pode ser solicitado através do Serviço de Atendimento ao Cliente, para cada trecho do voo (ida e volta).
23. Após a solicitação de cancelamento, o saldo de Pontos do Sócio será integrado com a mesma quantidade de Pontos utilizados para obter o Award Ticket assim que tal transação seja tecnicamente possível.
24. O Sócio que cancelar o Award Ticket também será reembolsado do valor integral das taxas pagas, através do mesmo método de pagamento indicado na reserva do Award Ticket, no prazo máximo de cinco (5) dias ou, alternativamente, segundo as condições da sua instituição de crédito.
25. No caso de itinerários com voos operados exclusivamente pela ITA Airways, o preço expresso em Pontos dos Bilhetes Prêmio para passageiros crianças, ou seja, passageiros com idade entre 2 e 11 anos, e das multas devidas por modificação ou cancelamento, será igual a 75% da tarifa de adultos. Para passageiros crianças de colo, ou seja, passageiros com idade de 0 a 23 meses, o preço expresso em Pontos dos Bilhetes Prêmio e das multas devidas por modificações e cancelamentos será de 10% da tarifa de adultos. No caso de itinerários com presença de voos operados por companhias aéreas parceiras da ITA Airways - Brussels (SN); Lufthansa (LH); SWISS (LX); Austrian (OS) - tais reduções não serão previstas.
26. **Os pedidos de modificação ou cancelamento** de bens/serviços adquiridos mediante a utilização de Pontos através do método Award Ticket **encaminhados pelo Sócio após a data de término do Programa Volare indicada no Regulamento**, serão geridos da seguinte forma:
- i. **Modificação:** as solicitações de modificação não serão levadas em consideração.
 - ii. **Cancelamento:** o pedido de cancelamento será levado em consideração e ao Sócio será reembolsado exclusivamente o valor pago em moeda, nos termos da lei.

TARIFAS PARA BILHETES

A quantidade de Pontos necessária para obter um Bilhete Prêmio está indicada nas Tabelas 1 a 7. A este valor são adicionados os Pontos necessários para cobrir os suplementos aplicados pela ITA Airways e/ou, se for o caso, pelas companhias parceiras do grupo Lufthansa (Brussels Airlines (SN); Lufthansa (LH); SWISS (LX); Austrian (OS)). O valor total em Pontos será visível durante a reserva.

TARIFAS PARA BILHETES SOMENTE COM VOOS AZ

Economy - Tarifa Classic - Classe F – [Tabela 1]

	DOM (local)	DOM-DOM (connecting)	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	East Coast	West Coast	Sud America 2
DOM (local)	11000												
DOM-DOM (connecting)		13400											
Europa 1 e Nord Africa 1			16200	12800	18400	55200	33400	90200	43200	43600	49000	66000	42000
Europa 2 e Nord Africa 2				18600	18400	55200	33400	90200	43200	43600	49000	66000	42000
Europa 3 e Vicino Oriente							44800	101600	54600	55000	60400	77400	53400
Medio Oriente							78600				94200	111200	87200
Africa Centrale e Meridionale								113600	66600	67000	72400	89400	65400
Asia Settentrionale											129200	146200	122200
Sud Est Asiatico											82200	99200	75200
India Sub Continentale											82600	99600	75600

Economy - Tarifa Classic - Classe X – [Tabela 2]

	DOM (local)	DOM-DOM (connecting)	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	East Coast	West Coast	Sud America 2
DOM (local)	19500												
DOM-DOM (connecting)		27000											
Europa 1 e Nord Africa 1			23360	22260	18600	55200	40200	110200	54200	55200	66400	88000	57000
Europa 2 e Nord Africa 2				37520	18600	55200	40200	110200	54200	55200	66400	88000	57000
Europa 3 e Vicino Oriente							51800	121800	65800	66800	78000	99600	68600
Medio Oriente							85400				111600	133200	102200
Africa Centrale e Meridionale								140400	84400	85400	96600	118200	87200
Asia Settentrionale											166600	188200	157200
Sud Est Asiatico											110600	132200	101200
India Sub Continentale											111600	133200	102200

Premium Economy - Tarifa Classic - Classe A – [Tabela 3]

	DOM (local)	DOM-DOM (connecting)	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	East Coast	West Coast	Sud America 2
Europa 1 e Nord Africa 1							84600	149600	150200	148200	127700	146700	153600

Business - Tarifa Classic - Classe I – Baixa Temporada – [Tabela 4]

	DOM (local)	DOM-DOM (connecting)	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	East Coast	West Coast	Sud America 2
DOM (local)	15600												
DOM-DOM (connecting)		24960											
Europa 1 e Nord Africa 1			37800	17000	45800	124400	101600	193200	176400	178400	186400	249400	160200
Europa 2 e Nord Africa 2				34000	45800	124400	101600	193200	176400	178400	186400	249400	160200
Europa 3 e Vicino Oriente							147400	239000	222200	224200	232200	295200	206000
Medio Oriente							226000				310800	373800	284600
Africa Centrale e Meridionale								294800	278000	280000	288000	351000	261800
Asia Settentrionale											379600	442600	353400
Sud Est Asiatico											362800	425800	336600
India Sub Continentale											364800	427800	338600

L season

INC Nov-Mar

India: Apr-Oct

INZ Nov-May

DOM Dec-Apr

Business - Tarifa Classic - Classe I – Alta Temporada – [Tabela 5]

	DOM (local)	DOM-DOM (connecting)	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	East Coast	West Coast	Sud America 2
DOM (local)	22200												
DOM-DOM (connecting)		35520											
Europa 1 e Nord Africa 1			41000	20400	46800	134400	121600	261000	242000	102000	231200	259800	185600
Europa 2 e Nord Africa 2				40800	46800	134400	121600	261000	242000	102000	231200	259800	185600
Europa 3 e Vicino Oriente							168400	307800	288800	148800	278000	306600	232400
Medio Oriente							256000				365600	394200	320000
Africa Centrale e Meridionale								382600	363600	223600	352800	381400	307200
Asia Settentrionale											492200	520800	446600
Sud Est Asiatico											473200	501800	427600
India Sub Continentale											333200	361800	287600

H season

INC Apr-Oct

INZ Jun-Oct

DOM May-Nov

CTARIFAS PARA BILHETES AZ + PARCEIROS OU SOMENTE PARCEIROS

Economy – [Tabela 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 – [Tabela 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

Taxa de emissão através do Serviço de Atendimento ao Cliente - [Tabela 8]

ALBÂNIA	EUR 20	
ARGENTINA	<i>Economy / Premium Economy Business</i> <i>Adulto USD 60 Adulto USD 90</i> <i>Criança USD 42 Criança USD 62</i> <i>Criança de colo USD 10 Criança de colo USD 18</i>	
ARÁBIA SAUDITA (serviço de Atendimento ao Cliente a partir de: a ser definido)	EUR 20	
BÉLGICA	EUR 20	
BRASIL	USD 75 (aplica-se a todos os tipos de passageiros, incluindo as crianças de colo)	
CANADÁ	NADA	
EGITO	EUR 20 (a ser convertido diariamente em EGP)	
EMIRADOS ÁRABES UNIDOS (serviço de Atendimento ao Cliente a partir de: a ser definido)	EUR 20	
FRANÇA	EUR 20	
ALEMANHA	EUR 20	
GANÁ (serviço de Atendimento ao Cliente a partir de: a ser definido)	A ser confirmado	
JAPÃO	<i>Economy / Premium Economy Business</i> <i>JPY 2,000 JPY 5,000</i>	
GRÉCIA	EUR 20	
ÍNDIA	NADA	
ISRAEL	USD 10	
ITÁLIA	EUR 20	
MALTA	EUR 20	
HOLANDA	EUR 20	
REINO UNIDO	EUR 20 (a ser convertido diariamente em GBP)	
SENEGAL (serviço de Atendimento ao Cliente a partir de: a ser definido)	NADA	
ESPAÑA	EUR 20	
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA	NADA	
SUÍÇA	EUR 20	
TAILÂNDIA (serviço de Atendimento ao Cliente a partir de: a ser definido)	EUR 20	

TUNÍSIA	EUR 20	Reemissão TND 5 (código TN)
---------	--------	--------------------------------

Taxa de alteração - [Tabela 9]

Itinerário com apenas voos AZ			
Regras	Policy Eco	Policy Premium	Policy Business
Alteração	€ 50 por alteração Gratuito em caso de morte/doença do passageiro ou morte de um familiar¹ Somente se o itinerário ainda não tiver começado.	€ 100 por alteração Gratuito em caso de morte/doença do passageiro ou morte de um familiar¹ Somente se o itinerário ainda não tiver começado	€ 150 por alteração Gratuito em caso de morte/doença do passageiro ou morte de um familiar¹ Somente se o itinerário ainda não tiver começado
Itinerário com presença de voos de companhias parceiras			
Regras	Policy Eco	Policy Business	
Alteração	€ 50 por alteração Gratuito em caso de morte/doença do passageiro ou morte de um familiar¹ Somente se o itinerário ainda não tiver começado	€ 150 por alteração Gratuito em caso de morte/doença do passageiro ou morte de um familiar¹ Somente se o itinerário ainda não tiver começado	

Taxa de cancelamento - [Tabela 10]

Itinerário com apenas voos AZ			
Regras	Policy Eco	Policy Premium	Policy Business
Cancelamento	€50 Gratuito em caso de morte do passageiro Somente se o itinerário ainda não tiver começado	€150 Gratuito em caso de morte do passageiro Somente se o itinerário ainda não tiver começado	€200 Gratuito em caso de morte do passageiro Somente se o itinerário ainda não tiver começado
Itinerário com presença de voos de companhias parceiras			
Regras	Policy Eco	Policy Business	

¹ Por familiar entende-se a pessoa ligada por vínculo de parentesco (cônjuge, filhos, pai, mãe, irmãos, irmãs, avós, sogros, genros, noras, cunhados, tios, primos, sobrinhos) e/ou as pessoas estavelmente conviventes com o passageiro, em conformidade com o constante na certidão de situação familiar.

Cancelamento	€50 por marca CL Gratuito em caso de morte do passageiro Somente se o itinerário ainda não tiver começado	€200 Gratuito em caso de morte do passageiro Somente se o itinerário ainda não tiver começado
---------------------	---	---

Itinerary with AZ flights only

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

Itinerary with Partner flights

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