

POLÍTICA DE REPROTEÇÃO INVOLUNTÁRIA MUNDIAL #9



Emitida em 24 de janeiro de 2025

INVOLUNTÁRIA MUNDIAL #9

Passageiros com **bilhetes** da ITA Airways (055):

- comprado em todo o mundo.
- reservado em voos da ITA Airways e CODESHARE AZ.
- de/para todos os destinos servidos pela ITA Airways.

Objeto de:

- **Cancelamento**
- **Atraso de três ou mais horas**
- **Horário de partida antecipado em mais de 1 hora dentro de 14 dias a partir da data de partida**

A ITA Airways está oferecendo as formas de assistência desta **apólice de re proteção Involuntária Mundial #9** emitida em 24 de janeiro de 2025.

1. Remarcação no primeiro voo disponível, remarcação ou reitinerção, mesmo destino sem penalização
2. Uma (1) alteração de reserva (remarcação ou reitinerção para o mesmo destino) sem penalidade, com nova tarifa (se necessário)
3. Uma (1) alteração de reserva (mudança de destino) sem penalidade, com redefinição de preço
4. Reembolso
5. Regras do Departamento de Transporte do DOT dos EUA para reembolso
6. Resolução ANAC No. 400 POS BRASIL
7. Contatos
8. Reemissão
9. Aeroporto alternativo autorizado

1 - REMARCAÇÃO NO PRIMEIRO VOO DISPONÍVEL REMARCAÇÃO OU REITINERAÇÃO, MESMO DESTINO SEM PENALIDADE

Os passageiros podem ser **remarcados sem penalidade**, para chegar ao destino original ou retornar ao ponto de origem da viagem da seguinte forma:

CANCELAMENTO	Voos ITA Airways	Remarcação sem penalidade, na mesma classe da reserva original, ou na primeira disponível, dentro da mesma cabine, o mais tardar 7 dias antes ou depois da data do voo cancelado
	Voos Codeshare ITA Airways	Voos codeshare AZ, com nova reserva sem penalização, apenas na mesma classe da reserva original, dentro da mesma cabine, o mais tardar 7 dias antes ou depois da data do voo cancelado
ATRASO DE TRÊS HORAS OU MAIS		Remarcação sem penalidade, na mesma classe da reserva original, ou na primeira disponível, dentro da mesma cabine, o mais tardar 7 dias antes ou depois da data do voo programado.
HORÁRIO DE PARTIDA ANTECIPADO EM MAIS DE 1 HORA DENTRO DE 14 DIAS DA PARTIDA		Remarcação sem penalidade, na mesma classe da reserva original, ou na primeira disponível, dentro da mesma cabine, o mais tardar 3 dias antes ou depois da data do voo programado.

A **reemissão** deve ser concluída no prazo máximo de **um mês** a partir da atualização da programação de voos.

A duração original da estadia deve ser preservada.

2 - UMA (1) ALTERAÇÃO DE RESERVA (REMARCAÇÃO OU REITINERAÇÃO MANTENDO MESMO DESTINO) SEM PENALIDADE, COM NOVA TARIFA (se necessário)

Os passageiros podem solicitar uma nova reserva, **antes ou depois do período descrito no parágrafo 1 anterior**.

REMARCAÇÃO em voos diretos da ITA Airways ou REITINERAÇÃO (ex: LIN/BRI remarcado em LIN/FCO/BRI) em **voos da ITA Airways ou voos codeshares ITA Airways**:

- **Uma (1) nova reserva/reitinerção** pode ser solicitada **sem penalidade**, na **mesma classe de reserva** da reserva original, **dentro da mesma cabine**.
- Se a mesma classe não estiver disponível, **a nova tarifa será aplicada**, com base na nova classe de reserva ou alteração de cabine.

A reemissão deve ser concluída no prazo máximo de **um mês** a partir da atualização da programação de voos.

A duração original da estadia deve ser preservada.

3- 1 (UMA) ALTERAÇÃO DE RESERVA (MUDANÇA DE DESTINO) SEM PENALIDADE, COM NOVA TARIFA

Os passageiros podem solicitar uma nova reserva com mudança de destino, **antes ou depois do período descrito no parágrafo anterior**

Uma (1) alteração de reserva (mudança de destino) sem penalidade será permitida apenas na ITA Airways aplicando a nova tarifa, com base no novo destino e/ou alteração de classe/cabine. O reembolso da diferença de tarifa (se houver) não é aplicável.

A mudança de destino só será possível:

- para **bilhetes DOMÉSTICOS**, em destinos **DOMÉSTICOS**
- para **bilhetes INTERNACIONAIS**, em **destinos INTERNACIONAIS**

A reemissão deve ser concluída no prazo máximo de **um mês** a partir da atualização da programação de voos.

A duração original da estadia deve ser preservada.

4 - REEMBOLSO

Em caso de impossibilidade de reagendamento ou indisponibilidade para **aceitar remarcação, reitinerção ou mudança de destino**, os passageiros titulares de **bilhetes da ITA Airways** podem solicitar o reembolso da seguinte forma:

CANCELAMENTO	Pode solicitar o reembolso total do preço pelo qual o bilhete foi comprado ou do valor residual do bilhete, para a viagem ainda não realizada
ATRASO DE TRÊS OU MAIS HORAS	Pode solicitar o reembolso total do preço pelo qual o bilhete foi comprado ou do valor residual do bilhete, para a viagem ainda não realizada
HORÁRIO DE PARTIDA ANTECIPADO MAIS THAN 1 HORA DENTRO DE 14 DIAS ANTES DA PARTIDA	Pode solicitar o reembolso total do preço pelo qual o bilhete foi comprado ou do valor residual do bilhete, para a viagem ainda não realizada

O reembolso será processado **na mesma forma do pagamento original**.

Os passageiros que compraram passagens pelo **canal direto** podem solicitar o reembolso ligando para a Central de Assistência ao Cliente da ITA Airways.

Os passageiros que compraram seus bilhetes por meio de uma **agência de viagens** podem entrar em contato diretamente com seu agente de viagens.

No caso de **voos UN/TK na ITA**, os bilhetes eletrônicos emitidos por agências de viagens podem ser reembolsados **por meio do recurso de reembolso automático GDS** (mesmo se em **conexão com outras companhias aéreas ou voos codeshare**).

No caso de **UN/TK em outras companhias aéreas ou voos codeshare**, os bilhetes eletrônicos emitidos pelas agências de viagens devem ser reembolsados **através do BSPlink**.

5 – U.S. DOT Regras do Departamento de Transporte para Reembolso

A partir de 28 de outubro de 2024, para todos os passageiros que viajam de/para os EUA, incluindo voos domésticos e independentemente do ponto de venda, o regulamento de reembolso estabelecido pelo DOT dos EUA, Departamento de Transportes, também pode ser aplicável.

Eles têm direito ao reembolso da passagem quando um voo for cancelado ou significativamente alterado pela companhia aérea e em cada um dos seguintes casos:

- cancelamento de voo, incluindo voos remarcados para mais cedo ou mais tarde com um número de voo diferente;
- partida do aeroporto original três horas ou mais para itinerários domésticos e seis horas ou mais para itinerários internacionais antes da hora de partida originalmente programada;
- chegar ao aeroporto de destino três horas ou mais para itinerários domésticos ou seis horas ou mais para itinerários internacionais depois da hora de chegada inicialmente programada;
- partida de um aeroporto de origem diferente ou chegada a um aeroporto de destino diferente (mesmo que o aeroporto alterado esteja na mesma área metropolitana, ex. EWR iso JFK);
- rebaixamento para uma classe inferior de serviço;
- mudança de itinerário com mais pontos de conexão do que o itinerário original;
- Cliente que é um indivíduo com deficiência programado para viajar em aeronaves substitutas nas quais um ou mais recursos de acessibilidade necessários não estão disponíveis.

A companhia aérea deve notificar os passageiros sobre seu direito a reembolso em caso de cancelamento ou alteração significativa (via e-mail e/ou SMS).

O reembolso pode ser processado automaticamente pelo passageiro através da função "Gerenciar minha reserva" no site da ITA Airways, caso o passageiro não aceite a alteração ou qualquer nova reserva em um voo alternativo.

Os passageiros que compraram seus bilhetes por meio de uma agência de viagens podem entrar em contato diretamente com seu agente de viagens.

6 - Resolução ANAC No. 400

POS BRASIL

A Resolução ANAC nº 400 é o regulamento de compensação de voos do Brasil (13 de dezembro de 2016) é um conjunto de leis e regulamentos criados para proteger os direitos dos passageiros aéreos no Brasil e ao viajar de e para o Brasil em caso de atrasos e cancelamentos de voos.

De acordo com a Resolução ANAC nº 40, a transportadora deve oferecer alternativa **ou reembolso total** em caso de cancelamento e/ou reprogramação acima de 30 minutos em voo doméstico e acima de 1 hora em voo internacional se os novos horários não corresponderem às necessidades do passageiro.

Os passageiros podem ser remarcados sem penalidade, para viajar para o destino original ou retornar ao ponto de origem da viagem, dentro de **1 ano a partir da data do voo programado dentro da validade do bilhete**.

7 - CONTATOS

Para modificar os bilhetes de acordo com as opções estabelecidas nos pontos 1, 2 e 3, os passageiros podem ligar para:

da Itália e do exterior, Escritório de Assistência ao Cliente da ITA Airways **no** número de telefone +39 06 85960020 (diariamente das 07:00 às 22:00 CET).

Os passageiros com um **bilhete emitido por uma agência de viagens** podem entrar em contato diretamente com seu agente de viagens.

8 - REEMISSÃO

Os bilhetes eletrônicos devem ser reemitidos pelas Agências de **Viagens ou Central ITA Airways**, inserindo no **Campo de "Endosso / Restrição": ITA FARE / SKCH WW 24-25.**

9 - AEROPORTO ALTERNATIVO AUTORIZADO

If **ITA Airways** is not temporarily operating on a specific origin/destination airport, in case of change of origin/destination the following airports may be used as alternates:

Média Distância (INT)

Partida /CHEGADA		Partida /CHEGADA
INT		INT
DUS	↔	FRA
MUC	↔	FRA
ORY	↔	CDG
STR	↔	MUC
STR	↔	FRA

Doméstico Itália (DOM)

Partida / CHEGADA		Partida / CHEGADA
DOM		DOM
REG	↔	SUF
TRS	↔	VCE
BDS	↔	BRI
VCE	↔	TRS
FLR-BLQ-NAP	↔	FCO
TRN	↔	LIN

Todas as tabelas podem estar sujeitas a revisão/atualização, devido ao cenário em constante evolução.