POLÍTICA DE REMARCAÇÃO INVOLUNTÁRIA MUNDIAL #16

efetiva até 31/10/2026



Emitida em 06 de julho de 2026

ITA Airways - Internal use only

INVOLUNTÁRIA MUNDIAL #16

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

- adquiridos no MUNDO TODO.
- reservados em voos da ITA Airways operados e comercializados pela AZ (*AZ CODESHARE*).
- de/para todos os destinos servidos pela ITA Airways.

que tenham sido sujeitos a:

- cancelamento do voo original
- alteração de horário do voo original

A ITA Airways oferece a possibilidade de usufruir das condições estabelecidas nesta Política Temporária Involuntária Global nº 16, válida até 31 de outubro de 2026, com data de 6 de julho de 2026.

1. Nova reserva ou reencaminhamento, mesmo destino sem penalidade
2. Reembolso
3. Regras do Departamento de Transporte do DOT dos EUA para reembolso
4. Resolução ANAC nº 400 BRASIL
5. Contatos
6. Reemissão
7. Aeroporto alternativo autorizado

ITA Airways - Internal use only

1 - REMARCAÇÃO OU REITINERAÇÃO

Os passageiros podem ser reacomodados sem penalidade, a fim de alcançar o seu destino original, regressar ao ponto de origem da viagem ou utilizar os aeroportos alternativos autorizados, conforme previsto na tabela do parágrafo 7 (para itinerários operados inteiramente em território italiano, o aeroporto alternativo deve ser selecionado exclusivamente em território italiano; para cancelamentos de voos na América do Norte, a reacomodação pode ser fornecida exclusivamente em voos operados pela AZ e/ou com código AZ), do seguinte modo:

<table>
<tr><td rowspan="3">CANCELAMENTO</td><td rowspan="2">Voos AZ e
AZ codeshare LHG (Grupo Lufthansa)

ITA Airways</td><td>REPROTEÇÃO SEM PENALIDADE EM VOOS ALTERNATIVOS, CONFORME SEGUE:

Voos AZ, na mesma classe de reserva da original ou na primeira classe disponível, mesma cabine/compartimento.

Voos AZ codeshare, na mesma classe de reserva da original, mesma cabine/compartimento.</td></tr>
<tr><td>Voos da LHG (Grupo Lufthansa), conforme segue:

Voos codeshare AZ- LHG (Lufthansa Group), na mesma classe de reserva da reserva original ou na primeira classe de reserva disponível, mesma cabine/compartimento (excluindo as classes J, G, Y).

Voos LHG (Grupo Lufthansa) (a reproteção deve ser feita manualmente)
na mesma classe de reserva da reserva original ou na primeira classe de reserva disponível, mesma cabine/compartimento (excluindo as classes J, G, Y).</td></tr>
<tr><td>Voos codeshare
(operados por outra companhia aérea)

ITA Airways</td><td>REPROTEÇÃO SEM PENALIDADE EM VOOS ALTERNATIVOS, CONFORME SEGUE:

Voos AZ, na mesma classe de reserva da reserva original ou na primeira classe disponível, mesma cabine/compartimento.

Voos codeshare AZ, na mesma classe de reserva da reserva original, mesma cabine/compartimento.</td></tr>
</table>

ITA Airways - Internal use only

<table>
<tr><td rowspan="3">MUDANÇA DE HORÁRIO</td><td rowspan="2">Voos AZ e voos AZ codeshare LHG (Lufthansa Group)

ITA Airways</td><td>REPROTEÇÃO SEM PENALIDADE EM VOOS ALTERNATIVOS, CONFORME SEGUE:

Voos AZ, na mesma classe de reserva da reserva original ou na primeira classe disponível, mesma cabine/compartimento.

Voos codeshare AZ, na mesma classe de reserva que a reserva original, mesma cabine/compartimento.</td></tr>
<tr><td>Reproteção sem penalidade em voos da LHG, conforme segue:

Voos AZ codeshare LHG, na mesma classe de reserva da reserva original ou na primeira classe de reserva disponível, mesma cabine/compartimento (excluindo as classes J, G, Y).

Voos LHG (a reproteção pode ser feita manualmente)

in the same booking class as the original booking or in the first available booking class, same cabin/compartment (excluding classes J, G, Y).</td></tr>
<tr><td>Voos codeshare AZ (operados por outra companhia aérea)

ITA Airways</td><td>REPROTEÇÃO SEM PENALIDADE EM VOOS ALTERNATIVOS, CONFORME SEGUE:

Voos AZ, na mesma classe de reserva da reserva original ou na primeira classe disponível, mesma cabine/compartimento.

Voos codeshare AZ, na mesma classe de reserva da reserva original, mesma cabine/compartimento.</td></tr>
</table>

A reemissão de bilhetes pode ser feita **até 49 horas antes da partida do voo, pelo site da ITA Airways, clicando em "Gerenciar Reserva" ou entrando em contato com o Call Center**.

Dentro de 48 horas antes da partida, se a solução proposta de reproteção não for aceitável, o passageiro pode entrar em contato com o **Call Center** para quaisquer alterações e/ou reembolsos.

A duração original da viagem será garantida.

ITA Airways - Internal use only

2 - REEMBOLSO

Passageiros com **bilhetes da ITA Airways** (**055**) que não possam ser reagendados ou não queiram aceitar a reproteção proposta podem solicitar o **REEMBOLSO TOTAL** nas seguintes circunstâncias:
CANCELAMENTO DE VOO SEM REMARCAR
QUANDO O HORÁRIO PROGRAMADO DE PARTIDA É ATRASADO EM PELO MENOS DUAS HORAS
QUANDO O HORÁRIO PROGRAMADO DE CHEGADA AO DESTINO FOI ADIANTADO POR MAIS DE UM HORA
VIAGENS DE IDA E VOLTA NO MESMO DIA (VEJA TABELA RESUMIDA)

	TABELA RESUMIDA	
Cenário	**Devido a uma mudança de cronograma de**	**Reembolso Involuntário**
SKCHG*: UN/TK ou TK	Menos de 2 horas (≤ 120 minutos)	**Não** Permitido
	2h ou mais (≥120 minutos)	Permitido
	Partida adiantada em mais de 1 hora (60 minutos ou mais)	Permitido
	Partida adiantada em menos de 1h (<60 minutos)	**Não** Permitido
SKCHG: UN sem reproteção		Permitido
SKCHG: viagem de ida e volta no mesmo dia	Partida adiantada em pelo menos 60 minutos em comparação com a reserva original Partida atrasada em pelo menos 60 minutos em comparação com a reserva original	Permitido

* SKCHG: Mudança de Cronograma (mudança operacional)

Bilhetes parcialmente usados serão reembolsados proporcionalmente.

Bilhetes parcialmente usados serão reembolsados proporcionalmente.

Para a viagem ainda não realizada, o passageiro pode ficar com o voo de ida e solicitar o reembolso do voo de volta, ou vice-versa, ficar com o voo de retorno e solicitar o reembolso do voo de ida.

Segmentos principais de itinerários com escala intermediária: reembolso do trecho não utilizado, com rateio proporcional da tarifa paga.

O reembolso será feito usando o mesmo método de pagamento usado para comprar a passagem.

ITA Airways - Internal use only

Para solicitar **reembolso**, os passageiros que compraram sua passagem por canais diretos podem entrar em contato com o **Call Center ITA Airways**.

BILHETES EMITIDOS POR AGÊNCIAS DE VIAGENS

Passageiros que compraram sua passagem por **meio de agências de viagens** ou outros portais de terceiros podem entrar em contato diretamente com eles.

Passagens eletrônicas **emitidas por agências de viagem** podem ser reembolsadas por **meio de reembolso automático via GDS** no caso de UN/TK em um voo ITA, inclusive em **conexão com voo de outra companhia ou codeshare AZ.**

No entanto, a **exigência BSPlink continua sendo obrigatória se a alteração UN/TK estiver relacionada ao voo de outra companhia aérea ou ao codeshare**.

ITA Airways - Internal use only

3 – 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.

.

ITA Airways - Internal use only

4 - Resolução ANAC nº 400 POS

BRASIL

Resolução ANAC nº 400 é o regulamento de compensação de voos do Brasil (13 de dezembro de 2016) está em vigor para proteger os direitos dos passageiros, especialmente em caso de atrasos e cancelamentos.

De acordo com a Resolução ANAC nº 40, a transportadora deve oferecer **alternativa ou reembolso integral** 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 poderão solicitar a remarcação com alteração de destino no período subsequente à data programada, dentro de **um ano da alteração do voo, dentro da validade da passagem.**

ITA Airways - Internal use only

5 - CONTATOS

Para modificar os bilhetes, os passageiros podem ligar para:

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

do exterior, no telefone local.

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

ITA Airways - Internal use only

6 – REEMISSÃO

Os bilhetes eletrônicos devem ser reemitidos pelas **Agências de Viagens ou Central,** inserindo no campo de "endosso / restrição"**: “ITA TEMPORARY 16# FARE/SKCH WW 26”**

ITA Airways - Internal use only

7- AEROPORTO ALTERNATIVO AUTORIZADO

Abaixo está a tabela dos aeroportos alternativos autorizados aplicáveis sob as condições estabelecidas no parágrafo 1:

APT	ALTERNATE AIRPORTS
NAP	FLR-OLB-BLQ-AHO-BRI-CAG-GOA-VCE-FCO-
FLR	OLB-BLQ-AHO-BRI-CAG-GOA-VCE-PMO-NAP-FCO-
OLB	BLQ-AHO-BRI-CAG-GOA-VCE-PMO-TRS-FLR-NAP-FCO-
BLQ	AHO-BRI-CAG-GOA-VCE-PMO-TRS-NCE-OLB-FLR-NAP-FCO-
AHO	BRI-CAG-GOA-VCE-PMO-TRS-NCE-LIN-BLQ-OLB-FLR-NAP-FCO-
BRI	CAG-GOA-VCE-PMO-TRS-NCE-LIN-BDS-AHO-BLQ-OLB-FLR-NAP-FCO-
CAG	GOA-VCE-PMO-TRS-NCE-LIN-BDS-SUF-BRI-AHO-BLQ-OLB-FLR-NAP-FCO-
GOA	VCE-PMO-TRS-NCE-LIN-BDS-SUF-REG-CAG-BRI-AHO-BLQ-OLB-FLR-NAP-FCO-
VCE	PMO-TRS-NCE-LIN-BDS-SUF-REG-TRN-GOA-CAG-BRI-AHO-BLQ-OLB-FLR-NAP-FCO-
PMO	TRS-NCE-LIN-BDS-SUF-REG-TRN-CTA-VCE-GOA-CAG-BRI-AHO-BLQ-OLB-FLR-NAP-
TRS	NCE-LIN-BDS-SUF-REG-TRN-CTA-PNL-PMO-VCE-GOA-CAG-BRI-AHO-BLQ-OLB-FLR-
NCE	LIN-BDS-SUF-REG-TRN-CTA-PNL-CIY-TRS-PMO-VCE-GOA-CAG-BRI-AHO-BLQ-OLB-
LIN	BDS-SUF-REG-TRN-CTA-PNL-CIY-TUN-NCE-TRS-PMO-VCE-GOA-CAG-BRI-AHO-BLQ-
BDS	SUF-REG-TRN-CTA-PNL-CIY-TUN-TIA-LIN-NCE-TRS-PMO-VCE-GOA-CAG-BRI-AHO-
SUF	REG-TRN-CTA-PNL-CIY-BDS-LIN-NCE-TRS-PMO-VCE-GOA-CAG-BRI-
REG	TRN-CTA-PNL-CIY-TUN-SUF-BDS-LIN-NCE-TRS-PMO-VCE-GOA-CAG-
TRN	CTA-PNL-CIY-TUN-TIA-REG-SUF-BDS-LIN-NCE-TRS-PMO-VCE-GOA-
CTA	PNL-CIY-TUN-TIA-MLA-TRN-REG-SUF-BDS-LIN-NCE-TRS-PMO-VCE-
PNL	CIY-TUN-TIA-MLA-CFU-CTA-TRN-REG-SUF-BDS-LIN-NCE-TRS-PMO-
CIY	TUN-TIA-MLA-CFU-ZRH-PNL-CTA-TRN-REG-SUF-BDS-LIN-NCE-TRS-
TUN	TIA-MLA-CFU-ZRH-GVA-CIY-PNL-CTA-TRN-REG-SUF-BDS-LIN-NCE-
TIA	MLA-CFU-ZRH-GVA-LMP-TUN-CIY-PNL-CTA-TRN-REG-SUF-BDS-LIN-
MLA	CFU-ZRH-GVA-LMP-MAH-TIA-TUN-CIY-PNL-CTA-TRN-REG-SUF-BDS-
CFU	ZRH-GVA-LMP-MAH-MUC-MLA-TIA-TUN-CIY-PNL-CTA-TRN-REG-SUF-
ZRH	GVA-LMP-MAH-MUC-STR-CFU-MLA-TIA-TUN-CIY-PNL-CTA-TRN-REG-
GVA	LMP-MAH-MUC-STR-EFL-ZRH-CFU-MLA-TIA-TUN-CIY-PNL-CTA-TRN-
LMP	MAH-MUC-STR-EFL-PMI-GVA-ZRH-CFU-MLA-TIA-TUN-CIY-PNL-CTA-
MAH	MUC-STR-EFL-PMI-BCN-LMP-GVA-ZRH-CFU-MLA-TIA-TUN-CIY-PNL-
MUC	STR-EFL-PMI-BCN-ZTH-MAH-LMP-GVA-ZRH-CFU-MLA-TIA-TUN-CIY-
STR	EFL-PMI-BCN-ZTH-SOF-MUC-MAH-LMP-GVA-ZRH-CFU-MLA-TIA-TUN-
EFL	PMI-BCN-ZTH-SOF-FRA-STR-MUC-MAH-LMP-GVA-ZRH-CFU-MLA-TIA-

ITA Airways - Internal use only

PMI	BCN-ZTH-SOF-FRA-ALG-EFL-STR-MUC-MAH-LMP-GVA-ZRH-CFU-MLA-
BCN	ZTH-SOF-FRA-ALG-IBZ-PMI-EFL-STR-MUC-MAH-LMP-GVA-ZRH-CFU-
ZTH	SOF-FRA-ALG-IBZ-MJI-BCN-PMI-EFL-STR-MUC-MAH-LMP-GVA-ZRH-
SOF	FRA-ALG-IBZ-MJI-ATH-ZTH-BCN-PMI-EFL-STR-MUC-MAH-LMP-GVA-
FRA	ALG-IBZ-MJI-ATH-ORY-SOF-ZTH-BCN-PMI-EFL-STR-MUC-MAH-LMP-
ALG	IBZ-MJI-ATH-ORY-CDG-FRA-SOF-ZTH-BCN-PMI-EFL-STR-MUC-MAH-
IBZ	MJI-ATH-ORY-CDG-DUS-ALG-FRA-SOF-ZTH-BCN-PMI-EFL-STR-MUC-
MJI	ATH-ORY-CDG-DUS-BRU-IBZ-ALG-FRA-SOF-ZTH-BCN-PMI-EFL-STR-
ATH	ORY-CDG-DUS-BRU-AMS-MJI-IBZ-ALG-FRA-SOF-ZTH-BCN-PMI-EFL-
ORY	CDG-DUS-BRU-AMS-HAM-ATH-MJI-IBZ-ALG-FRA-SOF-ZTH-BCN-PMI-
CDG	DUS-BRU-AMS-HAM-MAD-ORY-ATH-MJI-IBZ-ALG-FRA-SOF-ZTH-BCN-
DUS	BRU-AMS-HAM-MAD-HER-CDG-ORY-ATH-MJI-IBZ-ALG-FRA-SOF-ZTH-
BRU	AMS-HAM-MAD-HER-LGW-DUS-CDG-ORY-ATH-MJI-IBZ-ALG-FRA-SOF-
AMS	HAM-MAD-HER-LGW-LCY-BRU-DUS-CDG-ORY-ATH-MJI-IBZ-ALG-FRA-
HAM	MAD-HER-LGW-LCY-RHO-AMS-BRU-DUS-CDG-ORY-ATH-MJI-IBZ-ALG-
MAD	HER-LGW-LCY-RHO-CAI-HAM-AMS-BRU-DUS-CDG-ORY-ATH-MJI-IBZ-
HER	LGW-LCY-RHO-CAI-TLV-MAD-HAM-AMS-BRU-DUS-CDG-ORY-ATH-MJI-
LGW	LCY-RHO-CAI-TLV-JED-HER-MAD-HAM-AMS-BRU-DUS-CDG-ORY-ATH-
LCY	RHO-CAI-TLV-JED-RUH-LGW-HER-MAD-HAM-AMS-BRU-DUS-CDG-ORY-
RHO	CAI-TLV-JED-RUH-DSS-LCY-LGW-HER-MAD-HAM-AMS-BRU-DUS-CDG-
CAI	TLV-JED-RUH-DSS-ACC-RHO-LCY-LGW-HER-MAD-HAM-AMS-BRU-DUS-
TLV	JED-RUH-DSS-ACC-DXB-CAI-RHO-LCY-LGW-HER-MAD-HAM-AMS-BRU-
JED	RUH-DSS-ACC-DXB-DEL-TLV-CAI-RHO-LCY-LGW-HER-MAD-HAM-AMS-
RUH	DSS-ACC-DXB-DEL-BOS-JED-TLV-CAI-RHO-LCY-LGW-HER-MAD-HAM-
DSS	ACC-DXB-DEL-BOS-JFK-RUH-JED-TLV-CAI-RHO-LCY-LGW-HER-MAD-
ACC	DXB-DEL-BOS-JFK-YYZ-DSS-RUH-JED-TLV-CAI-RHO-LCY-LGW-HER-
DXB	DEL-ACC-DSS-RUH-JED-TLV-CAI-RHO-LCY-LGW-
DEL	DXB-ACC-DSS-RUH-JED-TLV-CAI-RHO-LCY-
BOS	JFK-YYZ-IAD-MLE-ORD-DEL-DXB-ACC-DSS-RUH-JED-TLV-CAI-RHO-
JFK	YYZ-IAD-MLE-ORD-MIA-BOS-DEL-DXB-ACC-DSS-RUH-JED-TLV-CAI-
YYZ	IAD-MLE-ORD-MIA-BKK-JFK-BOS-DEL-DXB-ACC-DSS-RUH-JED-TLV-
IAD	MLE-ORD-MIA-BKK-GIG-YYZ-JFK-BOS-DEL-DXB-ACC-DSS-RUH-JED-
MLE	ORD-MIA-BKK-GIG-GRU-IAD-YYZ-JFK-BOS-DEL-DXB-ACC-DSS-RUH-
ORD	MIA-BKK-GIG-GRU-HND-MLE-IAD-YYZ-JFK-BOS-DEL-DXB-ACC-DSS-
MIA	BKK-GIG-GRU-HND-SFO-ORD-MLE-IAD-YYZ-JFK-BOS-DEL-DXB-ACC-
BKK	GIG-GRU-HND-SFO-LAX-MIA-ORD-MLE-IAD-YYZ-JFK-BOS-DEL-DXB-
GIG	GRU-HND-SFO-LAX-EZE-BKK-MIA-ORD-MLE-IAD-YYZ-JFK-BOS-DEL-
GRU	HND-SFO-LAX-EZE-GIG-BKK-MIA-ORD-MLE-IAD-YYZ-JFK-BOS-
HND	SFO-LAX-EZE-GRU-GIG-BKK-MIA-ORD-MLE-IAD-YYZ-JFK-

ITA Airways - Internal use only

SFO	LAX-EZE-HND-GRU-GIG-BKK-MIA-ORD-MLE-IAD-YYZ-
LAX	EZE-SFO-HND-GRU-GIG-BKK-MIA-ORD-MLE-IAD-
EZE	LAX-SFO-HND-GRU-GIG-BKK-MIA-ORD-MLE-

Nota:

Para itinerários operados inteiramente dentro do território italiano, o aeroporto alternativo deve ser selecionado exclusivamente dentro do território italiano;

para cancelamentos de voos na América do Norte, a reproteção pode ser oferecida exclusivamente para voos AZ e/ou em voos codeshare AZ.

A tabela pode estar sujeita a revisão/atualização diante de um cenário potencialmente e em constante evolução.

ITA Airways - Internal use only