

OCC Commercial & Customer Control ITA Airways Rebook Policy



24-hours strike by ground handling staff at Milan, Florence, and Pisa airports 29 October 2025

Operations Control Center

N. 019/2025 English Version

Date: 24 October 2025

OPERATIONAL UPDATE

Due to a **24-hours strike by ground handling staff at Milan, Florence, and Pisa airports called on 29 October 2025**, ITA Airways flights might be cancelled and/or delayed.

According to REG. EU261/2004, passengers holding ITA Airways tickets (055) booked on flights affected by the strike have the right to select one of the following options.

Travel Agencies are requested to timely inform their clients.

ITA AIRWAYS RE-BOOK POLICY

Re-booking (Change of Travel Dates) without penalty on:

- ITA AIRWAYS operating flights in the same booking class or the first available one, within the same travel cabin.
- ITA AIRWAYS marketing flights of all other carriers, in the same booking class only, within the same cabin.
 - Re-booking/Re-issue must be completed by **5 November 2025**.
 - The departure date of the segment replacing the original flight must occur no later than **5 November 2025**.
 - The initial duration of the stay will be preserved.

Re-routing without penalty on:

- ITA AIRWAYS operating flights in the same booking class or the first available one, within the same travel cabin.
- ITA AIRWAYS marketing flights of all other carriers, in the same booking class only, within the same cabin.
 - The trip might be made **via an intermediate point** on the **same origin and destination**.
 - Passengers might also renounce flying the domestic flight if in connection with an international or intercontinental flight.
 - The new reservation and the ticket reissue must be completed not later than **5 November 2025**.
 - The departure date of the segment replacing the original flight must occur no later than **5 November 2025**.
 - The initial duration of the stay will be preserved.

Change of Origin/Destination

In *lieu* of refund, the total or partial value of the original ticket may be used to buy new ITA Airways tickets.

The new fare must be recalculated using the applicable fare for the new origin/destination.

The departure date of the segment replacing the original flight must occur no later than **5 November 2025**.

The original duration of the stay will be preserved.

Refund

Total refund without penalty of completely/partially unused ticket in the original form of payment **only if the flight is cancelled or if the departure has been delayed by more than 5 hours, or if the departure is advanced by more than 60 minutes**.

Passengers with open tickets, without reservation, will have a refund of not used tickets.

Passengers who purchased tickets at a Travel Agency can contact their travel agent directly.

Refunds of electronic tickets refunded by Travel Agencies can be processed through GDS auto-refund feature.

Refunds of electronic tickets refunded by Travel Agencies (mixed itineraries with other carriers) must be processed through RAA (not applicable to USA market).

GENERAL RULES

Schedule change of more than 5 hours (flight scheduled delayed on departure) or departure is advanced by more than 60 minutes.

If the re-scheduled departure time is such that the passenger is no longer interested in the flight, he may request to be re-booked/re-routed (via an intermediate point on the same origin and destination) without any penalty.

Travel must be completed by **5 November 2025**, without a change fee. The original duration of the stay will be preserved.

If the Carrier cannot offer any acceptable alternate flight, the passenger may renounce the flight and request the Carrier to refund the amount paid without any penalty, of an entirely/partially unused ticket in the original form of payment.

Schedule change POS USA

If the re-scheduled departure time is such that the passenger is no longer interested in the flight, he may request to be re-booked/re-routed (via an intermediate point on the same origin and destination) without any penalty.

Travel must be completed by **5 November 2025**, without a change fee. The original duration of the stay will be preserved.

If the Carrier cannot offer any acceptable alternate flight, the passenger may renounce the flight and request the Carrier to refund the amount paid, without any penalty, of an entirely/partially unused ticket, in the original form of payment.

GROUPS REPRO POLICY

Groups with down payment deposit

- Refund of the down payment deposit without any penalty.
- Re-booking and/or change of origin/destination:
 - The total value of the down payment could be utilized to purchase new ITA Airways tickets.
 - The new fare could be re-negotiated.
 - The reservation must be completed no later than **5 November 2025**, without charging any penalty.
 - Travel must end within **6 months** from the original date of departure.

Groups with tickets issued

- Ticket refund without any penalty
 - The refund will be provided through the same form of original payment and for the total amount paid or the amount corresponding to the unused portion of travel/route.
- Re-booking and/or change of origin/destination without penalty on ITA AIRWAYS operating flights.
 - Re-booking and ticket re-issue must be completed no later than **5 November 2025**, without penalty.
 - Travel must end within 6 months from the original date of departure.
 - The new fare could be re-negotiated.

TICKETS RE-ISSUE AND/OR REVALIDATION

E-tickets must be re-issued/revalidated free of charge by ITA Airways and/or by Travel Agencies, inserting in the “Endorsement and Restriction” box the note: **“24h Handling Strike 29 October 2025”**.

Passenger’s care will be guaranteed as stated in the REG. EU261/2004

OCC Commercial & Customer Control ITA Airways Rebook Policy



Sciopero di 24h del personale delle aziende Handling degli scali di Milano, Firenze e Pisa – 29 Ottobre 2025

N. 19/2025 Versione Italiana

Data: 24 Ottobre 2025

SCENARIO OPERATIVO

A causa dello **sciopero di 24h del personale delle aziende Handling degli scali di Milano, Firenze e Pisa, proclamato per il giorno 29 Ottobre 2025**, i voli ITA Airways potrebbero essere cancellati e/o ritardati.

I passeggeri in possesso di biglietti ITA Airways (055) prenotati sui voli coinvolti dallo sciopero, potranno usufruire di una delle seguenti opzioni, secondo quanto previsto dal REG. EU261/2004.

Le agenzie di viaggio sono tenute ad informare in tempo i loro clienti.

ITA AIRWAYS RE-BOOK POLICY

Rebooking (cambio delle date del viaggio) senza penale, sui voli:

- Volo operativo ITA AIRWAYS nella stessa classe di prenotazione originaria o nella classe immediatamente disponibile, nella stessa cabina/compartimento.
- Volo marketing ITA AIRWAYS esclusivamente nella stessa classe di prenotazione originaria, stessa cabina/compartimento.
 - Il cambiamento di prenotazione e la riemissione del biglietto dovranno essere completati entro e non oltre il **5 Novembre 2025**.
 - La data di partenza del segmento sostitutivo del volo originario dovrà avvenire entro e non oltre il **5 Novembre 2025**.
 - La durata originaria del viaggio sarà preservata/garantita.

Re-routing senza penale, sui voli:

- Volo operativo ITA AIRWAYS nella stessa classe di prenotazione originaria o nella classe immediatamente disponibile, nella stessa cabina/compartimento.
- Volo marketing ITA AIRWAYS esclusivamente nella stessa classe di prenotazione originaria, stessa cabina/compartimento.
 - Il viaggio potrà essere effettuato **via punto intermedio rispettando la stessa origine e destinazione**.
 - I passeggeri potranno anche rinunciare al volo domestico cancellato se in connessione con un volo internazionale o intercontinentale.
 - Il cambiamento di prenotazione e la riemissione del biglietto dovranno essere completati entro e non oltre il **5 Novembre 2025**.
 - La data di partenza del segmento sostitutivo del volo originario dovrà avvenire entro e non oltre il **5 Novembre 2025**.
 - La durata originaria del viaggio sarà preservata/garantita.

Cambio di Origine/Destinazione

In *lieu* del rimborso, il valore totale o residuo del biglietto originale potrà essere utilizzato per acquistare nuovi biglietti ITA Airways.

La nuova tariffa dovrà essere ricalcolata utilizzando la tariffa applicabile per la nuova origine/destinazione.

La data di partenza del segmento sostitutivo del volo originario deve avvenire entro e non oltre il **5 Novembre 2025**. La durata originaria del viaggio sarà preservata/garantita.

Rimborso

Rimborso integrale senza alcuna penale del biglietto completamente/parzialmente non utilizzato nella forma originale di pagamento **solo se il volo è stato cancellato o se il volo ha subito un ritardo in partenza superiore a 5 ore o se il volo ha un anticipo sull'orario di partenza maggiore di 60 minuti.**

I passeggeri con biglietto aperto, senza prenotazione, avranno diritto al rimborso dell'intero biglietto o della parte non utilizzato. Il rimborso sarà erogato nella forma originale di pagamento.

I passeggeri che hanno acquistato il biglietto in Agenzia di Viaggio potranno rivolgersi direttamente al proprio agente di viaggio.

I biglietti elettronici rimborsati dalle Agenzie di Viaggio, potranno essere processati con auto-refund via GDS.

I biglietti elettronici rimborsati dalle Agenzie di Viaggio, con itinerari misti con altri vettori, devono essere processati con obbligo di RAA (non applicabile al mercato USA).

REGOLE GENERALI

Schedule change superiore alle 5 ore (ritardo sulla partenza del volo) o partenza anticipata di oltre 60 minuti.

Qualora le modifiche apportate agli orari di partenza programmati siano ritenute tali da vanificare il viaggio del cliente, questi avrà la possibilità di richiedere al Vettore il re-booking o il re-routing (stessa origine e destinazione via punto intermedio), senza penale e senza costi aggiuntivi. Il viaggio dovrà essere completato entro il **5 Novembre 2025**.

Qualora non fosse possibile prenotare il cliente su un itinerario alternativo accettabile, questi potrà richiedere il rimborso totale del biglietto, senza penale, al prezzo al quale è stato acquistato e/o per la parte del viaggio non effettuata. Il rimborso sarà erogato nella forma originale di pagamento.

Schedule change P.O.S. USA:

Qualora le modifiche apportate agli orari di partenza programmati siano ritenute tali da vanificare il viaggio del cliente, questi avrà la possibilità di richiedere al Vettore re-booking o re-routing (stessa origine e destinazione via punto intermedio), senza penale e senza costi aggiuntivi. Il viaggio dovrà essere completato entro il **5 Novembre 2025**.

Qualora non fosse possibile prenotare il cliente su un itinerario alternativo accettabile, questi potrà richiedere il rimborso totale del biglietto, senza penale, al prezzo al quale è stato acquistato e/o per la parte del viaggio non effettuata. Il rimborso sarà erogato nella forma originale di pagamento.

REPRO POLICY GRUPPI

Gruppi con deposito versato

- Rimborso del deposito versato, senza penale.
- Re-booking e/o cambio di origine/destinazione:
 - Il valore totale del deposito versato potrà essere utilizzato per acquistare nuovi biglietti ITA Airways.
 - La nuova tariffa dovrà essere rinegoziata.
 - La prenotazione dovrà essere effettuata entro e non oltre il **5 Novembre 2025**, senza penale per il cambio
 - Il viaggio dovrà essere completato entro 6 mesi dalla data originaria del viaggio.

Gruppi con biglietti emessi

- Rimborso del biglietto, senza penale
 - Il rimborso avverrà attraverso la stessa forma originaria di pagamento per l'importo totale pagato o per l'importo corrispondente alla parte di viaggio/itinerario non utilizzata.
- Re-booking e/o cambio di origine/destinazione, senza penale, sui voli operativi di ITA Airways.
 - La prenotazione dovrà essere effettuata entro e non oltre il **5 Novembre 2025**, senza penale per il cambio
 - Il viaggio dovrà essere completato entro 6 mesi dalla data originaria del viaggio.
 - La nuova tariffa dovrà essere rinegoziata.

RIMISSIONE/RIVALIDA DEL BIGLIETTO

I biglietti elettronici dovranno essere rivalidati e/o riemessi da ITA Airways o dalle Agenzie di Viaggio, senza penale, inserendo nel box "Endorsement and Restriction" box l'indicazione **"Sciopero 24h Handling 29 Ottobre 2025"**.

I Passeggeri dovranno essere assistiti in ottemperanza al REG. EU261/2004.