



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS DE ITA AIRWAYS CONNECT

Los presentes "Términos y Condiciones", junto con la [información en virtud del artículo 13 del Reglamento \(UE\) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre protección de personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales](#) (en adelante "**Reglamento Europeo**" o "**RGPD**"), rigen los términos y condiciones de uso de los Servicios ITA Airways Connect (tal y como se definen en el art. 2 que figura a continuación), disponibles en el sitio web www.ita-airways-connect.com de Italia Trasporto Aereo S.p.A., con domicilio social en Via Venti Settembre núm. 97, 00187 – Roma, número de inscripción en el Registro Mercantil de Roma, Código Fiscal y número de IVA núm. 15907661001, REAde Roma núm. 1622937 (en adelante, "**ITA Airways**").

En particular, los presentes Términos y Condiciones contienen las disposiciones aplicables a los Servicios de ITA Airways Connect, tal como se definen a continuación, proporcionados, respectivamente, (i) en general a todos los usuarios del Sitio web; (ii) solo a las Agencias (IATA y NO IATA); (iii) solo a las empresas que hayan suscrito un contrato con ITA Airways para la aplicación de tarifas con descuento; (iv) únicamente a las pequeñas y medianas empresas; así como, al final, las disposiciones generales aplicables a todos los servicios prestados a todos los tipos de usuarios mencionados anteriormente (en lo sucesivo denominados de forma genérica "**Usuarios**").

Algunos de los Servicios y algunos tipos de usuarios, marcados con un asterisco, podrían ser temporalmente inaccesibles en la fecha de registro. Los cambios posteriores se comunicarán en la forma a que se refiere el art. 7.2 que figura a continuación.

1 - REGISTRO

ITA Airways Connect es el nuevo instrumento de trabajo puesto a disposición de las agencias y de los clientes empresariales de ITA Airways, a saber:

- 1) Agencias IATA y Agencias NO IATA (en adelante, conjuntamente, también denominadas "**Agencias**");
- 2) Empresas que hayan firmado un contrato con ITA Airways sobre la aplicación de tarifas con descuento (en adelante también denominadas "**Agencias***");
- 3) Empresas unipersonales, profesionales con número de IVA, asociaciones profesionales, deportivas o religiosas que no tengan contrato con ITA Airways (en adelante, las "**PYME**").

La participación en ITA Airways Connect es gratuita y está sujeta a la aceptación de los presentes 'Términos y Condiciones' durante el registro en la plataforma del sitio web www.ita-airways-connect.com y a la prestación del consentimiento necesario al leer la política de [privacidad](#).



En particular, se permite el registro:

- 1) para las Agencias IATA y no IATA, al Propietario de la Agencia (denominado "**Propietario de la agencia**"), a su Asistente (denominado "**Asistente**"), al Administrativo (denominado "**Contable**"), al Jefe de la Agencia (denominado "**Gerente de la Agencia**"), al Gerente de ventas (denominado "**Gerente de primer nivel**");
- 2) a las Agencias, al Gestor de viajes y al Asistente (denominado "**Asistente**");
- 3) a las PYME: al Propietario/Gestor de Viajes y al Asistente (denominado "**Asistente**").

ITA Airways se reserva el derecho de cancelar el registro en la plataforma y cambiar los roles de las personas inscritas en ella en cualquier momento y a su exclusivo criterio.

El Propietario de la Agencia y el Gerente de Viajes tienen la opción de cancelar el registro y modificar los roles de Asistente, Contable, Gerente de la Agencia, Gerente de primer nivel para Agencias y Asistente para Empresas y PYME, respectivamente.

Una vez completado el registro, ITA Airways enviará al correo electrónico indicado en el formulario de registro el nombre de usuario y la contraseña que identifican al Usuario.

El nombre de usuario y la contraseña enviados por ITA Airways al Usuario para el acceso a la plataforma son personales, no pueden ser transferidos a terceros y deben mantenerse estrictamente confidenciales por el Usuario mismo.

El Usuario se compromete a: (a) proporcionar información verdadera, exacta, actual y completa, según lo requerido en la solicitud para la creación de la cuenta, del nombre de Usuario y la contraseña, (b) mantener y actualizar dichos datos para que sean siempre verdaderos, exactos y completos en todo momento. ITA Airways se reserva el derecho de suspender o cancelar la cuenta, sin previo aviso, en el caso de que se descubra que la información relativa a la apertura de la cuenta haya sido tergiversada, es incorrecta y/o falsa.

El Usuario se compromete a notificar inmediatamente cualquier uso no autorizado de su contraseña o cuenta, o cualquier otra violación de la seguridad que implique, incluso temporalmente, accidental o ilegalmente la destrucción, pérdida, modificación, divulgación no autorizada o acceso no autorizado a los datos personales transmitidos, almacenados o procesados de cualquier manera, incluido el procesamiento no autorizado. El Usuario será el único responsable de proteger su contraseña y también de cualquier acción realizada con su cuenta, sea autorizada por el Usuario o no. ITA Airways no se hace responsable y se exime de cualquier responsabilidad por cualquier pérdida o daño resultante del incumplimiento de las disposiciones contenidas en esta sección.



2 - LOS SERVICIOS DE ITA AIRWAYS CONNECT

Previa aceptación de los "Términos y Condiciones" y de la política de privacidad, ITA Airways pone a disposición de los Usuarios registrados en www.ita-airways-connect.com (el "Sitio web") múltiples servicios dirigidos a las Agencias, Empresas*, PYME* y, en general, a los Usuarios que utilizan los servicios por motivos profesionales (clientes empresariales) (los "Servicios").

Los Servicios disponibles en el Sitio web están diversificados debido a la pertenencia a la categoría específica de Usuario, como se especifica a continuación:

Para todos los Usuarios:

Acceso al contenido editorial de ITA, al ConnectPoint*, la Academia*; a Infovoli (información de vuelos); gestión de perfiles de Usuario.

Para las Agencias:

- reserva y compra de billetes individuales, reserva de billetes para Grupos, archivo de datos contractuales, visualización del rendimiento (solo para las Agencias IATA contratadas), acceso a políticas y procedimientos.

Para las Empresas*:

- archivo de datos contractuales, acceso a asociaciones dedicadas, visualización del rendimiento.

Para las PYME:

- reserva y compra de billetes individuales; gestión de perfiles de Usuario,

ITA Airways se reserva el derecho de modificar y ampliar los servicios disponibles en el Sitio web para cada categoría de Usuario en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, mediante la correspondiente notificación en el Sitio web.

3.SERVICIOS DISPONIBLES PARA TODOS LOS USUARIOS

3.1 – CONNECTPOINT*

3.1.1 - OBJETO

Sujeto a la aceptación de los Términos y Condiciones y la política de privacidad, ITA Airways ofrece a los Usuarios registrados la posibilidad de utilizar los Servicios de ConnectPoint disponibles en el Sitio web, que permiten a los Usuarios, en particular y entre otras, publicar, difundir y comunicar dentro de espacios virtuales especiales sus contribuciones, tales como, a modo de ejemplo, textos, imágenes, fotos, videos, gráficos y contenidos de los que el Usuario es el autor (el "**Contenido**"), con el fin de generar la construcción progresiva del conocimiento colectivo a través de un intercambio de experiencias/opiniones. El ConnectPoint se gestionará por los Community Managers, es decir, aquellas personas que estimularán a los Usuarios a interactuar entre sí, con ellos y con ITA Airways; los diversos Usuarios podrán, por lo tanto, formular ideas y sugerencias sobre temas relacionados con los productos y servicios de ITA Airways. A través del ConnectPoint, no se pueden solicitar, y por lo tanto ITA Airways no los proporcionará, todos aquellos servicios de asistencia operativa y procedimental que se prestan por el Centro de Atención al Cliente de ITA Airways.

3.1.2 - LICENCIA DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DEL CONTENIDO POR PARTE DE LOS USUARIOS EN EL SITIO WEB

Al aceptar los Términos y Condiciones, el Usuario autoriza a ITA Airways a publicar el Contenido que el Usuario proporcione de vez en cuando mediante la carga en el Sitio web para los servicios de ConnectPoint.

El Usuario también otorga a ITA Airways una licencia ilimitada y transferible, no exclusiva y gratuita para reproducir, publicar, procesar, realizar, representar, transmitir, transferir a otros formatos (cambio de formato), comunicar al público, poner a disposición del público, procesar y/o editar, reeditar, traducir, distribuir, alquilar y/o prestar, y en cualquier caso usar el Contenido del Usuario de cualquier forma y manera, con referencia, entre otras, pero no exclusivamente, a los relativos derechos de autor y de la propiedad intelectual y los atributos de la personalidad (nombre e imagen). El Usuario reconoce y acepta que limitada al ejercicio de los derechos concedidos en licencia, ITA Airways podrá indicar, a su entera discreción, el nombre del Usuario titular del Contenido generado por el Usuario. Este Usuario solo podrá reclamar la autoría de su obra dentro de los límites de lo dispuesto en la ley de derechos de autor y sin que pueda derivarse de ello a cargo de ITA Airways y sus causahabientes ninguna obligación de citación y/o responsabilidad de ningún tipo, gasto o carga.

El Usuario reconoce en todo caso que cualquier visualización y/o selección del Contenido del Usuario por parte de ITA Airways podrá realizarse de acuerdo con en el plazo que la misma considere más oportuno.

3.1.3 - GARANTÍAS

El Usuario declara y garantiza a ITA Airways y a sus causahabientes que el Contenido del mismo publicado en el Sitio web es original y que posee todos los derechos relacionados con dicho Contenido, incluidos los derechos de autor y de la personalidad; el Usuario acepta que se compromete a no publicar contenido violento, difamatorio, blasfemo o que pueda molestar a los menores o violar cualquier derecho de terceros (a este respecto, el Usuario declara y garantiza haber obtenido cualquier cesión o permiso necesario y estar en posesión de toda la documentación que certifique la concesión de dicha autorización al Usuario) o disposiciones legales (a este respecto, el Usuario declara y garantiza haber obtenido la autorización o permiso necesario de las autoridades públicas u organismos autorreguladores o similares y estar en posesión de toda la documentación que certifique la concesión al Usuario de dicha autorización).

El Usuario también se compromete a no proceder a la publicación de fotografías y vídeos de menores de edad, sin haber obtenido previamente la necesaria autorización por escrito de la patria potestad (que deberá ponerse a disposición de ITA Airways a simple solicitud de la misma).

El Usuario se compromete a indemnizar y mantener indemne a ITA Airways y a sus causahabientes de toda responsabilidad, pérdida, daño, coste, gasto legal, profesional y cualquier otro gasto de cualquier naturaleza en que incurran o sufran, incluidos los causados por acciones judiciales, perturbaciones u otras impugnaciones o pretensiones, como consecuencia del uso del Contenido de Usuario, de los Servicios y del espacio web puestos a su disposición, sin perjuicio del resarcimiento del daño.

ITA Airways no proporciona ninguna garantía ni asume ninguna responsabilidad ante los riesgos de deterioro y/o piratería relacionados con el Contenido de Usuario. La copia de seguridad o el almacenamiento del Contenido de Usuario es responsabilidad de los usuarios individuales.

3.1.4 - SUSPENSIÓN Y ELIMINACIÓN DEL CONTENIDO DEL USUARIO Y/O REGISTRO DEL USUARIO

Con el fin de mantener la espontaneidad del servicio ConnectPoint, ITA Airways no realizará ningún control previo sobre el Contenido introducido por el Usuario en el servicio ConnectPoint y, por lo tanto, no podrá ser considerada responsable de ninguna manera por dicho Contenido.

Los usuarios, por lo tanto, serán los únicos responsables del Contenido publicado o transmitido a través del Sitio web. Los Usuarios se comprometen a utilizar los Servicios de la Comunidad exclusivamente para fines lícitos y permitidos por las disposiciones legales aplicables periódicamente, por los usos y costumbres, por las normas de diligencia y, en cualquier caso,

sin perjuicio de los derechos de terceros.

Si ITA Airways tuviera conocimiento de la presencia de Contenido de Usuario en violación, aunque solo presunta, de estos "Términos y Condiciones" y/o si el Contenido publicado en el Sitio web se considere ilegal o inapropiado, ITA Airways podrá intervenir hasta que ordene la suspensión y/o eliminación total o parcial de dicho Contenido, los Servicios y/o el registro de Usuario, o aún así impedir definitivamente que el Usuario utilice los servicios del sitio web.

En el caso de que ITA Airways reciba un informe de un Usuario o de terceros en el que se refiera a una violación de derechos (tales como, entre otros, derechos de autor, de la marca registrada y/o derechos de la personalidad) en uno o más Contenidos de Usuario, ITA Airways se reserva el derecho de proceder con la suspensión inmediata y/o eliminación de dicho Contenido y/o los servicios y/o el registro de los Usuarios relacionados. Alternativamente, ITA Airways puede, a su entera discreción, enviar al Usuario en cuestión un correo electrónico sobre la existencia de tal informe, solicitando que dentro de los 3 (tres) días posteriores al envío del mismo el Usuario elimine por su propia voluntad el Contenido del que se le haya informado o bien proporcione una prueba adecuada de la legalidad del uso de dicho Contenido y, en cualquier caso, de los derechos relacionados con él. Transcurrido este plazo, ITA Airways podrá proceder sin demora a la suspensión y/o eliminación del Contenido de Usuario, o del Servicio ConnectPoint y/o el registro del Usuario, así como, posiblemente, suspender permanentemente al Usuario del uso del Servicio ConnectPoint.

3.1.5 - NORMAS DE CONDUCTA PARA LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONNECTPOINT

El objetivo de los servicios de ConnectPoint es crear un espacio libre para la mejora del análisis y el diálogo provechoso para adquirir información sobre el transporte aéreo y los servicios relacionados con el transporte aéreo. En particular, las respuestas a las preguntas de la Comunidad se formulan por profesionales que intervienen a título personal y de forma gratuita.

Al participar en el ConnectPoint, el Usuario garantiza la calidad, relevancia y confiabilidad de sus intervenciones. El Usuario también se compromete a respetar los principios generales de buena conducta comúnmente conocidos como "Reglas de la Netiqueta". El objetivo principal del ConnectPoint es compartir ideas y experiencias, por ello es recomendable prestar atención a los siguientes puntos:

- Evite el llamado "cross posting", es decir, la publicación de mensajes idénticos en varios comentarios.
 - No lleve a cabo "guerras de opinión" o disputas personales entre los Usuarios.
 - Dé prioridad al diálogo para la resolución de solicitudes, sin fomentar el uso de amenazas o quejas.
 - No utilice el ConnectPoint como un espacio para querellas y batallas personales contra ITA Airways o cualquier otra empresa o entidad legal.
 - Preste atención a la información personal.
-

- Favorezca una comunicación clara que no sea demasiado vaga o que pueda generar confusión: en general, ¡es mejor escribir más que muy poco!
- Tenga en cuenta a la hora de responder: no sobreestime su capacidad para interpretar el problema del solicitante y no dude en pedir aclaraciones para comprender mejor la situación. Del mismo modo, es inútil repetir una respuesta ya dada por otro miembro en el mismo hilo si no tiene diferentes métodos o aclaraciones adicionales para proponer.
- Para todos, es mejor crear un nuevo tema que publicar una pregunta sobre un tema ya planteado.
- Proporcione títulos de comentarios que siempre sean relevantes para el tema en cuestión.
- En caso de respuesta al mensaje de otro Usuario, cite únicamente la parte estrictamente necesaria para la comprensibilidad de la respuesta.

Asimismo queda expresamente prohibido, y puede constituir causa para la eliminación del Contenido de Usuario publicado en el Sitio web y del registro en el Sitio web, sin perjuicio del derecho de ITA Airways a una indemnización por daños y perjuicios y cualquier otro recurso legal, que el Usuario publique contenido que:

- manifieste una actitud hostil, irritable o denigrante hacia ITA Airways o que, en cualquier caso, puede ser considerado perjudicial para la imagen de la compañía;
 - contenga capturas de pantalla de conversaciones privadas entre Usuarios y/u operadores sin haber recibido su consentimiento previo;
 - reproduzca mensajes de correo electrónico sin el consentimiento explícito del remitente y del destinatario;
 - sea pornográfico, obsceno o sexualmente explícito;
 - contenga escenas de violencia (física o incluso moral) evidentes e/o innecesarias;
 - contenga escenas de otro tipo, sean evidentes e/o innecesarias, de carácter repugnante o desagradable, o en todo caso que puedan ofender la sensibilidad de los demás;
 - no sea adecuado para los menores de 18 años;
 - pueda constituir una infracción de los derechos de autor u otros derechos de propiedad intelectual (por ejemplo, marcas comerciales famosas o notoriamente conocidas y/o de buena reputación) o derechos de la personalidad (por ejemplo, imágenes o fotografías de personas famosas);
 - pueda considerarse blasfemo, difamatorio u ofensivo para cualquier persona u otras compañías aéreas, incluyendo, entre otras, las expresiones de fanatismo, racismo, odio, irreverencia o amenaza;
 - incluya información falsa o engañosa, o que de alguna manera pueda afectar el comportamiento de otros Usuarios;
 - se refiera a iniciativas relacionadas con juegos de azar, competiciones, juegos que soliciten un pago para participar en ello;
 - se refiera a publicidad o patrocinio de cualquier tipo, o se refiera a ofertas de venta de cualquier producto o servicio, o en todo caso tenga que ver con iniciativas
-

comerciales;

- viole o induzca a violar cualquier disposición de ley o regulación adoptada para proteger incluso solo a las personas físicas o una orden legítimamente dada por la Autoridad Pública.

Asimismo queda expresamente prohibido, y puede constituir una causa para la eliminación del Contenido de Usuario y también del registro del Usuario en el Sitio web, sin perjuicio del derecho de ITA Airways a una indemnización por daños y perjuicios y cualquier otro recurso legal, que se lleven a cabo las siguientes actividades:

- de cualquier modo hacer pública la información personal, números de teléfono móvil, correos electrónicos, domicilio, apellidos, etc.;
- usar herramientas de software u otras actividades que interfieran o corran el riesgo de interferir con una de las funciones operativas del Sitio web, por ejemplo, porque contengan virus o componentes dañinos;
- enviar correos electrónicos no solicitados o amenazas por correo electrónico u otros medios a otros Usuarios;
- de cualquier manera violar los datos personales y/o los derechos de la personalidad de terceros;
- promover o proporcionar información que de cualquier manera pueda facilitar o hacer posibles actividades ilegales, o que pueda conducir a la implementación de las mismas o que en cualquier caso pueda causar perjuicio a terceros.

3.1.6 – TIPOS DE USUARIOS

Los Usuarios se identificarán dentro de los servicios del ConnectPoint con su **nombre y apellidos**

Los Community Managers forman parte de los servicios del ConnectPoint y tienen el papel principal de animar y dar vida a la comunidad, llevar a cabo las actividades de gestión de áreas de discusión, así como pueden mover o deshabilitar temporalmente los mensajes.

3.1.7 - LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD POR EL USO DEL CONNECTPOINT

- a. El Usuario reconoce y acepta que el uso de ConnectPoint se realiza en su totalidad bajo su propio riesgo y responsabilidad.
 - b. También reconoce que los Servicios del ConnectPoint se proporcionan "tal cual" y "según disponibilidad" y que pueden ser temporalmente inaccesibles o contener defectos o presentar retrasos.
 - c. ITA Airways no será responsable de ninguna pérdida o daño derivado o que esté relacionado de alguna manera con el uso de los Servicios del ConnectPoint por parte de los Usuarios, incluyendo, entre otros y sin limitación alguna, los daños por pérdida de negocios, pérdida de ganancias, interrupción del negocio, pérdida de información comercial y/o cualquier otro tipo de pérdida pecuniaria, excepto en casos de dolo o negligencia grave por
-

parte de ITA Airways.

3.1.8 - DENUNCIA DE USO INADECUADO

- a. El uso de los Servicios del ConnectPoint se basa en la libertad de expresión, el respeto mutuo, el cumplimiento de las disposiciones de ley y de los presentes "Términos y Condiciones".
- b. Los Usuarios que hayan identificado cualquier Contenido que consideren ilegal, inapropiado, ofensivo o vulgar están invitados a notificar de inmediato a los Community Managers.
- c. Los informes deben basarse en evidencias verificables y provenir de una persona identificable. En ausencia de estos requisitos, ITA Airways no podrá proceder con la posible eliminación del ConnectPoint del Contenido reportado. En todo caso, si el Contenido denunciado integra una hipótesis de delito, ITA Airways informará sin dilación a la Autoridad de Seguridad Pública competente, comunicando también la identidad del Usuario que publicó el Contenido objeto de denuncia.
- d. Se invita al Usuario a utilizar la herramienta de informes de forma responsable. Usted es responsable por los informes que resulten ser infundados y/o ilegítimos.
- e.

3.2 – ACADEMIA*

A través de esta función, el Usuario puede acceder a contenidos multimedia para conocer o profundizar sobre los productos y servicios de ITA Airways y aprovechar las herramientas de aprendizaje.

3.3 - ACCESO A INFOVOLI

A través de esta función el Usuario puede consultar en tiempo real el horario y el estado de los vuelos de ITA Airways.

3.4 - GESTIÓN DE PERFILES DE USUARIO

A través de esta función el Usuario puede ver sus datos personales, modificarlos, solicitar el cambio de rol, si procede, y suscribirse al boletín comercial.

4. SERVICIOS RESERVADOS PARA LAS AGENCIAS

4.1 - RESERVA Y COMPRA DE BILLETES

ITA Airways confiere a las Agencias que acepten el mandato de representación gratuita, de conformidad con el art. 1704 del Código Civil, la reserva, emisión y venta de billetes de ITA Airways en relación con los vuelos de ITA Airways a las tarifas disponibles en el Sitio web www.ita-airways-connect.com.

La Agencia puede reservar y vender todos los vuelos y todas las tarifas puestas a disposición por ITA Airways en el Sitio web en las condiciones previstas para cada tarifa y tener conocimiento de las condiciones generales del contrato de transporte.

El Sitio web, una vez finalizada la transacción electrónica, proporcionará los siguientes documentos:

- a. recibo del pasajero (Passenger Receipt) que contiene los siguientes datos:
 - fecha de reserva y registro de nombre del pasajero (PNR) y el número de billete;
 - nombre y apellidos del pasajero;
 - detalles de los vuelos reservados;
 - resumen de los importes pagados en relación con la tasa aplicada y los costos adicionales, como impuestos gubernamentales, recargos, cualquier porcentaje de descuento aplicado.
- b. itinerario de viaje.

ITA Airways reconoce que cualquier transacción se procesará sobre la base de las regulaciones aplicables a la tarifa comprada.

4.1.1 - OBLIGACIONES DE LA AGENCIA

La Agencia está obligada a verificar el derecho del pasajero a beneficiarse de descuentos en las tarifas que están reservados para determinadas categorías de pasajeros debido a la existencia de requisitos objetivos específicos.

La Agencia también se compromete a proporcionar al pasajero una copia de los siguientes documentos:

- a. el Recibo de Pasajero (Passenger Receipt) que representa, a todos los efectos, el recibo de pago;
- b. el código de reserva (PNR) y el número de billete que debe proporcionar el pasajero al personal de ITA Airways en el momento del check-in;
- c. información sobre las reglas de tarifas aplicadas al billete vendido;
- d. información sobre las condiciones generales de transporte.

A los pasajeros en posesión de billetes electrónicos emitidos a través del Sitio web se les



permite el embarque solo si la reserva en el sistema está confirmada a su nombre.

La Agencia se compromete a informar al pasajero de las reglas de tarifas aplicables a la tarifa vendida, los procedimientos que se han de seguir para el embarque y la normativa de la Unión Europea en materia de seguridad y la legislación relativa a los documentos de viaje disponibles en el sitio web del ITA Airways. La Agencia también está obligada a informar al pasajero, tal como se documenta, de todos los datos relevantes para la ejecución del contrato (por ejemplo, cambios en los horarios de vuelo) comunicados por ITA Airways después de la reserva, por correo electrónico o por carta, inmediatamente después de su recepción.

La Agencia será directamente responsable de cualquier inconveniente y daño sufrido por el pasajero por el incumplimiento o la no aplicación de estas reglas y disposiciones.

En relación con estas responsabilidades, la Agencia también se compromete a indemnizar y mantener indemne a ITA Airways de cualquier acción, reclamación y/o solicitud de indemnización que, en relación con la ejecución de las actividades realizadas por la misma, se formule por cualquier motivo por un tercero.

4.1.2 – REEMBOLSOS, CAMBIOS DE RESERVA Y DE ITINERARIO EN LOS BILLETES

Teniendo en cuenta que las tarifas publicadas por ITA Airways suelen prever restricciones relativas tanto al reembolso como a la cancelación y el cambio de reserva y/o itinerario, la Agencia está expresamente obligada, en el momento de la emisión de billetes, a informar rápida y detalladamente al cliente de la Agencia sobre las normas específicas que rigen estas tarifas particulares, incluidas las normas relativas a la reembolsabilidad de suplementos e impuestos y la aplicación de sanciones, ya que constituyen acuerdos contractuales específicos.

La Agencia se compromete a cumplir los procedimientos de reembolso publicados en el sitio web del ITA Airways.

4.1.3 – USO DEL SISTEMA DE RESERVAS EN WWW.ITA-AIRWAYS-CONNECT.COM

La Agencia se compromete a utilizar la reserva en el Sitio web con la máxima diligencia. Por esta razón, ITA Airways tiene pleno derecho a realizar comprobaciones en cualquier momento a través del Sitio web y/o cualquier tipo de informe que pueda extraerse de esta u otras aplicaciones con el fin de determinar el correcto uso del sistema por parte de la Agencia así como la diligencia de la misma en el desarrollo de su actividad con referencia a los servicios ofrecidos por ITA Airways. ITA Airways tomará, si se consideran los extremos, todas las acciones que considere apropiadas para la protección de sus intereses.

4.1.4 – PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Las partes reconocen que la Agencia y ITA Airways tendrán conocimiento de los datos personales de la otra parte, así como de terceros, definidos como cualquier información



relacionada con una persona física identificada o identificable ("**Datos personales**"), llevando a cabo, en consecuencia, operaciones de tratamiento, es decir, cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas con la ayuda de procesos automatizados en cuanto a los datos personales o conjuntos de datos personales, tales como la recopilación, el registro, la organización, la estructuración, el almacenamiento, la adaptación o modificación, la extracción, la consulta, el uso, la comunicación por transmisión, la difusión o cualquier otra forma de puesta a disposición, comparación o interconexión, limitación, cancelación o destrucción ("**Tratamiento**").

ITA Airways y la Agencia, como responsables independientes del tratamiento de datos, declaran que cumplen las obligaciones establecidas en el Reglamento (UE) 2016/679 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos ("**RGPD**").

Cada Parte declara haber informado debidamente a sus clientes y/o empleados del hecho de que sus datos personales podrían ser comunicados a terceras partes con el fin de dar cumplimiento al presente contrato, incluidos destinatarios en terceros países, y afirma además haber obtenido, si es necesario, el consentimiento de los interesados para dicho tratamiento y/o transferencia.

ITA Airways y la Agencia se comprometen a llevar a cabo el tratamiento de los datos personales sobre la base de los principios de corrección, licitud, transparencia y confidencialidad de los interesados, así como única y exclusivamente a los efectos de la ejecución de los presentes Términos y Condiciones, así como de la relación de agencia (Base legal: Contractual), así como de cualquier obligación legal (Base jurídica: Legal).

ITA Airways y la Agencia reconocen que pueden comunicar mutuamente los Datos Personales de sus clientes de conformidad con el art. 6 par.1 letra b) del RGPD si el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato del que el interesado es parte o para la ejecución de medidas precontractuales adoptadas a petición del mismo.

Para recibir más información sobre el procesamiento de los Datos Personales por parte de ITA Airways, consulte la política de privacidad en el Sitio web www.ita-airways-connect.com y, para el Tratamiento de Datos Personales relativos al uso de los servicios de transporte aéreo, consulte la política de privacidad de ITA Airways en el sitio web ita-airways.com.

Cada parte se compromete a indemnizar y mantener indemne a la otra parte de cualquier daño, demanda, reclamación o consecuencia perjudicial derivada del incumplimiento por la misma parte de las obligaciones previstas en el Reglamento (UE) 2016/679 y el Decreto Legislativo 196/2003, modificado por el Decreto Legislativo núm. 101/2018 y sus adiciones o modificaciones posteriores.



4.2 - RESERVAS DE GRUPO

A través de esta función, las agencias autorizadas NO IATA e IATA pueden realizar reservas, consultar precios, peticiones de presupuestos y la emisión de billetes para grupos, es decir, para 10 o más pasajeros que hacen el mismo itinerario ("**Grupos**") mediante el uso de la sección dedicada del Sitio web.

Con referencia a esta función específica, ITA Airways se reserva el derecho, a su entera discreción, de no autorizar el acceso a Agencias que hayan incumplido o hayan implementado malas prácticas en relación con la venta de billetes de ITA Airways.

4.3. - ARCHIVAMIENTO DE LOS DATOS CONTRACTUALES Y VISUALIZACIÓN DEL RENDIMIENTO

A través de esta función, el Usuario puede acceder al contenido de los contratos firmados con ITA Airways, visualizando y monitoreando su rendimiento.

5. SERVICIOS RESERVADOS A LAS EMPRESAS *

5.1 - ARCHIVAMIENTO DE LOS DATOS CONTRACTUALES Y VISUALIZACIÓN DEL RENDIMIENTO*

A través de esta función, el Usuario puede acceder al contenido de los contratos firmados con ITA Airways, visualizando y monitoreando su rendimiento.

5.2 - ACCESO A COLABORACIONES ESPECIALES*

A través de esta función, el Usuario puede acceder a la lista de acuerdos firmados por ITA Airways y ver cómo aprovechar las ventajas previstas en ellos.

5.3 - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES*

Las partes reconocen que la Agencia e ITA Airways, en virtud de los servicios indicados en el art. 2 sobre las Agencias de los presentes términos y condiciones, no procesarán datos personales relacionados con los contratos.

ITA Airways tendrá acceso en calidad del responsable del tratamiento a los datos personales de los usuarios registrados, o a los datos personales que el Agente de viajes y el Asistente hayan introducido durante el Registro, así como al Contenido que el Usuario haya publicado en el Sitio web bajo su propia responsabilidad y para los que el Usuario declara haber recibido la autorización adecuada cuando los contenidos se refieran a terceros.



ITA Airways y los usuarios registrados de la Agencia se comprometen a llevar a cabo las actividades de Procesamiento sobre la base de los principios de corrección, legalidad, transparencia y confidencialidad de las partes interesadas, y única y exclusivamente para el cumplimiento y la ejecución de los presentes Términos y Condiciones (Base jurídica: Contractual), así como de cualquier otra obligación legal (Base jurídica: Legal).

Para recibir más información sobre el procesamiento de datos personales por parte de ITA Airways, consulte la política de privacidad en el Sitio web www.ita-airways-connect.com y, para el Tratamiento de Datos Personales relativos al uso de los servicios de transporte aéreo, consulte la política de privacidad de ITA Airways en el sitio web www.ita-airways.com y la información sobre el tratamiento de datos personales relacionados con el programa Volare.

6 - SERVICIOS RESERVADOS A LAS PYME

6.1 - RESERVA Y COMPRA DE BILLETES

Las PYME pueden comprar billetes de avión ITA Airways en el Sitio web, para usarlos para las actividades profesionales de los Propietarios, Colaboradores y Empleados de la PYME de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones y las Condiciones Generales de Transporte

6.2 - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Las partes reconocen que ITA Airways opera como el controlador de datos de los datos personales de los Usuarios, es decir, los datos personales que el Agente de Viajes y el Asistente hayan introducido durante el registro, así como el Contenido que el Usuario haya publicado en el Sitio web bajo su propia responsabilidad y para el cual el Usuario declara haber recibido la autorización adecuada cuando los contenidos se refieren a terceros. ITA Airways también tendrá acceso a la información personal necesaria para prestar los servicios a los que se refiere en el art. 2 dedicados a las PYME o datos de reserva y compra de billetes individuales; gestión de perfiles de Usuario. ITA Airways y los usuarios registrados de las PYME se comprometen a llevar a cabo las actividades de Tratamiento sobre la base de los principios de corrección, legalidad, transparencia y confidencialidad de las partes interesadas, y única y exclusivamente para el cumplimiento y la ejecución de los presentes Términos y Condiciones (Base jurídica: Contractual), así como de cualquier obligación legal (Base jurídica: Legal). Para recibir más información sobre el procesamiento de datos personales por parte de ITA Airways, consulte la política de privacidad en el Sitio web www.ita-airways-connect.com y, para el Tratamiento de Datos Personales relativos al uso de los servicios de transporte aéreo, consulte la política de privacidad de ITA Airways en el sitio web www.ita-airways.com y la información sobre el tratamiento de datos personales relacionados con el programa Volare. Cada parte se compromete a indemnizar y mantener indemne a la otra parte de cualquier daño, demanda, reclamación o consecuencia perjudicial derivada del incumplimiento por la misma parte de las obligaciones previstas en el Reglamento (UE) 2016/679 y el Decreto Legislativo 196/2003, modificado por el Decreto Legislativo núm. 101/2018 y sus adiciones o modificaciones posteriores.



7 - DISPOSICIONES GENERALES

7.1 - LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

- a. El Usuario reconoce y acepta que el uso de los Servicios en www.ita-airways-connect.com se realiza bajo su propio riesgo y responsabilidad.
- b. El Usuario también reconoce y en cualquier caso acepta que los Servicios en www.ita-airways-connect.com se proporcionan "tal cual" y "según disponibilidad" y que pueden ser temporalmente inaccesibles o contener defectos o presentar retrasos.
- c. ITA Airways no será responsable de ninguna pérdida o daño derivado o que esté relacionado de alguna manera con el uso de los Servicios por parte de los Usuarios, incluyendo, entre otros, los daños por pérdida de negocios, pérdida de ganancias, interrupción del negocio, pérdida de información comercial y/o cualquier otro tipo de pérdida pecuniaria, excepto en casos de dolo o negligencia grave por parte de ITA Airways.

7.2 - CAMBIOS EN LOS TÉRMINOS DE USO Y/O SERVICIOS DE ITA AIRWAYS CONNECT

- a. ITA Airways se reserva el derecho de modificar, complementar los 'Términos y Condiciones', o partes de los mismos, en cualquier momento, previa comunicación al Usuario, con 10 días de antelación, a través de un aviso general publicado en el Sitio web o por correo electrónico enviándolo a todos los usuarios registrados.

Las modificaciones o adiciones contractuales se considerarán plenamente aceptadas por el Usuario en caso de incumplimiento del derecho de desistimiento en la fecha de entrada en vigor de las modificaciones o adiciones contractuales. Se invita al Usuario que no esté de acuerdo con los nuevos 'Términos y Condiciones' a no utilizar los servicios de ITA Airways Connect y proceder a la desactivación de su registro de Usuario. La utilización de los Servicios ITA Airways Connect tras la entrada en vigor de dichas modificaciones implica la aceptación completa de las modificaciones por parte del Usuario.

- b. ITA Airways también se reserva el derecho de comunicar por correo electrónico a los Usuarios cualquier cambio de carácter técnico o actualizaciones o noticias sobre los Servicios de la Comunidad disponibles en el Sitio web.

7.3 DERECHOS DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DE ITA AIRWAYS

Toda la información, los datos y los materiales publicados por ITA Airways en el sitio web de ITA Airways-connect.com, incluidos los nombres, logotipos, el contenido que contenga vídeos, fotografías y documentos de sonido, el esquema de color y el diseño de la plataforma, así como el contenido del sitio web ITA Airways.com (incluidos los horarios de los vuelos, los precios, etc.), están sujetos a derechos de autor, derechos de la marca, derechos de la base de datos y/u otros derechos de propiedad intelectual. Se permite usar dicho contenido únicamente en la medida estrictamente necesaria para fines autorizados de participación en la Comunidad.



Cualquier otro uso de los citados contenidos y/o su reproducción, incluso en los perfiles sociales del Usuario, sin el previo consentimiento por escrito de ITA Airways, está prohibido y constituye una violación de los Términos y Condiciones de participación en la Comunidad, además de constituir una posible violación de los derechos de la propiedad intelectual de ITA Airways.

7.4 CONTROVERSIAS, JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Los Términos y Condiciones se rigen por la ley italiana.

Para cualquier controversia que pueda surgir en relación con los presentes Términos y Condiciones, el Tribunal de Roma tendrá jurisdicción exclusiva.

7.5 – CONFIDENCIALIDAD

En el curso de la relación, cada parte puede tener acceso a información confidencial de la otra parte (en forma verbal, electrónica o en papel) que esté relacionada con las actividades, productos, servicios y conocimientos técnicos de la otra parte o sus clientes que sean confidenciales ("**Información confidencial**").

La Información confidencial de una parte puede ser utilizada por la otra parte solo en relación con el uso de los Servicios. Cada parte se compromete a proteger la confidencialidad de la Información confidencial de la otra parte con el mismo cuidado con el que protege la confidencialidad de su propia Información confidencial y, en cualquier caso, con la diligencia profesional que le corresponde en la protección de dicha Información confidencial. Cada parte se compromete, de conformidad con y a los efectos del art. 1381 del Código Civil, a garantizar que sus empleados y colaboradores cumplan con las obligaciones de confidencialidad indicadas en este artículo.

La Información confidencial no puede ser copiada o reproducida sin el consentimiento previo por escrito de la parte reveladora. La Información confidencial puesta a disposición, incluyendo cualquier copia de la misma, será devuelta o destruida, dependiendo de las instrucciones dadas por la parte reveladora, al ocurrir el primero de los siguientes eventos:

- i) la cancelación de la cuenta;
 - ii) la solicitud de la parte reveladora, a menos que la parte que la recibió esté autorizada a retener dicha Información confidencial por cualquier otro motivo.
-

7.6 - CÓDIGO ÉTICO, MODELO DE ORGANIZACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL

ITA Airways ha decidido adoptar un Código Ética y un Modelo de Organización, Gestión y Control de conformidad con el Decreto Legislativo 231/01 ("**Modelo**"), disponible en el sitio web del ITA Airways, definido de conformidad con las normas de control previstas en el Decreto Legislativo 231/01 ("**Decreto**") y de acuerdo con las mejores prácticas.

Los usuarios que hayan firmado un contrato con ITA Airways declaran que:

- a) han comprendido plenamente el contenido del Modelo y del Código, comprometiéndose a actuar de conformidad con los principios y las normas de conducta indicados por el Modelo y el Código;
- b) no adoptarán actos o no se comportarán de tal manera que suponga una violación del Modelo;
- c) no realizarán ningún acto u omisión y no se comportarán de tal manera que pueda exponer a ITA Airways al riesgo de la aplicación de las sanciones previstas por el Decreto o de lo que pueda derivarse una responsabilidad de ITA Airways en virtud de este último;
- d) no serán objeto de ninguna de las sanciones previstas en el art. 9 del Decreto;
- e) no tienen ningún conflicto de intereses potencial o establecido con ITA Airways (incluidos sus empleados, directores o administradores).

En cumplimiento de las leyes y los reglamentos anticorrupción y de acuerdo con los principios contenidos

en el Código y el Modelo, los usuarios antes mencionados no deberán en ningún caso:

- a) ofrecer, prometer o conceder intencionalmente cualquier ventaja, propiedad o beneficio de cualquier tipo, indebido e/o ilegal, ya sea directamente o a través de un intermediario, a un funcionario público (o a cualquier persona que ejerza una función pública o cualquier actividad de interés público), para ese funcionario o para un tercero, de modo que el funcionario actúe o se abstenga de actuar en relación con el desempeño de sus funciones oficiales, o esté indebidamente influenciado, con el fin de obtener una ventaja indebida de cualquier tipo en la realización del negocio;
-



Los usuarios anteriormente mencionados se comprometen también a informar inmediatamente y directamente al Organismo de Supervisión de ITA Airways (organismogilanza@ita-airways.com) en caso de que ella misma o cualquier otra entidad que actúe en su nombre reciba, directa o indirectamente, por un empleado/representante de ITA Airways una solicitud que pueda constituir un comportamiento que pueda dar lugar a una violación del Modelo y/o del Código Ético.

La inobservancia, aunque sea parcial, de las obligaciones y compromisos anteriores constituirá un incumplimiento grave del contrato y legitimará a ITA Airways para dar por terminada esta relación contractual, con efecto inmediato, de conformidad con y para los efectos del art. 1456 de Cod. Civ., sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios.
