



CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES D'ITA AIRWAYS CONNECT

Les présentes « Conditions générales », ainsi que la [déclaration, conformément à l'article 13 du Règlement \(UE\) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil concernant la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel](#) (ci-après « **Règlement européen**» ou «**RGPD**»), régissent les conditions générales d'utilisation des Services d'ITA Airways Connect (tels que définis à l'art. 2 ci-dessous), disponibles sur le site www.ita-airways-connect.com de Italia Trasporto Aereo S.p.A., dont le siège social est situé Via Venti Settembre n° 97, 00187 – Rome, numéro d'immatriculation au registre des sociétés de Rome, code fiscal et numéro de TVA n. 15907661001, R.E.A.de Rome, n. 1622937 (ci-après, « **ITA Airways**»).

En particulier, ces Conditions générales contiennent les dispositions applicables aux Services ITA Airways Connect tels que définis ci-dessous, fournis, respectivement, (i) généralement à tous les utilisateurs du Site ; (ii) uniquement aux Agences (IATA et NON IATA) ; (iii) uniquement aux compagnies ayant signé un contrat avec ITA Airways pour l'émission de tarifs réduits ; (iv) aux petites et moyennes entreprises uniquement, ainsi que, à la fin, les dispositions générales applicables à tous les services fournis à tous les types d'utilisateurs mentionnés ci-dessus (ci-après définis de manière générique « **Utilisateurs**»).

Certains Services et certains types d'utilisateurs, signalés par un astérisque, pourraient être temporairement inaccessibles à la date d'inscription. Les modifications ultérieures seront communiquées selon les modalités prévues à l'art. 7.2 ci-dessous.

1 - INSCRIPTION

ITA Airways Connect est le nouvel outil de travail mis à disposition des agences ITA Airways et des clients professionnels, à savoir :

- 1) Agences IATA et agences NON-IATA (ci-après, conjointement, également dénommées les «**Agences**»);
- 2) Entreprises qui ont signé un contrat avec ITA Airways dans le but d'émettre des tarifs réduits (ci-après également dénommées les « **Entreprises**»*);
- 3) Entreprises, entreprises individuelles, professionnels munis d'un numéro de TVA, associations professionnelles, sportives ou religieuses qui n'ont pas de contrat avec ITA Airways (ci-après dénommées les «**PME**»).

La participation à ITA Airways Connect est gratuite et soumise à l'acceptation des présentes 'Conditions générales' lors de l'inscription sur la plateforme du site www.ita-airways-connect.com et la fourniture des consentements nécessaires dans le cadre de la politique de confidentialité.



En particulier, l'inscription est autorisée :

- 1) pour les Agences IATA et non-IATA, au Propriétaire de l'Agence (défini comme «**Agency Owner**»), à son Assistant (dénommé «**Assistant**»), à l'Agent administratif (dénommé «**Accounting**»), au Responsable de l'Agence (dénommé «**Agency Manager**»), au Responsable du guichet (dénommé «**Frontline Manager**»);
- 2) pour les Entreprises, au Travel Manager et à l'Assistant (dénommé «**Assistant**»);
- 3) pour les PME au Propriétaire/Travel Manager et à l'Assistant (dénommé «**Assistant**»)

ITA Airways se réserve le droit d'annuler les inscriptions à la plateforme et de modifier les rôles des inscrits à tout moment et à sa seule discrétion.

L'Agency Owner et le Travel Manager ont le droit d'annuler les inscriptions et de modifier respectivement les rôles d'Assistant, d'Accounting, d'Agency Manager, de Frontline Manager pour les Agences et d'Assistant pour les Entreprises et les PME.

Une fois l'inscription effectuée, ITA Airways enverra à l'adresse e-mail indiquée dans le formulaire d'inscription le nom d'utilisateur et le mot de passe qui identifient l'Utilisateur.

Le nom d'utilisateur et le mot de passe envoyés par ITA Airways à l'Utilisateur, pour l'accès à la plateforme, sont personnels, ne peuvent pas être transférés à des tiers et doivent rester strictement confidentiels par l'Utilisateur individuel.

L'Utilisateur s'engage à : (a) fournir des informations vraies, exactes, à jour et complètes, comme demandé dans la demande de création du compte, du nom d'utilisateur et du mot de passe, (b) maintenir et mettre à jour ces données afin qu'elles soient toujours vraies, exactes et complètes à tout moment. ITA Airways se réserve le droit de suspendre ou de résilier les comptes, sans préavis, s'il s'avère que les informations d'ouverture de compte ont été déformées, erronées et/ou fausses.

L'Utilisateur s'engage à signaler immédiatement toute utilisation non autorisée de son mot de passe ou de son compte, ou toute autre atteinte à la sécurité. qui implique, même temporairement, accidentellement ou illégalement la destruction, la perte, la modification, la divulgation non autorisée ou l'accès non autorisé aux données personnelles transmises, stockées ou traitées d'une autre manière, y compris tout traitement non autorisé. L'Utilisateur sera seul responsable de la sauvegarde de son mot de passe et également de toute action effectuée avec son compte, autorisée par l'Utilisateur ou non. ITA Airways ne peut être tenue responsable et décline toute responsabilité pour toute perte ou dommage résultant du non-respect des dispositions contenues dans cette section.



2 - LES SERVICES D'ITA AIRWAYS CONNECT

Dès l'acceptation des « Conditions générales » et de la politique de confidentialité, ITA Airways met à la disposition des Utilisateurs enregistrés sur www.ita-airways-connect.com (le « Site ») une pluralité de services destinés aux Agences, Entreprises*, PME et, d'une manière générale, aux Utilisateurs qui utilisent les services à des fins professionnelles (clientèle professionnelle) (les « Services »).

Les Services disponibles sur le Site sont diversifiés en raison de leur appartenance à la catégorie spécifique d'Utilisateur telle que spécifiée ci-dessous :

Pour tous les Utilisateurs :

Accès au contenu éditorial d'ITA Airways, à ConnectPoint*, à l'Académie* ; à Infovoli ; gestion des profils Utilisateur.

Pour les Agences :

- réservation et achat de billets individuels, réservation de billets pour les groupes, archivage des données contractuelles, visualisation des performances (uniquement pour les agences IATA sous contrat), accès aux politiques et procédures.

Pour les Entreprises* :

- archivage des données contractuelles, accès à des partenariats dédiés, visualisation des performances.

Pour les PME:

- réservation et achat de billets individuels; gestion des profils Utilisateur,

ITA Airways se réserve le droit de modifier et d'étendre les services disponibles sur le site pour chaque catégorie d'utilisateurs à tout moment et sans préavis, en donnant un avis approprié sur le site lui-même.

3. SERVICES DISPONIBLES POUR TOUS LES UTILISATEURS

3.1 – CONNECTPOINT*

3.1.1 - OBJET

Sous réserve de l'acceptation des Conditions générales et de la politique de confidentialité, ITA Airways offre aux Utilisateurs enregistrés la possibilité d'utiliser les Services ConnectPoint disponibles sur le Site, qui permettent aux Utilisateurs - notamment et entre autres - de publier, diffuser et communiquer leurs propres contributions, tels que, à titre d'exemple, les textes, images, photos, vidéos, graphismes et contenus dont l'Utilisateur est l'auteur (le « **Contenu**»), afin de susciter l'élaboration progressive d'un savoir collectif par un échange d'expériences/opinions. Le ConnectPoint sera géré par les Community Managers, c'est-à-dire les sujets qui inciteront les Utilisateurs à interagir entre eux et entre les Utilisateurs et ITA Airways ; les différents Utilisateurs pourront alors donner des idées et des suggestions sur des sujets relatifs aux produits et services d'ITA Airways. Par le biais du ConnectPoint, ils ne pourront pas être demandés et, par conséquent, ITA Airways ne fournira pas tous les services d'assistance opérationnelle et procédurale fournis par le Centre de contact d'ITA Airways.

3.1.2 - LICENCE DES DROITS POUR LA PUBLICATION DES CONTENUS PAR LES UTILISATEURS SUR LE SITE

En acceptant les Termes et Conditions, l'Utilisateur autorise ITA Airways à publier les Contenus qui seront fournis par l'Utilisateur de temps à autre, en les téléchargeant sur le Site, pour les services ConnectPoint.

L'Utilisateur accorde également à ITA Airways une licence non exclusive, libre de droits, illimitée et transférable pour reproduire, publier, traiter, exécuter, représenter, transmettre, transférer vers d'autres formats (format shifting), communiquer au public, mettre à disposition du public, traiter et/ou éditer, rééditer, traduire, distribuer, louer et/ou prêter, et en tout cas utiliser le Contenu Utilisateur sous quelque forme ou manière que ce soit, en se référant, entre autres - mais pas exclusivement - aux droits d'auteur connexes, de la propriété intellectuelle, de la personnalité (nom et image). L'Utilisateur reconnaît et accepte que, dans le cadre de l'exercice des droits sous licence, ITA Airways aura le droit, à sa seule discrétion, d'indiquer le nom de l'Utilisateur propriétaire du Contenu utilisateur. Ledit Utilisateur ne peut revendiquer la paternité de son œuvre que dans les limites des dispositions de la loi sur le droit d'auteur et sans que cela n'entraîne aucune obligation de citation et/ou responsabilité de quelque nature que ce soit pour ITA Airways et ses ayants droit, frais ou charge.

L'Utilisateur reconnaît en tout état de cause que toute visualisation et/ou sélection du Contenu Utilisateur par ITA Airways, pourra se faire selon le timing que celui-ci jugera le plus approprié.

3.1.3 - GARANTIES

L'Utilisateur déclare et garantit à ITA Airways et à ses cessionnaires que le Contenu introduit par ceux-ci sur le Site est original et qu'ils détiennent tous les droits relatifs à ce Contenu, y compris les droits d'auteur et les droits de la personnalité ; l'Utilisateur accepte et s'engage à ne pas entrer de Contenu obscène, violent, diffamatoire, blasphématoire ou en tout cas propre à choquer les mineurs ou en tout cas violant tout droit d'un tiers (à cet égard, l'Utilisateur déclare et garantit qu'il a obtenu toute autorisation ou permission nécessaire et être en possession de tous les documents attestant l'octroi de telles autorisations à l'Utilisateur) ou des dispositions de la loi (à cet égard, l'Utilisateur déclare et garantit avoir obtenu toutes les autorisations ou permissions nécessaires auprès des autorités publiques ou organismes d'autorégulation ou assimilés et être en possession de l'ensemble des documents attestant de l'octroi de telles autorisations à l'Utilisateur).

L'Utilisateur s'engage également à ne pas procéder à la publication de photographies et vidéos de mineurs, sans avoir préalablement obtenu l'autorisation écrite nécessaire de l'autorité parentale (qui doit être mise à la disposition d'ITA Airways à la simple demande de cette dernière).

L'Utilisateur s'engage à indemniser et à dégager entièrement ITA Airways et ses cessionnaires de et contre toute responsabilité, perte, dommage, coût, frais juridiques, professionnels et toute autre dépense de toute nature encourue ou subie par les mêmes, y compris en vertu d'actions en justice, troubles ou autres litiges ou réclamations, du fait de l'utilisation du Contenu Utilisateur, des Services et de l'espace web mis à sa disposition, sans préjudice de l'indemnisation des dommages et intérêts.

ITA Airways ne donne aucune garantie et n'assume aucune responsabilité contre les risques de détérioration et/ou de piratage du Contenu Utilisateur. La sauvegarde ou l'enregistrement du Contenu Utilisateur relève de la responsabilité de l'utilisateur individuel.

3.1.4 - SUSPENSION ET SUPPRESSION DES CONTENUS UTILISATEUR ET/OU DE L'ENREGISTREMENT DE L'UTILISATEUR

Afin de maintenir la spontanéité du service ConnectPoint, ITA Airways n'exercera aucun contrôle préalable sur les Contenus saisis par l'Utilisateur dans le service ConnectPoint et ne pourra donc en aucun cas être tenu responsable de ces Contenus.

Les Utilisateurs seront donc seuls responsables du Contenu saisi ou transmis via le Site. Les Utilisateurs s'engagent à utiliser les services communautaires exclusivement à des fins licites et autorisées par les dispositions de la loi applicable de temps à autre, par les us et coutumes, par les règles de diligence et en tout état de cause, sans porter atteinte aux droits de tiers.

Si ITA Airways prend connaissance de la présence de Contenu Utilisateur en violation, même si elle n'est que présumée, des présentes « Conditions Générales » et/ou si le Contenu placé sur le Site est considéré comme illégal ou inapproprié, ITA Airways peut intervenir jusqu'à ce qu'il ordonne la suspension et/ou l'élimination en tout ou en partie de ce Contenu, des Services et/ou de l'inscription de l'Utilisateur, ou encore empêcher définitivement l'Utilisateur d'utiliser les services du site.

Dans le cas où ITA Airways reçoit un rapport d'un Utilisateur ou d'un tiers faisant référence à une violation des droits (tels que, mais sans s'y limiter, le droit d'auteur, la marque et/ou les droits de la personnalité) par un ou plusieurs Contenus Utilisateur, ITA Airways se réserve le droit de procéder à la suspension immédiate et/ou à la suppression de ces Contenus et/ou services et/ou à l'enregistrement des Utilisateurs correspondants. Alternativement, ITA Airways peut, à sa seule discrétion, envoyer à l'Utilisateur concerné un e-mail de notification du rapport, demandant que dans les 3 (trois) jours suivant l'envoi de celui-ci l'Utilisateur supprime spontanément le Contenu signalé, ou fournisse une preuve adéquate de la légalité de son utilisation du Contenu maintenant mentionné et dans tous les cas des droits y afférents. Une fois ce délai écoulé, ITA Airways pourra procéder sans délai à la suspension et/ou à la suppression du Contenu Utilisateur, ou du Service ConnectPoint et/ou de l'enregistrement de l'Utilisateur, ainsi qu'éventuellement à l'exclusion définitive de l'Utilisateur de l'utilisation du Service ConnectPoint.

3.1.5 - PRINCIPES DE CONDUITE POUR L'UTILISATION DES SERVICES DE CONNECTPOINT

L'objectif des services ConnectPoint est de créer un espace libre d'analyses et d'échanges approfondis utiles à l'acquisition d'informations relatives au transport aérien et aux services liés au transport aérien. En particulier, les réponses aux questions de la Communauté sont formulées par des professionnels qui interviennent à titre personnel et gratuit.

En participant au ConnectPoint, l'Utilisateur garantit la qualité, la pertinence et la fiabilité des interventions. L'Utilisateur s'engage également à respecter les principes généraux de bonne conduite communément appelés « Règles de la netiquette ». L'objectif principal du ConnectPoint est le partage d'idées et d'expériences, et il convient donc de prêter attention aux points suivants :

- Evitez ce qu'on appelle le « cross posting », c'est-à-dire la publication de messages identiques dans plusieurs commentaires.
 - Ne menez pas de « guerres d'opinion » ou de querelles personnelles entre Utilisateurs.
 - Privilégiez le dialogue pour la résolution des signalements, sans inciter à l'utilisation de la menace ou de la plainte.
 - N'utilisez pas ConnectPoint comme un espace pour des explosions et des batailles personnelles contre ITA Airways ou toute autre entreprise ou entité juridique.
 - Faites attention à vos informations personnelles.
-

- Privilégiez une communication claire qui n'est pas trop vague ou susceptible de générer de la confusion : en général, il vaut mieux expliquer trop que trop pas assez !
- Pour les Utilisateurs qui répondent : ne surestimez pas votre capacité à interpréter le problème du demandeur et n'hésitez pas à demander des éclaircissements pour mieux comprendre la situation. De même, il est inutile de répéter une réponse déjà donnée par un autre membre dans le même fil si vous n'avez pas de méthodes différentes ou d'autres précisions à proposer.
- Pour tout le monde, il est préférable de créer un nouveau sujet que de poster une question sur un sujet déjà daté.
- Donnez aux commentaires des titres qui sont toujours pertinents pour le sujet abordé.
- En cas de réponse au message d'un autre Utilisateur, ne citez que la partie strictement nécessaire à la compréhensibilité de la réponse.

L'Utilisateur est également expressément interdit, et peut constituer une cause de suppression des Contenus de l'Utilisateur saisi sur le Site et de l'inscription sur le Site, sans préjudice du droit d'ITA Airways à une indemnisation pour dommages et intérêts et de tout autre recours juridique, de publier des contenus qui :

- affichent une attitude hostile, moqueuse ou désobligeante envers ITA Airways ou en tout cas jugée nuisible à l'image de l'entreprise ;
 - contiennent des captures d'écran de conversations privées entre Utilisateurs et/ou opérateurs sans avoir reçu leur consentement préalable ;
 - reproduisent des messages électroniques, sans le consentement explicite de l'expéditeur et du destinataire ;
 - sont pornographiques, obscènes ou autrement sexuellement explicites ;
 - contiennent des scènes de violence (physiques ou même morales) évidentes et/ou gratuites ;
 - contiennent des scènes d'un autre type, aussi évidentes et/ou gratuites soient-elles, d'un caractère dégoûtant ou répréhensible, ou en tout cas susceptibles d'offenser la sensibilité commune ;
 - ne conviennent pas aux enfants de moins de 18 ans ;
 - peuvent constituer une violation du droit d'auteur ou d'autres droits de propriété intellectuelle (par exemple, des marques de commerce célèbres ou bien connues et/ou réputées) ou des droits de la personnalité (par exemple, des images ou des photographies de personnes célèbres.) ;
 - peuvent être considérés comme blasphématoires, diffamatoires ou autrement offensants pour quiconque ou d'autres compagnies aériennes, y compris, entre autres, les expressions de fanatisme, de racisme, de haine, d'irrévérence ou de menace ;
 - incluent des informations fausses ou trompeuses, ou autrement susceptibles d'affecter le comportement des autres Utilisateurs ;
 - concernent les initiatives liées aux jeux de hasard, aux compétitions, aux jeux qui nécessitent une participation pour examen ;
 - concernent la publicité ou le parrainage de quelque nature que ce soit, ou se réfèrent à des offres de vente de tout produit ou service, ou en tout cas ont à voir avec des initiatives commerciales ;
-

- violent ou incitent à violer toute disposition de la loi ou de la réglementation placée pour protéger même les particuliers ou un ordre légitimement donné par l’Autorité publique.

Il est également expressément interdit, et peut constituer une cause de suppression des Contenus de l’Utilisateur et également pour l’Inscription de l’Utilisateur sur le Site, sans préjudice du droit d’ITA Airways à l’indemnisation pour dommages et tout autre recours juridique, d’effectuer les activités suivantes :

- rendre publiques de quelque manière que ce soit des informations personnelles, des numéros de téléphone portable, des e-mails, le domicile, le nom de famille, etc.;
- utiliser des outils logiciels ou d’autres activités qui interfèrent ou risquent d’interférer avec l’une des fonctions opérationnelles du Site, par exemple parce qu’ils contiennent des virus ou des composants autrement nuisibles ;
- envoyer des courriels ou des menaces non sollicités par courriel ou autrement à d’autres utilisateurs ;
- violer de quelque manière que ce soit les données personnelles et / ou les droits de la personnalité de tiers ;
- promouvoir ou fournir des informations qui peuvent de quelque manière que ce soit faciliter ou rendre possibles des activités illégales, ou qui peuvent conduire à la mise en œuvre de ces dernières ou qui peuvent en tout état de cause causer un préjudice à des tiers.

3.1.6 – TYPES D’UTILISATEURS

Les Utilisateurs seront nommés dans les services ConnectPoint avec leur **nom et prénom**

Dans le cadre des services ConnectPoint, il existe des Community Managers qui ont pour rôle principal d’animer et de donner vie à la communauté, de gérer les activités des zones de discussion telles que le déplacement ou la désactivation temporaire des messages.

3.1.7 - LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ POUR L’UTILISATION DU CONNECTPOINT

- a. L’Utilisateur reconnaît et accepte en tout état de cause que l’utilisation du ConnectPoint s’effectue entièrement à ses propres risques et sous sa seule responsabilité.
 - b. L’Utilisateur reconnaît et accepte également que les Services ConnectPoint sont fournis « tels quels » et « tels que disponibles » et qu’ils peuvent être temporairement inaccessibles ou autrement contenir des défauts ou présenter des retards.
 - c. ITA Airways ne sera pas responsable de toute perte ou dommage découlant de ou lié de quelque manière que ce soit à l’utilisation des Services ConnectPoint par les Utilisateurs, y compris, sans s’y limiter, les dommages pour perte d’activité, perte de profits, interruption d’activité, perte d’informations commerciales et/ou tout autre type de perte pécuniaire, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave d’ITA Airways.
-

3.1.8 - SIGNALER LES ABUS

- a. L'utilisation des Services de ConnectPoint est basée sur la liberté d'expression, le respect mutuel, le respect des dispositions de la loi et des présentes « Conditions Générales ».
- b. Les Utilisateurs qui ont identifié tout Contenu qu'ils considèrent comme illégal, inapproprié, offensant ou vulgaire sont invités à le signaler rapidement aux Community Managers.
- c. Les rapports doivent être basés sur des éléments vérifiables et provenir d'un sujet identifiable. En l'absence de ces exigences, ITA Airways ne sera pas en mesure de procéder à la suppression éventuelle du Contenu signalé du ConnectPoint. Dans tous les cas, si le Contenu faisant l'objet du signalement intègre un délit hypothétique, ITA Airways en informera sans délai l'Autorité de sécurité publique compétente, en communiquant également l'identité de l'Utilisateur qui a introduit le Contenu faisant l'objet du signalement.
- d. L'Utilisateur est invité à utiliser ses signalements de manière responsable. Les signalements qui s'avèreraient infondés et/ou illégitimes seraient source de responsabilité à votre charge.
- e.

3.2 – ACADEMY*

Grâce à cette fonction, l'Utilisateur peut avoir accès à du contenu multimédia pour connaître ou en savoir plus sur les produits et services d'ITA Airways et profiter d'outils d'apprentissage.

3.3 - ACCÈS À INFOVOLI

Grâce à cette fonction, l'Utilisateur peut demander, en temps réel, l'état des vols ITA Airways et les horaires.

3.4 - GESTION DES PROFILS UTILISATEUR

Grâce à cette fonction, l'Utilisateur peut consulter ses données personnelles, les modifier, demander le changement de rôle, le cas échéant, et s'abonner à la Newsletter commerciale.

4. SERVICES RÉSERVÉS AUX AGENCES

4.1 - RÉSERVATION ET ACHAT DE BILLETS

ITA Airways accorde à l'Agence, qui accepte, un mandat avec représentation gratuite, en application et par effet de l'article 1704 du Code civil pour la réservation, l'émission et la vente de billets ITA Airways en rapport avec les vols ITA Airways elle-même aux tarifs disponible sur le Site www.ita-airways-connect.com.



L'Agence peut réserver et vendre tous les vols et tous les tarifs mis à disposition par ITA Airways sur le Site dans les conditions prévues pour chaque tarif et lire les conditions générales du contrat de transport.

Le Site, lors de la finalisation de la transaction électronique, fournira les documents suivants :

- a. reçu du passager contenant les données suivantes :
 - la date de réservation et le dossier passager (PNR) et le numéro de billet ;
 - le nom et prénom du passager ;
 - les détails des vols réservés ;
 - un résumé des montants payés par rapport au taux appliqué et des coûts supplémentaires, tels que les taxes gouvernementales, les suppléments, les pourcentages d'escompte appliqués.
- b. l'itinéraire de voyage.

ITA Airways reconnaît que toute transaction sera alors traitée sur la base de la réglementation applicable au tarif acheté.

4.1.1 - OBLIGATIONS DE L'AGENCE

L'Agence s'engage à vérifier le droit du passager à bénéficier de tarifs ou de réductions réservés à des catégories particulières de passagers en raison de l'existence d'exigences objectives spécifiques.

L'Agence s'engage également à fournir au passager une copie :

- a. du Reçu du Passager qui représente, à toutes fins utiles, la réception du paiement ;
- b. le code de réservation (PNR) et le numéro de billet qui doivent être fournis par le passager au personnel d'ITA Airways lors de l'enregistrement ;
- c. à donner des informations sur les règles tarifaires appliquées au billet vendu ;
- d. à donner des informations sur les conditions générales de transport.

Les passagers en possession de billets électroniques émis via le Site ne seront embarqués que si cela aboutit au système de réservation régulier confirmé à leur nom.

L'Agence s'engage à informer le passager des règles tarifaires applicables au tarif vendu, des procédures à suivre pour l'embarquement et de la réglementation de l'Union européenne en matière de sécurité et de la réglementation relative aux documents de voyage consultables sur le site ITA Airways. L'Agence est également tenue de transmettre au passager, de manière documentable, toutes les données pertinentes pour l'exécution du contrat (par exemple, les modifications des horaires de vol) communiquées par ITA Airways après la réservation, par e-mail ou par courrier, immédiatement après leur réception.

L'Agence sera tenue directement responsable de tout inconvénient et dommage subi par le passager en cas de non-respect ou de non-application de ces règles et dispositions.

En ce qui concerne ces responsabilités, l'Agence s'engage également à indemniser et à tenir ITA Airways indemne de toute action, réclamation et/ou demande d'indemnisation qui, en relation avec l'exécution des activités réalisées par celle-ci, doit être avancée pour quelque raison que ce soit par un tiers.

4.1.2 – REMBOURSEMENTS, MODIFICATIONS DE RÉSERVATION ET D'ITINÉRAIRE DES BILLETS

Compte tenu du fait que les tarifs publiés par ITA Airways prévoient généralement des restrictions relatives à la fois au remboursement, à l'annulation et au changement de réservation et / ou d'itinéraire, l'Agence est expressément tenue, au moment de la billetterie, d'informer rapidement et en détail le client de l'Agence des règles spécifiques régissant ces tarifs particuliers, y compris les règles relatives au remboursement des suppléments et des taxes et à l'application de pénalités, car ils constituent des accords de négociation spécifiques.

L'Agence s'engage à respecter les procédures de remboursement publiées sur le site web d'ITA Airways.

4.1.3 – UTILISATION DU SYSTÈME DE RÉSERVATION SUR WWW.ITA-AIRWAYS-CONNECT.COM

L'Agence s'engage à utiliser la réservation sur le Site avec la plus grande diligence. Pour cette raison, ITA Airways a le plein droit d'effectuer des contrôles à tout moment via le Site et / ou tout type de rapport qui peut être extrait de cette application ou d'autres afin de vérifier l'utilisation correcte du système par l'Agence ainsi que la diligence de cette dernière dans l'exécution de son activité en référence aux services offerts par ITA Airways. ITA Airways mettra en place, si les extrêmes sont identifiés, toutes les actions qu'elle jugera appropriées pour la protection de ses intérêts.

4.1.4 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les parties reconnaissent que l'Agence et ITA Airways prendront connaissance des données personnelles de l'autre partie ainsi que de tiers, définies comme toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (« **Données personnelles**»), réalisant en conséquence des traitements, c'est-à-dire toute opération ou ensemble d'opérations, réalisées avec ou sans l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, adaptation ou modification, extraction, consultation, utilisation, communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, comparaison ou interconnexion, limitation, annulation ou destruction («**Traitement**»).



ITA Airways et l'Agence, en tant que responsables indépendants du traitement des données, déclarent qu'elles respectent les obligations énoncées dans le règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données («**RGPD**»).

Chaque partie déclare avoir dûment informé ses clients et/ou salariés du fait que ses Données Personnelles pourront être communiquées à des tiers en vue de la mise en œuvre des présentes « CGU », y compris des destinataires dans des pays tiers, et déclare également avoir obtenu, le cas échéant, le consentement des parties intéressées à un tel traitement et/ou transfert.

ITA Airways et l'Agence s'engagent à effectuer le traitement des données personnelles sur la base des principes d'exactitude, de légalité, de transparence et de confidentialité des parties intéressées, et uniquement et exclusivement aux fins de l'exécution des présentes Conditions Générales ainsi que de la relation d'agence (Base juridique : Contractuelle), ainsi que de toute obligation légale (Base juridique : Légale).

ITA Airways et l'Agence reconnaissent qu'elles peuvent se communiquer mutuellement les Données Personnelles de leurs clients conformément à l'art. 6 par.1 lettre b) du RGPD si le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat dont l'intéressé fait partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles adoptées à la demande de celui-ci.

Pour recevoir plus d'informations sur le traitement des Données Personnelles par ITA Airways, veuillez consulter la politique de confidentialité sur le Site www.ita-airways-connect.com et, pour le Traitement des Données Personnelles relatives à l'utilisation des services de transport aérien, consulter la politique de confidentialité d'ITA Airways sur le site Internet ita-airways.com.

Chaque partie s'engage à indemniser et à dégager l'autre partie de toute responsabilité en cas de dommage, demande, réclamation ou conséquence préjudiciable découlant du non-respect par la même partie des obligations prévues par le règlement (UE) 2016/679 et le décret législatif.196/2003 tel que modifié par le décret législatif n. 101/2018 et tous les ajouts ou modifications ultérieurs.

4.2 - RÉSERVATIONS DE GROUPE

Grâce à cette fonction, les agences non-IATA et IATA autorisées peuvent prévoir des réservations, des devis, des demandes de devis et l'émission des billets correspondants pour les groupes, c'est-à-dire pour les passagers de 10 passagers ou plus qui effectuent le même itinéraire («**Groupes**») par l'utilisation d'une section dédiée du Site.

En ce qui concerne cette fonction spécifique, ITA Airways se réserve le droit, à sa seule discrétion, de ne pas autoriser l'accès aux Agences qui ont fait défaut ou qui ont mis en place des malversations en relation avec la vente de billetteries ITA Airways.



4.3. - ARCHIVAGE DES DONNÉES CONTRACTUELLES ET VISUALISATION DES PERFORMANCES

Grâce à cette fonction, l'Utilisateur peut accéder au contenu des contrats signés avec ITA Airways, visualiser et contrôler leur exécution.

5. SERVICES RÉSERVÉS AUX ENTREPRISES*

5.1 - ARCHIVAGE DES DONNÉES CONTRACTUELLES ET VISUALISATION DES PERFORMANCES*

Grâce à cette fonction, l'Utilisateur peut accéder au contenu des contrats signés avec ITA Airways, visualiser et contrôler leur exécution.

5.2 - ACCÈS À DES PARTENARIATS DÉDIÉS*

Grâce à cette fonction, l'Utilisateur peut accéder à la liste des partenariats signés par ITA Airways et voir les façons de profiter des avantages offerts par les accords.

5.3 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES*

Les parties reconnaissent que l'Entreprise et ITA Airways, en vertu des services visés à l'art. 2 dédié aux Entreprises de ces conditions générales ne traiteront pas les données personnelles relatives aux contrats.

ITA Airways aura une vision en tant que responsable du traitement des données personnelles des utilisateurs enregistrés, ou des données personnelles que le Travel Manager et l'Assistant auront saisies lors de l'Inscription ainsi que du Contenu que l'Utilisateur lui-même aura saisi sur le Site sous sa propre responsabilité et pour lequel l'Utilisateur déclare avoir reçu une autorisation adéquate lorsque le contenu concerne des tiers.

ITA Airways et les utilisateurs enregistrés de l'Entreprise s'engagent à mener les activités de Traitement sur la base des principes d'exactitude, de licéité, de transparence et de confidentialité des parties intéressées, et uniquement et exclusivement aux fins de confier et d'exécuter les présentes Conditions générales (Base juridique : Contractuelle), ainsi que de toute obligation légale (Base juridique : Légale).

Pour recevoir plus d'informations sur le traitement des données personnelles par ITA Airways, veuillez consulter la politique de confidentialité sur le Site www.ita-airways-connect.com et, pour le Traitement des Données Personnelles relatives à l'utilisation des services de transport aérien, consulter la politique de confidentialité d'ITA Airways sur le site Internet www.ita-airways.com et de la déclaration sur le traitement des données personnelles relatives au programme Volare.



6 - SERVICES RÉSERVÉS AUX PME

6.1 - RÉSERVATION ET ACHAT DE BILLETS

Les PME peuvent acheter des billets d'avion ITA Airways sur le Site, pour les utiliser pour les activités professionnelles des Propriétaires, Collaborateurs et Employés de la PME conformément aux présentes Conditions Générales et aux Conditions Générales de Transport.

6.2 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les parties reconnaissent que ITA Airways agit en qualité de responsable de traitement des données personnelles des Utilisateurs, c'est-à-dire les données personnelles que le Travel Manager et l'Assistant auront saisies lors de l'Inscription ainsi que les Contenus que l'Utilisateur lui-même aura saisis sur le Site sous son sous sa propre responsabilité et pour laquelle l'Utilisateur déclare avoir reçu l'autorisation adéquate lorsque les contenus concernent des tiers. ITA Airways aura également une vision des informations personnelles nécessaires afin de fournir les services indiqués à l'art. 2 dédiés aux PME ou aux données de réservation et à l'achat de billets individuels; gestion des profils utilisateur. ITA Airways et les utilisateurs PME enregistrés s'engagent à mener les activités de Traitement sur la base des principes d'exactitude, de légalité, de transparence et de confidentialité des parties intéressées, et uniquement et exclusivement aux fins de confier et d'exécuter les présentes Conditions générales (Base juridique : Contractuelle), ainsi que de toute obligation légale (Base juridique : Légale). Pour recevoir plus d'informations sur le traitement des données personnelles par ITA Airways, veuillez consulter la politique de confidentialité sur le Site www.ita-airways-connect.com et, pour le Traitement des Données Personnelles relatives à l'utilisation des services de transport aérien, consulter la politique de confidentialité d'ITA Airways sur le site Internet www.ita-airways.com et de la déclaration sur le traitement des données personnelles relatives au programme Volare. Chaque partie s'engage à indemniser et à dégager l'autre partie de toute responsabilité en cas de dommage, demande, réclamation ou conséquence préjudiciable découlant du non-respect par la même partie des obligations prévues par le règlement (UE) 2016/679 et le décret législatif.196/2003 tel que modifié par le décret législatif no. 101/2018 et tous les ajouts ou modifications ultérieurs.

7 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

7.1 - LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ

- a. L'Utilisateur reconnaît et en tout cas accepte que l'utilisation par celui-ci des Services sur www.ita-airways-connect.com se font entièrement à ses propres risques et sous son entière responsabilité.
 - b. L'Utilisateur reconnaît également et en tout état de cause accepte que les Services sur www.ita-airways-connect.com sont fournis « tels quels » et « tels que disponibles » et qu'ils pourraient être temporairement inaccessibles ou contenir des défauts ou des retards.
-



c. ITA Airways ne sera pas responsable de toute perte ou dommage découlant de ou lié de quelque manière que ce soit à l'utilisation des Services par les Utilisateurs, y compris, sans s'y limiter, les dommages pour perte d'activité, perte de profits, interruption d'activité, perte d'informations commerciales et/ou tout autre type de perte pécuniaire, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave d'ITA Airways.

7.2 - MODIFICATIONS DES CONDITIONS D'UTILISATION ET/OU DES SERVICES D'ITA AIRWAYS CONNECT

a. ITA Airways se réserve le droit de modifier, d'intégrer les « Conditions générales », ou des parties de celles-ci, à tout moment, en donnant à l'Utilisateur, un préavis de 10 jours par le biais d'une communication générale apposée sur le Site ou via e-mail envoyé à tous les inscrits.

Les modifications ou compléments contractuels seront considérés comme pleinement acceptés par l'Utilisateur en cas de non-exercice du droit de rétractation à la date d'entrée en vigueur des modifications ou compléments contractuels. L'Utilisateur qui n'est pas d'accord avec les nouvelles « Conditions Générales » est invité à ne pas utiliser les services d'ITA Airways Connect pour procéder à la désactivation de son inscription d'Utilisateur. L'utilisation des Services ITA Airways Connect après l'entrée en vigueur de ces modifications implique l'entière acceptation de ces mêmes modifications par l'Utilisateur.

b. ITA Airways se réserve également le droit de communiquer par e-mail aux Utilisateurs tout changement de nature technique ou mise à jour ou nouvelle concernant les Services Communautaires disponibles sur le Site.

7.3 DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE D'ITA AIRWAYS

Toutes les informations, données et documents publiés par ITA Airways sur le site Web ITA Airways-connect.com, y compris les noms, logos, contenus vidéo, photographiques et audio ainsi que la palette de couleurs et la mise en page de la plateforme ainsi que le contenu du site Web ITA Airways.com (y compris les horaires de vol, les prix, etc.) est soumis au droit d'auteur, aux droits de marque, aux droits de base de données et/ou à d'autres droits de propriété intellectuelle. Il est permis d'utiliser les contenus susmentionnés uniquement dans la mesure strictement nécessaire pour atteindre les objectifs autorisés de participation à la Communauté. Toute autre utilisation des contenus susmentionnés et/ou leur reproduction, y compris sur les profils sociaux de l'Utilisateur, sans l'accord écrit préalable d'ITA Airways, sont interdites et constituent une violation des Conditions générales de participation à la Communauté, ainsi que la configuration d'une éventuelle violation des droits de propriété intellectuelle d'ITA Airways.

7.4 LITIGES, TRIBUNAL JURIDIQUE ET DROIT APPLICABLE

Les Conditions Générales sont régies par le droit italien.

Pour tout litige pouvant survenir en relation avec les présentes Conditions générales, le Tribunal de Rome aura compétence exclusive.

7.5 – CONFIDENTIALITÉ

Au cours de la relation, chaque partie peut avoir accès à des informations confidentielles de l'autre partie (sous forme verbale, papier ou électronique) qui sont liées aux activités, produits, services et connaissances techniques de l'autre partie ou de ses clients comme confidentielles («**Informations confidentielles**»).

Les Informations confidentielles d'une partie ne peuvent être utilisées par l'autre partie que dans le cadre de l'utilisation des Services. Chaque partie s'engage à protéger la confidentialité des Informations Confidentielles de l'autre partie avec le même soin avec lequel elle protège la confidentialité de ses Informations Confidentielles et en tout cas avec la diligence professionnelle qui lui incombe dans la protection de ces Informations Confidentielles. Chaque partie s'engage, également en vertu et aux fins de l'art. 1381 du Code civil italien, pour s'assurer que ses employés et collaborateurs respectent les obligations de confidentialité visées dans cet article.

Les Informations Confidentielles ne peuvent être copiées ou reproduites sans l'accord écrit préalable de la partie qui les divulgue. Les Informations Confidentielles mises à disposition, y compris toutes copies de celles-ci, seront restituées ou détruites, selon les instructions données par la partie qui les a divulguées, dès la survenance du premier des événements suivants :

- i) la suppression du compte ;
- ii) la demande de la partie divulgatrice, à moins que la partie qui l'a reçue ne soit autorisée à conserver ces informations confidentielles à tout autre titre.

7.6 - CODE D'ÉTHIQUE, MODÈLE D'ORGANISATION, GESTION ET CONTRÔLE

ITA Airways a décidé d'adopter un code d'éthique et un modèle d'organisation, de gestion et de contrôle conformément au décret législatif 231/01 (« **Modèle**»), disponible sur le site Web d'ITA Airways, défini conformément aux normes de contrôle requises par le décret législatif 231/01 (« **Décret**») et les bonnes pratiques de référence.

Les utilisateurs ayant signé un contrat avec ITA Airways déclarent :

- a) avoir pleinement compris le contenu du Modèle et du Code, en s'engageant à agir conformément aux principes et règles de conduite indiqués par le Modèle et le Code ;
 - b) ne pas adopter d'actes ou de se comporter de manière à déterminer une violation du Modèle ;
 - c) ne commettre aucun acte ou omission, de ne donner lieu à aucun fait et de ne se livrer à aucun comportement qui pourrait exposer ITA Airways au risque de l'application des sanctions prévues par le Décret ou dont la responsabilité d'ITA Airways pourrait en tout état de cause dériver sur la base de celle-ci ;
-



- d) n'encourir aucune des sanctions prévues par l'art. 9 du Décret ;
- e) n'avoir aucun conflit d'intérêts potentiel ou établi avec ITA Airways (y compris ses employés, administrateurs ou administrateurs).

Dans le respect des lois et règlements anti-corruption et conformément aux principes qui y sont contenus dans le Code et le Modèle, les utilisateurs mentionnés ci-dessus ne doivent en aucun cas :

- a) offrir, promettre ou accorder intentionnellement tout avantage, bien ou avantage de quelque nature que ce soit, indu et/ou illégal, directement ou par l'intermédiaire d'un intermédiaire, à un agent public (ou à toute personne exerçant une fonction publique ou toute activité d'intérêt public), pour ce fonctionnaire ou pour un tiers, de sorte que le fonctionnaire agit ou s'abstient d'agir dans le cadre de l'exercice de ses fonctions officielles, ou est indûment influencé, afin d'obtenir un avantage indu de quelque nature que ce soit dans la conduite des affaires ;

Les utilisateurs susmentionnés s'engagent également à informer immédiatement et directement l'organisme de surveillance d'ITA Airways (organismodivigilanza@ita-airways.com) dans le cas où elle-même ou toute autre personne agissant en son nom reçoit, directement ou indirectement, d'un employé/représentant d'ITA Airways une demande de configuration d'un comportement qui pourrait conduire à une violation du Modèle et/ou du Code de l'Éthique.

Le non-respect, même partiel, des obligations et engagements ci-dessus constituera une rupture contractuelle grave et légitimera ITA Airways à mettre fin à la présente relation contractuelle, avec effet immédiat, en application et aux fins de l'art. 1456 du Code Civil, sans préjudice de l'indemnisation des dommages.
