

OCC Commercial & Customer Control ITA Airways Rebook Policy

Israel – Tel Aviv - UPDATE #13



N. 003/2026 English Version

Date: 28 February 2026

OPERATIONAL UPDATE

Due to the security situation in Middle East, ITA Airways flights to/from Tel Aviv might be cancelled.

According to REG. EU261/2004, passengers holding ITA Airways tickets (055) booked on those flights 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 flights to/from Tel Aviv (TLV):

- 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 **31 March 2026**.
 - The departure date of the segment replacing the original flight must occur no later than **31 March 2026**.
 - The initial duration of stay will be preserved unless differently asked by the passenger.

Re-routing without penalty on ITA Airways flights to/from Athens (ATH):

- ITA AIRWAYS operating flights in the same booking class or the first available one, within the same travel cabin.

Re-routing without penalty on ITA Airways flights with new origin/destination Rome (FCO):

- Passengers in connection from/to TLV booked on any AZ Intercontinental/International flights can choose to start/end their journey from/to their original intercontinental/international origin/destination. (Eg: JFK-FCO-TLV-FCO-JFK can be revalidated as JFK-FCO-JFK).

In the above Re-routing option:

- Customers or travel agencies must cancel the flight segment to/from TLV before the original departure date to avoid a no-show.
- Tickets must be reissued on the new origin/destination without penalty or additional supplement.
- The new reservation and the ticket reissue must be completed not later than **31 March 2026**.
- The departure date of the segment replacing the original flight must occur no later than **31 March 2026**.
- The initial duration of the stay will be preserved unless differently asked by the passenger.

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 **31 March 2026**.

The original duration of stay will be preserved unless differently asked by the passenger.

Refund

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

Refunds of electronic tickets refunded by Travel Agencies (that cannot be done via GDS due to partial refund or already reissued by ITA Airways) must be processed through RAA (not applicable for 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 **31 March 2026**, without a change fee. The original duration of stay will be preserved unless differently asked by the passenger.

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 **31 March 2026**, without a change fee. The original duration of stay will be preserved unless differently asked by the passenger.

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.

REPRO POLICY FOR GROUPS

Groups with down payment deposit

- Refund of the down payment deposit, no 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 new reservation must be completed no later than **31 March 2026**, without charging any penalty.
 - Travel must end within 6 months from the original date of departure.
- Refund of electronic tickets refunded by Travel Agencies can be processed through GDS auto-refund feature.
- Travel Agencies should delete the booking in case of active segments that will not be used, due to the cancellation of flights or partial cancellation of any flight within the original itinerary of the group.

Groups with tickets issued

- Ticket refund, no 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 **31 March 2026**, without penalty.
 - Travel must end within 6 months from the original date of departure.
 - The new fare could be re-negotiated.
- Refunds of electronic tickets refunded by Travel Agencies can be processed through GDS auto-refund feature.
- Travel Agencies should delete the booking in case of active segments that will not be used, due to the cancellation of flights or partial cancellation of any flight within the original itinerary of the group.

TICKETS RE-ISSUE AND/OR REVALIDATION AND/OR REFUND

E-tickets must be re-issued/revalidated/refunded free of charge by ITA Airways and/or by Travel Agencies, inserting in the “Endorsement and Restriction” box the note: **“MEO Conflict 2026”**.

OCC Commercial & Customer Control ITA Airways Rebook Policy



Israele - Tel Aviv 2024 – UPDATE #13

N. 003/2026 Versione Italiana

Data: 28 Febbraio 2026

SCENARIO OPERATIVO

A causa della situazione di emergenza in Medio Oriente, i voli di ITA Airways da/per Tel Aviv potrebbero essere cancellati.

I passeggeri in possesso di biglietti ITA Airways (055) prenotati sui voli coinvolti, 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 ITA Airways **da/per Tel Aviv (TLV)**:

- Volo operativo ITA AIRWAYS nella stessa classe di prenotazione originaria o nella classe immediatamente disponibile, nella stessa cabina/compartimento.
 - Il cambiamento di prenotazione e la riemissione del biglietto dovranno essere completati entro e non oltre il **31 Marzo 2026**.
 - La data di partenza del segmento sostitutivo del volo originario dovrà avvenire entro e non oltre il **31 Marzo 2026**.
 - La durata originaria del viaggio sarà preservata/garantita, salvo diversa richiesta del passeggero.

Re-routing senza penale su voli ITA Airways da/per Athens (ATH):

- Voli operati da ITA AIRWAYS nella stessa classe di prenotazione o nella prima disponibile, all'interno dello stesso compartimento di viaggio.

Re-routing senza penale su voli ITA Airways con nuova origine/destinazione Roma (FCO):

- I passeggeri in coincidenza da/per TLV prenotati su qualsiasi volo intercontinentale/internazionale AZ possono scegliere di iniziare/terminare il loro viaggio da/verso la loro origine/destinazione intercontinentale/internazionale originale. (Ad esempio: JFK-FCO-TLV-FCO-JFK può essere rimeso come JFK-FCO-JFK).

Per le opzioni di re-routing indicate sopra:

- I clienti o le agenzie di viaggio devono cancellare il segmento di volo da/per TLV prima della data di partenza originale per evitare il no-show.
- Il biglietto deve essere rimeso con la nuova origine/destinazione senza penale o supplementi aggiuntivi.
- La nuova prenotazione e la riemissione del biglietto devono essere completate entro e non oltre il **31 Marzo 2026**.
- La data di partenza del segmento che sostituisce il volo originale deve avvenire entro e non oltre il **31 Marzo 2026**.
- La durata iniziale del soggiorno sarà preservata/garantita, salvo diversa richiesta del passeggero.

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 **31 Marzo 2026**.

La durata originaria del viaggio sarà preservata/garantita, salvo diversa richiesta del passeggero.

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 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).

I rimborsi dei biglietti elettronici rimborsati dalle Agenzie di Viaggio (che non possono essere effettuati tramite GDS a causa di un rimborso parziale o di una riemissione già effettuata da ITA Airways) devono essere elaborati tramite RAA (non applicabile al mercato statunitense).

REGOLE GENERALI

Schedule change superiore alle 5 ore (ritardo in partenza) 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 **31 Marzo 2026**. La durata originaria del viaggio sarà preservata/garantita, salvo diversa richiesta del passeggero.

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 **31 Marzo 2026**. La durata originaria del viaggio sarà preservata/garantita, salvo diversa richiesta del passeggero.

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, nessuna 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 **31 Marzo 2026**, senza penale per il cambio
 - Il viaggio dovrà essere completato entro 6 mesi dalla data originaria del viaggio.
- I biglietti elettronici rimborsati dalle Agenzie di Viaggio, potranno essere processati con auto-refund via GDS.
- L'agenzia deve cancellare i segmenti attivi che non verranno utilizzati a causa della cancellazione dei voli o della cancellazione parziale di qualsiasi volo all'interno dell'itinerario originale del gruppo.

Gruppi con biglietti emessi

- Rimborso del biglietto, nessuna 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 **31 Marzo 2026**, senza penale per il cambio
 - Il viaggio dovrà essere completato entro 6 mesi dalla data originaria del viaggio.
 - La nuova tariffa dovrà essere rinegoziata.
- I biglietti elettronici rimborsati dalle Agenzie di Viaggio, potranno essere processati con auto-refund via GDS.
- L'agenzia deve cancellare i segmenti attivi che non verranno utilizzati a causa della cancellazione dei voli o della cancellazione parziale di qualsiasi volo all'interno dell'itinerario originale del gruppo.

RIEMMISSIONE/RIVALIDA/RIMBORSO DEL BIGLIETTO

I biglietti elettronici dovranno essere rivalidati e/o riemessi e/o rimborsati da ITA Airways o dalle Agenzie di Viaggio, senza penale, inserendo nel box "Endorsement and Restriction" box l'indicazione "**Conflitto MEO 2026**".