



## GROUND OPERATIONS

### Operational Communication n.010/2025

#### Introduzione nuova funzione di pagamento "Pay-by-Link"

#### per ARDWEB e ALTEA CM

*Above the wing*

**Premessa** Al fine di offrire ai propri passeggeri modalità di pagamento sempre più sicure ed efficaci e tali da prevenire eventuali frodi, ITA Airways ha introdotto una nuova funzionalità per gestire i pagamenti online denominata "Pay-by-Link".

Questa soluzione è stata progettata per proteggere ulteriormente i dati personali e finanziari dei clienti, consentendo loro di gestire in totale autonomia e quindi con maggiore tranquillità i dettagli sensibili della carta elettronica scelta, senza la necessità di doverli mostrare o comunicare ad un operatore. La soluzione Pay-by-Link si propone, quindi, come ulteriore opportunità di pagamento da presentare ai clienti, aggiungendosi a quelle già esistenti.

A supporto dell'iniziativa descritta dalla presente OP COM, sono stati pubblicati anche il Training Bulletin n. 004/2025 per ARDWEB e il Training Bulletin n. 005/2025 per DCS ALTEA CM, che descrivono dettagliatamente i passaggi tecnici da seguire nei diversi scenari di applicazione.

**Entrata in vigore** 16 Aprile 2025

**Procedura** La funzionalità Pay-by-Link sarà disponibile sia su ARDWEB che su Altea CM ed accessibile nei seguenti mercati: CA, US, AR, TN, SA, JP, EG, IN, AL, IL, BR, FR, BG, GB, ES, GR, NL, BE, DE, CH, GB, oltre che in Italia. Questa nuova modalità di pagamento permetterà agli operatori di inviare ai passeggeri un link, disponibile in 17 lingue diverse, per effettuare il pagamento online in autonomia.

Gli operatori avranno a disposizione due modalità per l'utilizzo della funzionalità:

- inviare il link via email, utilizzando l'indirizzo predefinito della prenotazione se presente o un indirizzo diverso a scelta del cliente comunicato sul momento;
- inviare il link via SMS, inserendo il numero di telefono comunicato dal cliente completo di prefisso internazionale.

Attraverso uno delle due opzioni sopra elencate, il cliente riceverà una richiesta di pagamento contenente un link; questo reindirizzerà ad una pagina web dalla quale potrà finalizzare il pagamento utilizzando la tipologia di carta di credito prescelta (a titolo esemplificativo ma non esauritivo si citano: VISA, Mastercard, American Express, carta di debito, PayPal) finalizzando quindi la transazione in autonomia e in sicurezza, come normalmente avviene per qualsiasi pagamento online.

Durante la fase di pagamento online da parte del passeggero, l'operatore vedrà che l'emissione del documento sia in ARDWEB che in ALTEA CM resterà in "Hold" fino a quando la transazione economica non sarà stata completata con successo e verificata dal sistema. Una volta conclusa positivamente la transazione, l'operatore dovrà aggiornare la prenotazione (cfr. dettagli tecnici nei rispettivi TB) per ottenere automaticamente il numero del documento emesso.

La funzione di Pay-by-Link potrà essere utilizzata per l'acquisto di ogni tipo di servizio, sia per biglietti che prodotti ancillari.



**GROUND OPERATIONS**  
**Operational Communication n.010/2025**  
**Introduction of new form of payment "Pay-by-Link"**  
**for both ARDWEB and ALTEA CM**  
*Above the wing*

<b>Premise</b>	<p>In order to offer its passengers increasingly secure and effective payment methods to prevent fraud, ITA Airways has introduced a new feature to manage online payments called "Pay-by-link".</p> <p>This solution has been designed to further protect customers' personal and financial data, allowing them to manage the sensitive details of the chosen electronic card by their own, without the need to show or communicate them to an operator. The Pay-by-Link solution is therefore proposed as an additional payment opportunity to be presented to customers, adding to those already existing.</p> <p>In support of this OP COM, Training Bulletin no. 004/2025 has been published for ARDWEB and Training Bulletin no. 005/2025 for DCS ALTEA CM, detailing the technical steps to follow in various operative scenarios.</p>
<b>Effective date</b>	April 16th 2025
<b>Procedure</b>	<p>Pay-by-Link functionality will be available on both ARDWEB and DCS Altea CM and accessible in the following markets: CA, US, AR, TN, SA, JP, EG, IN, AL, IL, BR, FR, BG, GB, ES, GR, NL, BE, DE, CH, GB, as well as in Italy.</p> <p>This new functionality will allow operators to send passengers a link, available in 17 different languages, to make online payments by their own.</p> <p>Operators will have two options:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• send the link via email, using the predefined address mentioned in the booking if present, or a different email address chosen by the customer on purpose;</li><li>• send the link via SMS, entering the phone number chosen by passenger, complete with country code.</li></ul> <p>Through one of the two options listed above, the customer will receive a payment request containing a link that will open a web page, where one can choose to pay with his/her preferred credit card type (e.g. VISA, Mastercard, American Express, debit card, PayPal) and complete the payment securely, as with any online payment.</p> <p>While the online payment is performed by passenger, the operator will see that the issuance of the document both in ARDWEB and DCS Altea CM will remain on 'Hold' until the financial transaction is successfully completed and verified by the system. Once the transaction is successfully completed, the operator will need to update the booking (for ARDWEB) and retrieve the customer (for ALTEA CM) to automatically obtain the issued document number (see technical details as shown in the respective TB).</p> <p>The Pay-by-Link feature can be used for all types of services, tickets purchase and ancillary products.</p>