



READ AND SIGN

Revision: 0 | Issued: 30.06.2025

Topic: Overbooked Flight Handling

On overbooked ITA Airways flights specific procedures must be followed. If the flight is overbooked, the correct compensation forms along with PAX rights must be prepared in advance for the check-in and gate. The typical workflow is as follows:

At the check-in: Look for volunteers.

“Currently your flight is overbooked. We are looking for volunteers to be placed on the waiting list. Volunteers will be provided with compensation and if necessary, be rebooked on the next available flight.”

If a passenger **volunteers** to be waitlisted (standby), two copies of the **Compensation Form TCV** need to be filled out and signed.

Impresso di Solid
presso in nero
vinasse grata
Aut. Min. del 19/10/2021

Compensation Form TCV

Dear Customer,
We apologize for the inconvenience you experienced and kindly ask you to fill the form below. As agreed, you will receive via email an electronic voucher for the purchase of future ITA Airways tickets based on the information provided. Please do not hesitate to contact our Contact Center (contact available at www.ita-airways.com) for any further information.

Last name*	Name*	Doc. Type and number*	Exp*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
City*	Country*	E-mail*	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Mobile phone*			
<input type="text"/>			

*mandatory field

I hereby accept to receive by ITA Airways a TCV (Transportation credit voucher), for an amount of

Eur Amount in letter: EUR _____

As compensation for the inconvenience experienced, and I confirm I am fully satisfied with the related amount and accept such voucher as compensation.

Reason: ☐ Voluntary offloading ☐ Damaged baggage (PIR: _____) ☐ Other reason (specify) _____

TERMS AND CONDITIONS

The following terms used for the purposes of this document have the specified meaning listed below:

- TCV: voucher for the purchase of air transport documents
- Owner or holder indicates the person to whom the TCV is issued and who can legitimately use it

1. No agent, manager, employee or representative of ITA Airways, is authorized to replace, modify or otherwise derogate from the terms and conditions set out in this document.
2. This TCV can only be used for the purchase of tickets for transport on flights operated by ITA Airways up to the value indicated on the TCV itself. If the value of the TCV:
 - a. is expressed in a currency other than that in which the ticket is purchased, the exchange rate applied will be the one in force in the place and at the time of purchase.
 - b. is exceeding the cost of the ticket to be purchased, during selling, a new TCV will be issued in favor of the holder for the remaining amount.
3. The TCV is not comparable to a credit title and, therefore, cannot be turned over or refunded but can still be used for the issue of tickets in favor of a person other than the holder.
4. The holder of the TCV is the only person authorized to use it by requesting the issuance of tickets, which can only be done through the ITA Airways contact center, for himself or for third parties indicated by the same. ITA Airways reserves the right to verify that the person presenting the TCV corresponds to its actual holder.
5. The TCV is valid for one year from the date of its first issuance and can be used in multiple tranches. No extension of its validity is allowed.

As Data Controller, ITA Airways informs that your data will be processed in compliance with Reg. 679/2016 and Legislative Decree 30 June 2003, n. 196 and subsequent amendments for reasons connected with and consequent to the transport contract; for more information regarding the processing of your personal data go to the privacy section of the site ITA Airways www.ita-airways.com

Date: _____ Passenger Sign _____

Agent Sign _____ Supervisor Sign _____

Flight	Date	Itinerary	Ticket nr.										
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>										
New flight	Date		HOTAC	PNR #						Classe: Y	YCU		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>						<input type="text"/>	<input type="text"/>		

Ground Ops

Edition 1.0 Rev.0.0

Jul 2022

For flights to FCO **350 Euros** is the compensation amount for **volunteers**. PAX with connections would require additional compensation to be calculated by the supervisor.



READ AND SIGN

Revision: 0 | Issued: 30.06.2025

At the gate: Announcements for volunteers should be made. Look for PAX with no checked luggage. The **Compensation Form TCV** will need to be completed for any **volunteers** at the gate.

During boarding closure: If, after searching for volunteers, no volunteers are found, and passengers must be **involuntarily denied boarding** because of no seat availability, two copies of the **Oversold Compensation Form** must be filled out and signed.

OVERSOLD Compensation Form

Stampa di bollo
valida in modo
virtuale giusta
art. 46/2012 del
19/10/2021

Dear Customer,
Your denied boarding is due to the flight "overbooking"; therefore, you are entitled to receive a monetary compensation as detailed in the informative leaflet you were given.
We kindly invite you to fill in the below information data scheme to allow us contacting you **Within the next 5 days** in order to agree the most suitable compensation path.

Last name* Name* Document Type & Number* Exp*
City* Country* Email*
Mobile telephone*

Mandatory information

☐ A. I would like to be contacted at one of the addresses indicated above to agree on the method of compensation
☐ B. I do not wish to be contacted and as compensation, I accept by ITA-Airways the TCV that will be sent to me via e-mail at the address indicated and which will be issued for an amount of:

Euro **250.00** (in letters): Euro Two Hundred Fifty

I accept the aforementioned TCV as an alternative form of compensation pursuant to Regulation (EC) no. 261/2004 and I declare myself fully satisfied with the relative amount.

TERMS AND CONDITIONS

The following terms used for the purposes of this document have the specified meaning listed below:

- * TCV: voucher for the purchase of air transport documents
- * Owner or holder indicates the person to whom the TCV is issued and who can legitimately use it

- No agent, manager, employee or representative of ITA Airways, is authorized to replace, modify or otherwise derogate from the terms and conditions set out in this document.
- This TCV can only be used for the purchase of tickets for transport on flights operated by ITA Airways up to the value indicated on the TCV itself. If the value of the TCV:
 - is expressed in a currency other than that in which the ticket is purchased, the exchange rate applied will be the one in force in the place and at the time of purchase.
 - is exceeding the cost of the ticket to be purchased, during selling, a new TCV will be issued in favor of the holder for the remaining amount.
- The TCV is not comparable to a credit title and, therefore, cannot be turned over or refunded but can still be used for the issue of tickets in favor of a person other than the holder.
- The holder of the TCV is the only person authorized to use it by requesting the issuance of tickets, which can only be done through the ITA Airways contact center, for himself or for third parties indicated by the same. ITA Airways reserves the right to verify that the person presenting the TCV corresponds to its actual holder.
- The TCV is valid for one year from the date of its first issuance and can be used in multiple tranches. No extension of its validity is allowed.

As Data Controller, ITA Airways informs that your data will be processed in compliance with Reg. 679/2016 and Legislative Decree 30 June 2003, n. 196 and subsequent amendments for reasons connected with and consequent to the transport contract, for more information regarding the processing of your personal data go to the privacy section of the site ITA Airways www.ita-airways.com

Date: _____ Passenger Signature _____
Agent Signature _____ Supervisor Signature _____

Flight Date Itinerary Ticket Number
Reprotection Flights Date HOTAC Y NO PNR# Class: Y C/U

Ground Ops Edition 1.0 Rev. 0.0 Jul 2022

For flights to FCO 250 Euros is the compensation amount for **involuntarily denied** PAX. PAX with connections would require additional compensation to be calculated by the supervisor.

Special categories of passengers (PRM, UMNR, VIP, etc.) must not be placed on standby. Ensure they are assigned seats before the check-in opens.

Both forms must immediately be handed over to the supervisor who will then send a copy to:
overbookingdowngrading@ita-airways.com

Important note to supervisors: Each form must be sent in a separate email. Do not include multiple forms in one email.

Modulo Compensazione TCV

Gentile Cliente,

Ci scusiamo per il disagio arrecatole. La preghiamo di voler indicare di seguito i suoi dati personali al fine di consentirci l'attivazione di un buono elettronico per l'acquisto di biglietti ITA Airways. Il buono le verrà inviato via e-mail secondo le istruzioni da lei fornite nel presente modulo. Augurandoci che continuerà ad accordarci la sua fiducia la informiamo che l'Ufficio Relazioni Clientela è a sua disposizione al numero 800 936090, per qualsiasi chiarimento o informazione.

Cognome*	Nome*	Doc. Tipo & Numero*	Scad*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Città*	Paese*	E-mail*	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Cellulare*			
<input type="text"/>			

* campo obbligatorio

Ricevo da ITA Airways a titolo di indennizzo per il disservizio subito, un TCV che mi verrà inviato all'email da me indicata nel presente modulo, (Buono per l'acquisto di biglietti aerei), dell'importo di

Eur Ammontare in lettere: Eur _____

dichiarandomi pienamente soddisfatto dell'indennizzo ricevuto e del relativo ammontare.

Causale: ☐ Sbarco volontario ☐ Danneggiamento bagaglio (PIR: _____) ☐ Altro (specificare) _____
Cancellazione

TERMINI E CONDIZIONI

- I seguenti termini utilizzati ai fini del presente documento hanno il significato specificato in appresso:
 - TCV: buono per l'acquisto di documenti di trasporto aereo;
 - Titolare o intestatario: indica la persona alla quale il TCV è rilasciato e che può legittimamente utilizzarlo.
- Nessun agente, preposto, dipendente o rappresentante ITA Airways è autorizzato a sostituire, modificare o comunque derogare ai termini ed alle condizioni di cui al presente documento.
- Il presente TCV può essere utilizzato solo per l'acquisto di biglietti per il trasporto sui voli operati da ITA Airways fino alla concorrenza del valore indicato sullo stesso TCV. Se l'importo del TCV:
 - è espresso in una valuta diversa da quella in cui si effettua l'acquisto del biglietto, il cambio applicato sarà quello in vigore nel luogo ed al momento dell'acquisto;
 - è pari ad una somma eccedente il costo del biglietto da acquistare, all'atto dell'acquisto del biglietto medesimo verrà emesso, in favore del titolare, un nuovo TCV per tale somma eccedente.
- Il TCV non è equiparabile ad un titolo di credito e, pertanto, non può essere girato o rimborsato ma può comunque essere utilizzato per l'emissione di biglietti a favore di persona diversa dal titolare.
- Il titolare del TCV è la sola persona autorizzata ad effettuare l'utilizzo chiedendo l'emissione di biglietti, che potrà avvenire esclusivamente tramite il **contactcall** center ITA Airways, per sé o per terzi dallo stesso indicati. ITA Airways si riserva la facoltà di accertare che la persona che presenti il TCV corrisponda al suo effettivo intestatario.
- Il TCV è valido ed utilizzabile in più soluzioni per un anno a decorrere dalla data di prima emissione. Non sono permesse proroghe o estensioni della sua validità.

ITA Airways in qualità di Titolare del trattamento informa che i Suoi dati verranno trattati nel rispetto del Reg. 679/2016 e del D.lgs 30 giugno 2003, n. 196 e ss.mm.ii per motivi connessi e conseguenti al contratto di trasporto, per maggiori informazioni rispetto al trattamento dei suoi dati personali vai alla sezione privacy del sito www.ita-airways.com

Data: _____ Firma Leggibile Passeggero _____

Firma Leggibile Agente _____ Firma Leggibile Spvr _____

Volo	Data	Itinerario	Nr. Biglietto
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Voli di riprotezione	Data	HOTAC	PNR #
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		SI NO	Classe: Y <input type="checkbox"/> C/J <input type="checkbox"/>

Modulo Compensazione OVERSOLD

Imposta di bollo
assolta in modo
virtuale giusta
aut. 441931 del
19/10/2021

Gentile Cliente,
il Suo mancato imbarco è stato dovuto ad "overbooking", pertanto Lei ha diritto a ricevere una compensazione pecuniaria così come meglio specificato nel foglio informativo che Le abbiamo consegnato.
La invitiamo a voler indicare di seguito i Suoi recapiti al fine di consentirci di ricontattarla **entro i prossimi 5 giorni** per concordare la modalità di erogazione della compensazione a Lei più congeniale

Cognome*	Nome*	Doc. Tipo & Numero*	Scad*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Città*	Paese*	E-mail*	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Cellulare*	<input type="text"/>		

*campo obbligatorio

- ☐ A. Desidero essere contattato ad uno dei recapiti sopra indicati per concordare la modalità di erogazione della compensazione
- ☐ B. Non desidero essere contattato e sin d'ora accetto da parte di ITA-Airways a titolo d'indennizzo il TCV che mi sarà inviato sull'e-mail indicata e che sarà emesso per un importo di

Euro (in lettere): Euro _____

Accetto il suddetto TCV come forma alternativa di compensazione ai sensi del Regolamento (CE) n. 261/2004 e mi dichiaro pienamente soddisfatto del relativo ammontare.

TERMINI E CONDIZIONI

I seguenti termini utilizzati ai fini del presente documento hanno il significato specificato di seguito:

- TCV: buono per l'acquisto di documenti di trasporto aereo;
 - Titolare o intestatario: indica la persona alla quale il TCV è rilasciato e che può legittimamente utilizzarlo.
1. Nessun agente, preposto, dipendente o rappresentante ITA Airways è autorizzato a sostituire, modificare o comunque derogare ai termini ed alle condizioni di cui al presente documento.
 2. Il presente TCV può essere utilizzato solo per l'acquisto di biglietti per il trasporto sui voli operati da ITA Airways fino alla concorrenza del valore indicato sullo stesso TCV. Se l'importo del TCV:
 - a. è espresso in una valuta diversa da quella in cui si effettua l'acquisto del biglietto, il cambio applicato sarà quello in vigore nel luogo ed al momento dell'acquisto;
 - b. è pari ad una somma eccedente il costo del biglietto da acquistare, all'atto dell'acquisto del biglietto medesimo verrà emesso, in favore del titolare, un nuovo TCV per tale somma eccedente.
 3. Il TCV non è equiparabile ad un titolo di credito e, pertanto, non può essere girato o rimborsato ma può comunque essere utilizzato per l'emissione di biglietti a favore di persona diversa dal titolare.
 4. Il titolare del TCV è la sola persona autorizzata ad effettuare l'utilizzo chiedendo l'emissione di biglietti, che potrà avvenire esclusivamente tramite il contact center ITA Airways, per sé o per terzi dallo stesso indicati. ITA Airways si riserva la facoltà di accertare che la persona che presenti il TCV corrisponda al suo effettivo intestatario.
 5. Il TCV è valido ed utilizzabile in più soluzioni per un anno a decorrere dalla data di prima emissione. Non sono permesse proroghe o estensioni della sua validità.

ITA Airways in qualità di Titolare del trattamento informa che i Suoi dati verranno trattati nel rispetto del Reg. 679/2016 e del D.lgs 30 giugno 2003, n. 196 e ss.mm.ii per motivi connessi e conseguenti al contratto di trasporto, per maggiori informazioni rispetto al trattamento dei suoi dati personali vai alla sezione privacy del sito www.ita-airways.com

Data: _____ Firma Leggibile Passeggero _____

Firma Leggibile Agente _____ Firma Leggibile Spvr _____

Volo	Data	Itinerario	Nr. Biglietto
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Voli di riprotezione	Data	HOTAC	PNR #
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		SI NO	Classe: Y <input type="checkbox"/> C/J <input type="checkbox"/>