



Ground Operations

Comunicazione Operativa N° 034/2025

Nuove disposizioni per il trasporto di animali domestici come PETC e AVIH sui voli operati ITA Airways

Above the Wing/Below the Wing

Premessa Facendo seguito alle recenti iniziative a tutela della salute e del benessere degli animali trasportati sui propri voli, a partire dal 01 Dicembre 2025 ITA Airways prevederà il servizio di trasporto di animali domestici a seguito passeggero in cabina (procedura PETC) o in stiva (procedura AVIH) per **soli cani e gatti**. A partire dal 01 Dicembre 2025 sarà sospesa, quindi, la vendita del servizio di trasporto di animali domestici a seguito passeggeri per le altre categorie di animali finora ammesse (uccelli, conigli, furetti e criceti). Le nuove disposizioni sono inoltre in linea con la progressiva armonizzazione dei servizi e delle procedure con quanto già previsto dai Vettori del Gruppo Lufthansa.

La sospensione del servizio di vendita per gli animali domestici quali uccelli (con l'eccezione già in essere dei pappagalli e pappagallini), conigli, furetti e criceti sarà comunicata alla clientela attraverso tutti i canali ufficiali della Compagnia (sito web istituzionale, comunicazione dedicata ai Tour Operator e alle Agenzie di Viaggio, etc...).

Al fine di garantire quanto già prenotato dai passeggeri, si sottolinea che il trasporto delle altre tipologie di animali domestici finora ammesse sarà comunque onorato e garantito per tutte le prenotazioni del servizio effettuate e confermate (SSR PETC o AVIH in status HK) fino al giorno 30 Novembre 2025 incluso (vigila della sospensione), anche se le stesse non dovessero risultare finalizzate con EMD di pagamento già emesso e per date di viaggio successive a quella di sospensione. Le prenotazioni da onorare andranno quindi in progressiva scadenza fino ad esaurimento.

Non potrà invece essere venduto il servizio di trasporto in cabina o in stiva di animali domestici che non siano cani e gatti dopo il 01 Dicembre 2025, anche a fronte di biglietto già emesso per il passeggero con cui l'animale viaggerebbe.

Si sottolinea, infine, che per cani e gatti resta valido il divieto assoluto di trasporto come AVIH di razze riconducibili alla famiglia dei brachicefali, come dettagliato dalla OP COM 028/2025 pubblicata il 23 Ottobre 2025.

Data entrata in vigore 01 Dicembre 2025

Procedura **Procedure di accettazione al banco check-in**

ITA Airways provvederà ad informare preventivamente i passeggeri dell'impossibilità di trasporto di animali domestici che non siano cani e gatti (ad eccezione delle razze riconducibili alla famiglia dei brachicefali per cui è già in vigore la sospensione della vendita del servizio come AVIH) sui propri voli attraverso i canali comunicativi istituzionali per i clienti e gli operatori di settore (sito web B2C, sito ITA Connect B2B, operatori contact center, comunicazioni ad hoc verso tour operator e agenzie di viaggio).

In aeroporto, laddove gli operatori si avvedessero che a viaggiare come PETC o AVIH è un animale domestico tra quelli finora ammessi (uccelli, conigli, furetti e criceti), dovranno controllare la data di emissione del biglietto del passeggero, in modo da determinare la possibilità di conferma di trasporto in cabina o in stiva dell'animale.

- **Per i biglietti emessi fino al 30 Novembre 2025 incluso, con SSR PETC o AVIH in status HK anche se EMD di pagamento non emesso.**

L'operatore potrà onorare il trasporto come PETC o AVIH anche di animali domestici sopra menzionati e diversi da cani e gatti. Il pagamento dell'EMD dovrà in caso essere preventivamente finalizzato nei punti di contatto aeroportuali.

L'operatore avrà quindi cura di attivare quanto previsto dalle procedure PETC o AVIH, ricontrallandone l'evidenza nel sistema DCS e informando gli Enti competenti se previsto.

La possibilità di onorare il trasporto di animali domestici diversi da cani e gatti resterà anche in caso di richiesta da parte del passeggero di cambio data per biglietti acquistati fino al 30 novembre 2025 incluso.

- **Per i biglietti emessi fino al 30 Novembre 2025 incluso, senza SSR a sistema**

Laddove l'operatore si avvedesse che la SSR non è presente a sistema perché il servizio PETC o AVIH per animali quali uccelli (con l'esclusione già prevista di pappagalli e pappagallini), conigli furetti e criceti non è stato correttamente richiesto dal passeggero, lo stesso non potrà confermare l'accettazione del PETC o AVIH a bordo motivandone la ragione al cliente e invitandolo a contattare ITA Airways per riprogrammare il viaggio secondo quanto previsto dalla regola tariffaria nel caso in cui non possa separarsi dall'animale.

Se, invece, il passeggero può provare l'avvenuta prenotazione del servizio PETC o AVIH e la sua relativa conferma (anche in caso di SSR rimasta con status UC a

seguito riprotezione involontaria da altro volo), oppure lo stesso si evince dalla storia della prenotazione, l'operatore potrà procedere ad aggiungere nel sistema DCS il codice di assistenza PETC o AVIH dopo aver avuto cura di verificare che non ci siano altri impedimenti al trasporto (es. documentazione sanitaria dell'animale assente o incompleta per gli scali di transito e/o destinazione finale dell'itinerario, etc....). L'operatore dovrà quindi verificare l'avvenuto pagamento del servizio o invitare il passeggero a finalizzarlo nei previsti punti di contatto aeroportuali.

➤ **Per i biglietti emessi dal 01 Dicembre 2025.**

A partire da questa data il servizio di vendita del trasporto PETC e AVIH sarà possibile solo per cani e gatti (con l'eccezione già ricordata del divieto di trasporto come AVIH di cani e gatti appartenenti a razze riconducibili alla famiglia dei brachicefali).

Per quanto non espressamente menzionato in questa Comunicazione Operativa, e per i dettagli delle procedure di gestione dei servizi PETC e AVIH, si invitano gli operatori a consultare quanto già presente nella Manualistica di Vettore (GOM Vol.1_PBM e GOM Vol. 2_HLM e OP COM varie).

All'uopo si sottolinea che lo stesso GOM recepirà le nuove disposizioni in fatto di trasporto di animali domestici nella prossima revisione.

Ground Operations

OPERATIONAL COMMUNICATION N° 034/2025

New regulations for the transport of animals as PETC and AVIH on ITA Airways operated flights *Above the wing / Below the wing*

Premise	<p>Following recent initiatives to safeguard the health and well-being of animals transported on its flights, starting December 1, 2025, ITA Airways will provide the service for transporting pets accompanying passengers either in the cabin (PETC procedure) or in the hold (AVIH procedure) exclusively for dogs and cats. As of December 1, 2025, the sale of the pet transport service for other categories of animals previously allowed (birds, rabbits, ferrets, and hamsters) will therefore be suspended.</p> <p>These new provisions are also in line with the progressive harmonization of services and procedures with those already adopted by Lufthansa Group carriers.</p> <p>The suspension of the sale of transport services for pets such as birds (with the existing exception of parrots and parakeets), rabbits, ferrets, and hamsters will be communicated to customers through all official company channels</p>
----------------	--



(institutional website, dedicated communication to Tour Operators and Travel Agencies, etc.).

To ensure services already booked by passengers, it is emphasized that the transport of other types of pets previously allowed will still be honored and guaranteed for all service reservations made and confirmed (SSR PETC or AVIH with HK status) up to and including November 30, 2025 (the day before suspension), even if payment via EMD has not yet been finalized and for travel dates after the suspension date. These reservations will therefore progressively expire until fully completed.

However, the transport service in the cabin or in the hold for pets other than dogs and cats cannot be sold after December 1, 2025, even if the passenger's ticket has already been issued.

Finally, it should be noted that for dogs and cats, the absolute ban on AVIH transport of breeds belonging to the brachycephalic family remains in force, as detailed in OP COM 028/2025 published on October 23, 2025.

Effective date November 27th , 2025

Procedure **Check-in Counter Acceptance Procedures**

ITA Airways will inform passengers in advance of the impossibility of transporting pets other than dogs and cats (with the exception of breeds belonging to the brachycephalic family, for which the suspension of AVIH service sales is already in effect) on its flights through official communication channels for customers and industry operators (B2C website, ITA Connect B2B site, contact center operators, dedicated communications to tour operators and travel agencies).

At the airport, if operators notice that a pet previously allowed (birds, rabbits, ferrets, and hamsters) is traveling as PETC or AVIH, they must check the passenger's ticket issuance date to determine whether transport in the cabin or hold can be confirmed.

- **For tickets issued up to and including November 30, 2025, with SSR PETC or AVIH in HK status, even if the EMD payment has not been issued:**

The operator may honor transport as PETC or AVIH for the aforementioned pets other than dogs and cats. Payment of the EMD must, in this case, be finalized at airport contact points. The operator must then activate the PETC or AVIH procedures, verify their presence in the DCS system, and inform the competent authorities if required.

The possibility of honoring transport for pets other than dogs and cats will also apply in the event of a passenger's request to change the travel date for tickets purchased up to and including November 30, 2025.

➤ **For tickets issued up to and including November 30, 2025, without SSR in the system:**

If the operator notices that the SSR is not present because the PETC or AVIH service for animals such as birds (excluding parrots and parakeets), rabbits, ferrets, and hamsters was not correctly requested by the passenger, the operator cannot confirm PETC or AVIH acceptance on board. The operator must explain the reason to the customer and invite them to contact ITA Airways to reschedule the trip according to the fare rules if they cannot travel without the animal.

However, if the passenger can prove that the PETC or AVIH service was booked and confirmed (even if the SSR remains in UC status following involuntary re-protection from another flight), or if this is evident from the booking history, the operator may proceed to add the PETC or AVIH assistance code in the DCS system after verifying that there are no other impediments to transport (e.g., missing or incomplete health documentation for transit stops and/or final destination). The operator must then verify payment or invite the passenger to finalize it at the designated airport contact points.

➤ **For tickets issued from December 1, 2025:**

From this date, the sale of PETC and AVIH transport services will only be possible for dogs and cats (with the previously noted exception of the ban on AVIH transport for brachycephalic breeds of dogs and cats).

For anything not expressly mentioned in this Operational Communication and for details on PETC and AVIH service management procedures, operators are invited to consult the Carrier Manuals (GOM Vol.1_PBM and GOM Vol.2_HLM and various OP COM).

It should be noted that the GOM will incorporate the new procedures on animals transport in its next revision.