



Update 17th July 2026

Policy in English at page 3

CANCELLAZIONE PARZIALE DELLE OPERAZIONI MXP JFK MXP e PMO JFK PMO

Gentile Agenzia

Vi informiamo che Neos ha sospeso le operazioni di volo da e per Palermo (PMO) e Milano (MXP) verso New York (JFK) a partire dal 15 settembre 2026 compreso. Vi chiediamo gentilmente la vostra collaborazione nell'assistenza ai passeggeri coinvolti, seguendo la procedura indicata di seguito:

1. POLICY WAIVER

Markets	Tutti i seguenti itinerari: PMO-JFK JFK-PMO MXP-JFK JFK-MXP
Ticket Stock	703
Data Emissione Biglietti	Tutti i biglietti emesse entro Lug 16, 2026
Date di viaggio originarie	Tra Set 15, 2026 e Ott 31, 2026
Rebooking Window	Dal Lug, 17 2026 fino e incluso il Set, 14 2026

LINEE GUIDA DI RIPROTEZIONE

Fare Rules	Policy Within Rebooking Window
Change Fee(s)	Waived
ADCL	Waived
Cancellation Fees	Waived
Change of Origin/Destination	Fare rules Apply

2. Prenotazioni emesse tramite GDS

2.1 Procedure Disponibili

Per garantire assistenza ai passeggeri coinvolti, gli agenti di viaggio possono procedere con una delle possibili soluzioni:

A. Rimborso dei segmenti Neos

Le agenzie di viaggio possono procedere con il rimborso involontario dei segmenti di volo Neos direttamente tramite GDS.

Questa procedura si applica a tutti i PNR interessati dalla cancellazione.

ENDO: JFKCANXSEPOCT26

B. Voli alternativi

Le agenzie di viaggio possono procedere con le seguenti opzioni di riprotezioni:

b.1) Riprotezione su altre rotte Neos (senza differenza tariffaria)

Le agenzie di viaggio possono riprenotare i passeggeri, senza alcun addebito di differenza tariffaria, nella stessa cabina originariamente acquistata, sui seguenti voli Neos, che opereranno fino al 13 settembre 2026:

JFK-MXP // MXP-JFK

JFK-PMO // PMO-JFK

Questa opzione è applicabile esclusivamente ai voli operati da Neos.

ENDO: JFKCANXSEPOCT26

b.2) Riprotezione con altri vettori

Se il passeggero necessita di raggiungere la sua destinazione finale nelle date originali, l'agenzia di viaggio non deve procedere in autonomia ad acquisto su canali GDS o e-commerce di altre compagnie, ma rivolgersi all'indirizzo email Neos customercare@neosair.it che fornirà istruzioni su come ricevere i nuovi biglietti.

3. Prenotazioni emesse tramite sito web

Il Customer Care Neos vi contatterà direttamente via e-mail per gestire la riprotezione con altri vettori.

4. Informazioni Aggiuntive

Per qualsiasi altro caso di modifica involontaria, si applicheranno le disposizioni della booking policy standard, come indicato al paragrafo 2.11.1 della sezione *Involuntary Changes/Cancellation*.

Link: <https://www.neosair.com/us/en/travel-agencies> – sezione "Booking Policy"

Vi ringraziamo per la continua collaborazione e il supporto.

Neos Spa



Update 17th July 2026

PARTIAL CANCELLATION OF MXP-JFK-MXP AND PMO-JFK-PMO OPERATIONS

Dear Travel Agent,

We inform you that Neos has suspended flight operations to and from Palermo (PMO) and Milan (MXP) to New York (JFK), effective from 15 September 2026 inclusive. We kindly ask for your cooperation in assisting the affected passengers, following the procedure outlined below:

1. POLICY WAIVER

Markets	All the following itineraries: PMO-JFK JFK-PMO MXP-JFK JFK-MXP
Ticket Stock	703
Ticket Issue	All tickets issued on/before Jul 16, 2026
Original Travel Dates	Between Sep 1, 2026 and Oct 31, 2026
Rebooking Window	From Jul 10, 2026 to Sep, 13 2026 included

REPROTECTION GUIDELINES

Fare Rules	Policy Within Rebooking Window
Change Fee(s)	Waived
ADCL	Waived
Cancellation Fees	Waived
Change of Origin/Destination	Fare rules Apply

2. Bookings Issued via GDS

2.1 Applicable Procedures

To ensure assistance to the affected passengers, travel agents may proceed with one of the following solutions:

A. Refund of Neos Segments

Travel agents may proceed with the involuntary refund of Neos flight segments



Update 17th July 2026

directly via GDS. This procedure applies to all PNRs affected by the cancellation.
ENDO: JFKCANXSEPOCT26

or

B. New Flight Arrangements

To assist impacted passengers, travel agents can proceed with the following rebooking and protection options:

b.1) Alternative Neos Routes (Fare Difference Waived)

Travel agents may rebook passengers, with no fare difference charged, in the same cabin originally purchased, on the following Neos flights, which will operate until 13th September 2026:

JFK–MXP // MXP–JFK

JFK–PMO // PMO–JFK

This option applies exclusively to flights operated by Neos. ENDO:
JFKCANXSEPOCT26

b.2) Rebooking with other carriers

If the passenger needs to reach their final destination on the original dates, the travel agency must not proceed independently with a purchase via GDS channels or the e-commerce platforms of other airlines, but should instead contact the Neos email address customercare@neosair.it, which will provide instructions on how to receive the new tickets.

3. For Bookings Issued via Website

Neos Customer Care will contact you directly by email to arrange rebooking with other carriers.

4. Additional Information

For any other case of involuntary change the provisions of the standard booking policy shall apply, as set outlined in paragraph 2.11.1 of the section entitled Involuntary Changes/Cancellation. Link: <https://www.neosair.com/us/en/travel-agencies> Section "Booking Policy".

We thank you for your continued cooperation and support.

Neos Spa