



## **Cobertura de pérdida de vuelo de Vueling** **Preguntas frecuentes**

*La siguiente información es puramente informativa y no debe interpretarse como asesoramiento legal.*

### **1. ¿Quién puede adquirir la Cobertura Pérdida de Vuelo?**

Cualquier persona residente en la UE que adquiera un billete con Vueling.

### **2. ¿Cómo puedo adquirir la Cobertura Pérdida de Vuelo?**

Existen diferentes opciones:

- a) La forma más sencilla es añadir la Cobertura Pérdida de Vuelo durante el proceso de reserva del vuelo online.
- b) Si lo prefiere, puede adquirirlo a través de la sección "Tu reserva" en vueling.com, en el apartado "Elige tu seguro" si ya tiene una reserva con Vueling.

### **3. ¿Necesito adquirir la Cobertura Pérdida de Vuelo para cada uno de los pasajeros?**

No, si adquiere la Cobertura Pérdida de Vuelo durante el proceso de reserva, cubrirá a todos los pasajeros de la reserva. Si solo desea adquirirlo para un pasajero en particular, puede realizar la compra más tarde a través de "Tu reserva".

### **4. ¿La Cobertura Pérdida de Vuelo me sirve para los vuelos de conexión?**

No, Missed Flight Cover no está disponible para vuelos de conexión.

### **5. ¿Qué formas de pago se aceptan?**

Se aceptan American Express, Visa, Visa Electron, Visa Vueling, MasterCard, Dners, Ideal UATP y PayPal.

### **6. ¿Qué cubre la Cobertura Pérdida de Vuelo?**

En el caso de que pierda su vuelo, se le ofrecerá:

- a) Un billete (incluido cualquier servicio reservado adicional) en el siguiente vuelo disponible de Vueling al mismo destino.
- b) El reintegro completo del billete adquirido (incluido cualquier servicio reservado adicional)



Los servicios adicionales cubiertos son los de la siguiente lista: Facturación de equipaje, equipaje especial, asignación de asiento, tarifa de niños, cargos por el servicio de acompañamiento de menores, transporte de mascotas, cargos de gestión, cargos por pago con tarjeta y tasas aeroportuarias locales.

**7. ¿Este seguro me cubre si mi vuelo se cancela, retrasa o desvía?**

No. El vuelo debe haber despegado y usted haberlo perdido.

**8. ¿Hay alguna exclusión en la póliza?**

No hay ninguna exclusión, pero hay tres sencillas condiciones en caso de que desee hacer una reclamación:

- a) Debe estar en el aeropuerto en un plazo máximo de 4 horas después de la hora programada de salida del vuelo y el vuelo debe despegar;
- b) Debe estar en "condiciones válidas para volar";

Estas condiciones válidas para volar incluyen tener toda la documentación necesaria exigida para embarcar en el avión, además de cumplir las condiciones más detalladas en la normativa del operador aéreo, que puede consultar en: <http://www.vueling.com/es/atencion-al-cliente/condiciones-de-transporte>

- c) Debe avisar al representante de Vueling en la oficina de venta de tickets en el aeropuerto de que desea hacer una reclamación antes de abandonar el aeropuerto.

**9. ¿Existe alguna circunstancia en la póliza que impida el abono de una reclamación realizada?**

Sí, en caso de que usted no cumpla una o más condiciones establecidas en la **Pregunta 8**.

**10. ¿Cómo puedo hacer una reclamación?**

En caso de que pierda su vuelo y desee hacer una reclamación, debe presentarse ante el representante de Vueling en la oficina de venta de tickets en el aeropuerto de salida en un plazo máximo de **4 horas** después de la hora programada del vuelo.

Asegúrese de que lleva consigo su billete y el certificado de seguro.

En caso de que no se encuentre disponible ningún representante de Vueling, llame a nuestro servicio de atención al cliente 24 horas de la Cobertura Pérdida de Vuelo que aparece en el documento de la póliza **ANTES** de abandonar el aeropuerto.

**11. ¿Es necesario tener alguna prueba o justificación para poder hacer una reclamación?**

No es necesario tener ninguna razón ni justificación por haber perdido su vuelo.



**12. ¿Cuánto tiempo abarca la cobertura?**

La cobertura del seguro comenzará cuando pague la prima y acabará 4 horas después de la hora programada del vuelo, o cuando se realice una reclamación, lo que ocurra antes.

**13. ¿Puedo cancelar la Cobertura Pérdida de Vuelo?**

Tiene derecho a cancelar la póliza y al reembolso correspondiente en un plazo máximo de 14 días, "periodo de reflexión", siempre que el vuelo no haya salido antes de su cancelación.

**14. ¿Existe algún límite de edad?**

No hay ningún límite de edad respecto a este seguro.

**15. ¿Existe alguna distancia máxima del vuelo?**

No hay ninguna restricción respecto a la distancia del vuelo.

**16. ¿Importa con quién haya reservado mi viaje?**

Sí, solo puede adquirir la Cobertura Pérdida de Vuelo con Vueling online en [www.vueling.com](http://www.vueling.com)

**17. ¿Quién es la compañía aseguradora?**

La compañía aseguradora es AmTrust Insurance Luxembourg S.A. Inscrita en el registro Commissariat Aux Assurances, 7 Boulevard Royal, L-2449 Luxemburgo, GD de Luxemburgo.

**18. ¿Debo hacer algo después de haber adquirido la póliza online?**

No tiene que hacer nada. Le enviaremos un correo electrónico de confirmación con la referencia única de la póliza y vínculos en formato "pdf" con su certificado de seguro, preguntas frecuentes y toda la información sobre la Cobertura Pérdida de Vuelo.

**19. En caso de que cambie mi vuelo, ¿la cobertura se transfiere al nuevo vuelo?**

Si cambia su vuelo, Vueling transferirá su Cobertura Pérdida de Vuelo a su nuevo vuelo(s). No obstante, la Cobertura Pérdida de Vuelo solo se reembolsará si se cancela en un plazo máximo de 14 días ("periodo de reflexión") posteriores a la adquisición de su póliza y certificado de seguro. Si cambia su vuelo y después lo pierde, la Cobertura Pérdida de Vuelo abonará la cantidad pagada del vuelo y cualquier servicio adicional al vuelo (es decir, no el cargo por cambio de vuelo).



**20. Si Vueling cambia mi vuelo, ¿se transferirá la cobertura?**

En caso de que Vueling cambie su vuelo, la póliza de su Cobertura Pérdida de Vuelo se transferirá de forma automática a su nuevo vuelo. En caso de que su vuelo sea cancelado, Vueling le abonará, de forma automática, el reintegro completo del seguro de su Cobertura Pérdida de Vuelo.

**21. ¿La póliza se cancela de forma automática si cancelo mi vuelo?**

Sí, la cobertura es específica para el itinerario de vuelo original.

**22. Si hago una reclamación y elijo la opción de reembolso, ¿el reembolso incluye el precio de la Cobertura Pérdida de Vuelo?**

No, cuando hace una reclamación, usted es beneficiario de la Cobertura Pérdida de Vuelo, por lo que no se reembolsará su precio.

**23. Si hago una reclamación y elijo la opción de volver a reservar, ¿mi vuelo nuevo estará cubierto por la Cobertura Pérdida de Vuelo?**

No, la cobertura caduca cuando se realiza una reclamación.

**24. ¿Puedo hacer una reclamación si mi seguro general de viaje cubre la pérdida del vuelo?**

Sí. Recuerde que, por ley, solo se puede reclamar a una aseguradora. Por consiguiente, si realiza una reclamación bajo esta póliza, no podrá reclamar el coste del billete según su póliza de seguro de viajes.

**25. Si pierdo mi vuelo, elijo la opción de volver a reservar en el próximo vuelo disponible y decido esperar en el aeropuerto, ¿se me pagarán los costes de manutención?**

No. la Cobertura Pérdida de Vuelo solo cubre el coste de volver a reservar o un reintegro.

**26. ¿Están protegidos todos mis datos?**

Sí, hemos tomado las medidas necesarias para garantizar que todos sus datos estén protegidos. Sus datos solo se utilizarán para procesar la Cobertura Pérdida de Vuelo y en ningún caso se transferirán a terceros con fines comerciales.

**27. Si tengo alguna otra pregunta sobre la Cobertura Pérdida de Vuelo, ¿a quién puedo llamar?**

Póngase en contacto con nuestro servicio de atención al cliente 24 horas en el número que se indica en la póliza.



Por favor, tenga en cuenta que nuestro servicio de atención al cliente no podrá asesorarle sobre si este producto satisface sus necesidades.