



## SU COBERTURA

Esta Póliza, junto con el **Certificado de seguro**, demuestra que ha adquirido **Missed Flight Cover**.

## COBERTURAS DE LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS

En caso de pérdida del **vuelo o los vuelos reservados** y se presenta físicamente ante el personal de la oficina de ventas de Vueling en el aeropuerto de salida en **buenas condiciones para volar** durante las 4 horas siguientes a la hora de salida programada del vuelo perdido, las **compañías aseguradoras** le ofrecerán las siguientes opciones:

1. Un nuevo billete para viajar en el próximo vuelo de Vueling disponible a su **destino directo**, con las mismas condiciones que con el **vuelo** que haya perdido; O bien
2. El reembolso completo del coste del **vuelo o vuelos** originales junto con los servicios adicionales asociados al vuelo.

## CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

Deberá entregar al personal de la oficina de ventas **de Vueling** en el **aeropuerto de salida su póliza y el certificado de seguro**, o proporcionar la información necesaria para verificar los detalles de su póliza.

El personal de Vueling anotará en el sistema de reservas el momento en el que llegó al aeropuerto y, a continuación, le darán instrucciones para que llame antes de abandonar el aeropuerto a la línea de asistencia telefónica habilitada de Missed Flight Cover, marcando uno de los números que encontrará a continuación. La línea de asistencia telefónica le ofrecerá la opción de un nuevo billete en el próximo vuelo operado por Vueling disponible para el aeropuerto de destino o bien la devolución total del importe del vuelo perdido. Si opta por un nuevo billete, la línea de asistencia telefónica confirmará el nuevo número de referencia de la reserva, entonces deberá rellenar la información anticipada sobre pasajeros y recoger la nueva tarjeta de embarque al facturar. Si opta por no viajar y prefiere el reembolso, su reclamación quedará registrada y se iniciará el proceso de reembolso y recibirá el reembolso en un plazo de no superior a diez (10) días desde la fecha de la reclamación.

En caso de que la oficina de ventas de **Vueling** no esté en abierta al público, deberá llamar a la línea de asistencia telefónica de Missed Flight Cover, marcando uno de los números siguientes, donde le atenderán las 24 horas.

## RESTRICCIONES IMPORTANTES

**Las compañías aseguradoras tendrán en cuenta exclusivamente las reclamaciones de los casos en los que se hayan incumplido los términos descritos en el apartado "Coberturas de las compañías aseguradoras". Si presenta una reclamación falsa o fraudulenta en modo alguno, la póliza será cancelada y no se realizará ningún pago.**

## DERECHOS DE CANCELACIÓN

Si la cobertura no satisface **sus** necesidades, escribanos un correo electrónico a la dirección [mfc@vantageinsurance.co.uk](mailto:mfc@vantageinsurance.co.uk) antes de que pasen 14 días desde la recepción de **su Póliza y Certificado de seguro** y devuelva toda la documentación para que se le reembolse la prima en su totalidad. Si durante este periodo de 14 días ha viajado en alguno de los **vuelos reservados**, presente una reclamación de manera que el **asegurador** pueda recuperar el coste de lo que han costado esos servicios.

Pasado el plazo de 14 días, si cancela **su vuelo o vuelos reservados**, también podrá cancelar esta póliza y recibirá un reembolso de la totalidad de la prima hasta 24 horas antes de la hora de salida original del primero de los **vuelos reservados**.

## LÍNEA DE ASISTENCIA TELEFÓNICA DE MISSED FLIGHT COVER

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



Si no está satisfecho con **nuestro** servicio, comuníquenoslo mediante la información de contacto que aparece más abajo: AmTrust Insurance Luxembourg S.A., 534, rue de Neudorf, L – 2220 Luxemburgo.

Si continúa insatisfecho y considera que el problema no se ha resuelto de manera satisfactoria, usted tiene derecho a recurrir en: Commissariat aux Assurances, 7, boulevard Royal, L - 2449 Luxemburgo, Gran Ducado de Luxemburgo. Teléfono (+352) 22 69 11 – 1 o correo electrónico alternativo: [commassu@commassu.lu](mailto:commassu@commassu.lu) Tenga en cuenta que el Commissariat aceptará su queja exclusivamente si nos ha dado previamente la oportunidad de resolverla.

El **asegurado** puede enviar consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones a la “Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones” ([www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es)) en el Paseo de la Castellana 44, 28046 – Madrid, en relación a sus derechos, su vías legales vigentes de reclamación y el contrato de la póliza de seguros.

## DEFINICIONES

Las siguientes palabras tendrán significados específicos cuando aparezcan en **negrita** en el enunciado de esta póliza

<b>vuelo o vuelos reservados</b>	El vuelo o vuelos que aparecen en <b>su certificado de seguro</b> , incluido cualquier servicio adicional adquirido para el vuelo directamente asociado con el mismo de la siguiente lista: equipaje, equipaje especial, asignación de asiento, cargo por acompañamiento de menores o animales de compañía, cargo por bebé, cargos de gestión y de pago con tarjeta e impuestos.
<b>Certificado de seguro</b>	El certificado que demuestra que es usted titular del Missed Flight Cover, que indica los pasajeros y <b>vuelos reservados</b> cubiertos, así como la prima del seguro y el número de referencia de la póliza (incluido en el número de confirmación de reserva de vuelo de Vueling).
<b>lugar de salida</b>	La ubicación del aeropuerto desde el que los <b>vuelos reservados</b> tienen programada su salida.
<b>destino</b>	La ubicación del aeropuerto en la que está programado que aterrice el <b>vuelo reservado</b> .
<b>Oficina de ventas de Vueling en el aeropuerto</b>	Vueling o de su proveedor de servicios contratados en la ubicación del aeropuerto
<b>condiciones válidas para volar</b>	<b>Estas</b> condiciones válidas para volar suponen disponer de toda la documentación necesaria requerida para embarcar en el avión, así como cumplir con las condiciones más detalladas en la normativa del operador aéreo, y que se pueden consultar en  <a href="http://www.vueling.com/es/atencion-al-cliente/condiciones-de-transporte">http://www.vueling.com/es/atencion-al-cliente/condiciones-de-transporte</a>
<b>Compañías aseguradoras</b>	AmTrust Insurance Luxembourg S.A, 534 Rue de Neudorf, L-2220, Luxembourg. Authorised by Commissariat aux Assurances, 7 boulevard Royal L - 2449 Luxembourg GD de Luxembourg.
<b>Agente / Nosotros</b>	Vantage Insurance Services Limited (“VISL”).
<b>Asegurado / usted</b>	Cada pasajero indicado en el certificado de seguro y que deberá ser persona física con lugar de residencia habitual en cualquiera de los países de la UE, que adquiera un vuelo de <b>Vueling</b> .

## INFORMACIÓN REGLAMENTARIA Y JURÍDICA

El **asegurado** y AmTrust Insurance Luxembourg S.A estarán sujetos a la legislación y jurisdicción española para los propósitos aquí especificados. Los tribunales con jurisdicción en el lugar habitual de residencia del **asegurado** reconocerá los derechos aquí especificados.

AmTrust Insurance Luxembourg S.A está autorizado a operar conforme a la libre provisión del régimen de servicios en España, como se determina en la “Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones” ([www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es)), con número de registro L0884.

## AGENTE

Vantage Insurance Services Ltd. Registrado en Inglaterra N.º 3441136. Con domicilio social en 41 Eastcheap, London EC3M 1DT, y autorizado y regulado por la Autoridad de conducta financiera (FCA).

## PROTECCIÓN DE DATOS

La información relativa a **su** póliza se puede compartir entre Vueling Airlines SA, **nosotros**, y las **compañías aseguradoras** única y exclusivamente para los fines de administración de la póliza. Esto podría implicar la transferencia de información a otros países (algunos de los cuales podrían tener leyes de protección de datos limitadas o bien carecer de esta legislación). Hemos tomado las medidas necesarias para garantizar que **sus** datos personales estén protegidos. Además, usted renuncia expresamente a cualquier beneficio del artículo 111.1 de la Ley de seguros de Luxemburgo modificada del 6 de diciembre de 1991 y relativa a la información confidencial en relación a la Póliza suscrita por AmTrust Insurance Luxembourg S.A. con el objeto de transferir información a Vantage Insurance Services Limited, el Agente o la Póliza.

Utilizaremos **sus** datos personales exclusivamente para la póliza Missed Flight Cover y para ningún otro fin.

Usted podrá ejercer sus derechos de acceso, modificación y cancelación de sus datos mediante notificación por escrito dirigida a AmTrust Insurance Luxembourg S.A, 534 Rue de Neudorf ,L-2220, Luxembourg. Authorised by Commissariat aux Assurances, 7 boulevard Royal L - 2449 Luxembourg GD de Luxembourg.