



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**, para el aeropuerto de destino 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 nuestro objetivo es que reciba su reembolso en un plazo 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 cumplido 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 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**, o ha **presentado una reclamación** o tiene intención de presentarla, el Asegurador podrá recuperar todos los costes que se hayan soportado por esos servicios y no se reembolsará la prima

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**.



Si no queda satisfecho con nuestros servicios, envíenos un correo electrónico a mfc@vantageinsurance.co.uk. Si todavía no está satisfecho y piensa que la cuestión no se ha resuelto debidamente, escriba a Abbey International Insurance PCC Limited – AIF Cell, Aviation Park, Civil Aviation Avenue, Luqa LQA9023, Malta.

Podría tener derecho a remitir la cuestión a: Director de reclamaciones de clientes, Malta Financial Services Authority, Notabile Road, Attard BKR3000, Malta. <http://mymoneybox.mfsa.com.mt>. Teléfono: +356 21441155 (se aplican cargos por llamadas internacionales). Correo electrónico: consumerinfo@mfsa.com.mt. Realizar alguna de las acciones anteriormente descritas no afectará a su derecho de emprender acciones legales.

El **asegurado** puede enviar consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones a la “Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones” (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

vuelo o vuelos reservados	El vuelo o vuelos que aparecen en su certificado de seguro , 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.
Certificado de seguro	El certificado que demuestra que es usted titular del Missed Flight Cover, que indica los pasajeros y vuelos reservados 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).
lugar de salida	La ubicación del aeropuerto desde el que los vuelos reservados tienen programada su salida.
destino	La ubicación del aeropuerto en la que está programado que aterrice el vuelo reservado .
Oficina de ventas de Vueling en el aeropuerto	Vueling o de su proveedor de servicios contratados en la ubicación del aeropuerto
condiciones válidas para volar	Estas 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 http://www.vueling.com/es/atencion-al-cliente/condiciones-de-transporte
Compañías aseguradoras	Abbey International Insurance PCC Limited – AIF Cell, Aviation Park, Civil Aviation Avenue, Luqa LQA9023, Malta.
Agente / Nosotros	Vantage Insurance Services Limited (“VISL”).
Asegurado / usted	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 Vueling .

INFORMACIÓN REGLAMENTARIA Y JURÍDICA

El **asegurado** y Abbey International Insurance PCC Limited – AIF Cell 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.

Abbey International Insurance PCC Limited – AIF Cell 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” (<http://www.dgsfp.mineco.es/>).

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. Las compañías aseguradoras están inscritas en el Comisionado de Protección de Datos (Malta) como “controlador de datos”. Al contratar una póliza de seguro con las compañías aseguradoras, usted acepta que estas recopilen y utilicen su información personal. La información que las compañías aseguras recopilen acerca de usted podrá almacenarse, procesarse y transferirse a cualquier país no perteneciente al EEE para que las compañías aseguradoras utilicen la información en línea con esta política. Facilitar su información supone que acepta dicho tratamiento. Las compañías aseguradoras no pueden ofrecer garantías de que una organización no perteneciente al EEE adopte procedimientos adecuados para la protección de la información personal, pero tomará todas las medidas que sean razonablemente necesarias para velar por que su información sea tratada de forma segura y de acuerdo con esta política. De acuerdo con la Ley de Protección de Datos de 2001 (*Data Protection Act 2001*) de Malta, usted tiene el derecho a solicitar una copia de la información que almacenamos acerca de usted. La solicitud debe realizarse por escrito y debe llevar su firma. Las compañías aseguradoras facilitarán esta información sin coste alguno y a la mayor celeridad posible. Las compañías aseguradoras pueden facilitarle detalles de todos los sistemas y registros que utilizan y dónde envían la información personal, si lo solicita.