



A PROMESSA DAS SEGURADORAS

Caso o **segurado** perca **o(s) voo(s) que tem reservado(s)** e se apresente pessoalmente, **em condição adequada para voar**, na **bilheteira do aeroporto da Vueling** no **ponto de partida** até 4 horas após a hora prevista de partida, as **Seguradoras** irão pagar, ao critério do segurado:

1. O custo de um bilhete de substituição para que o **segurado** viaje em condições iguais às do(s) **seu(s) voo(s) reservado(s) que perdeu** no voo direto seguinte disponível da Vueling para o **seu destino original**
OU
2. O reembolso do custo total do **seu voo(s) reservado(s)** original(ais).

COMO APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO

Entregue na **bilheteira do aeroporto da Vueling** no **seu aeroporto de partida** a sua **Apólice** e **Certificado de Seguro** ou forneça-lhe as informações necessárias para verificar os detalhes da sua apólice.

Este irá tomar nota da hora da **sua** chegada ao aeroporto no sistema de reservas e irá pedir-lhe para contactar a Linha de Apoio para Missed Flight Cover através de um dos números abaixo, antes de deixar o aeroporto. A Linha de Apoio vai lhe dar duas opções: obter um novo bilhete para o próximo voo direto disponível da Vueling para o mesmo destino ou um reembolso total do seu bilhete de voo. Se optar pela reemissão do bilhete, a Linha de Apoio irá confirmar a **sua** nova referência de reserva. Em seguida, terá de preencher as informações sobre o Passageiro e obter o **seu** novo cartão de embarque quando efetuar o check-in. Caso decida não viajar e optar por um reembolso total, a Linha de Apoio irá proceder ao registo da **sua** reclamação e dar início ao processo de reembolso. Pretendemos efetuar o pagamento no prazo de 10 dias.

Na eventualidade de a **bilheteira do aeroporto da Vueling** não estar disponível e não existirem pessoas no balcão de vendas, contacte a nossa Linha de Apoio para Missed Flight Cover (disponível 24 horas por dia), através de um dos números indicados abaixo, para que lhe seja prestada assistência.

CONDIÇÕES IMPORTANTES

Apenas serão consideradas pelas Seguradoras as reclamações abrangidas pelas disposições da "Promessa das Seguradoras".

Caso efetue qualquer reclamação falsa ou fraudulenta, seja de que modo for, a apólice será cancelada e não será efetuado qualquer pagamento.

DIREITOS DE CANCELAMENTO

Caso a **sua** cobertura não satisfaça as **suas** necessidades, contacte-nos através do endereço de correio eletrónico mfc@vantageinsurance.co.uk no prazo de 14 dias a contar da receção da **sua** Apólice e do **Certificado de seguro** e devolva todos os **seus** documentos para receber um reembolso total do **seu** prémio. Se, durante aquele período de 14 dias, tiver viajado em algum dos **voos reservados**, tiver apresentado qualquer reclamação ou pretender apresentar uma reclamação, a **Seguradora** pode recuperar todos os custos utilizados por **si** para estes serviços.

Transcorrido o período de 14 dias, caso cancele o(s) **seu(s) voo(s) reservado(s)**, pode também cancelar esta apólice e receber um reembolso total do seu prémio até 24 horas antes da hora de partida original do primeiro dos seus **voos reservados**.



Caso não esteja satisfeito com o nosso serviço, agradecemos o contacto através de e-mail para mfc@vantageinsurance.co.uk. Se mesmo assim continuar insatisfeito e sentir que o assunto não foi devidamente resolvido, escreva para Abbey International Insurance PCC Limited – AIF Cell, Aviation Park, Civil Aviation Avenue, Luqa LQA9023, Malta.

Poderá pretender enviar a sua reclamação ao cuidado de: Gestor de reclamações do consumidor, Malta Financial Services Authority, Notabile Road, Attard BKR3000, Malta. <http://mymoneybox.mfsa.com.mt>. Telefone: +356 21441155 (podem aplicar-se chamadas de valor acrescentado). E-Mail: consumerinfo@mfsa.com.mt. O recurso às medidas acima mencionadas não afetará o direito de recorrer a qualquer ação judicial.

O **Segurado**, pode enviar perguntas, sugestões, queixas e reclamações para a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), Rua Laura Alves, 4, Apartado 14258 - 1064-003 Lisbon, relativamente aos seus direitos, para as vias legais atuais para reclamar em relação ao Contrato de Apólice de Seguro.

DEFINIÇÕES

Os seguintes termos e expressões terão significados específicos sempre que surjam a **negrito** no texto desta apólice

voo(s) reservado(s)	O(s) voo(s) que constam do seu Certificado de Seguro , incluindo quaisquer serviços pré-pagos de voo diretamente associados ao mesmo e que constem da seguinte lista: bagagem, bagagem especial, escolha de lugares, encargos relativos a animais de estimação e menores não acompanhados, taxas relativas a crianças, comissões de reserva e de pagamento com cartão e impostos.
Certificado de Seguro	O certificado que serve de prova da Missed Flight Cover, que identifica os passageiros e os voos reservados objeto de cobertura, bem como o prémio do seguro e o número de referência da apólice (que é integrado na confirmação da reserva do voo da Vueling).
ponto de partida	O aeroporto a partir do qual a partida do(s) voo(s) reservado(s) está prevista.
Destino	O aeroporto onde é previsto o voo reservado aterrar.
Bilheteira do aeroporto da Vueling	A Vueling ou o seu prestador de serviços contratado no aeroporto.
condição adequada para voar	A sua condição adequada para voar inclui possuir toda a documentação necessária e exigida para embarcar no avião, bem como a sua aceitação das condições, definidas mais especificamente nos regulamentos da transportadora aérea, que podem ser consultadas em http://www.vueling.com/pt/atendimento-ao-cliente/condic%C3%B5es-de-transporte
Seguradoras	Abbey International Insurance PCC Limited – AIF Cell, Aviation Park, Civil Aviation Avenue, Luqa LQA9023, Malta
Segurado / nos/nós	Vantage Insurance Services Limited (“VISL”).
Agente / si/seu/sua	Cada passageiro identificado no Certificado de Seguro. Uma pessoa física com local habitual de residência num país da UE, que compre um voo na Vueling .

INFORMAÇÕES LEGAIS E REGULAMENTARES

O **Segurado** e a Abbey International Insurance PCC Limited – AIF Cell ficarão sujeitos ao direito e à jurisdição de Espanha para os efeitos aqui previstos. Um juiz competente no Local Habitual de Residência do **Segurado** irá reconhecer os direitos aqui previstos.

Abbey International Insurance PCC Limited – AIF Cell fica autorizada a operar ao abrigo do regime da livre prestação de serviços em Espanha, conforme declarado na Direção Geral de Seguros e Fundos de Pensão "Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones" (<http://www.dgsfp.mineco.es/>).

AGENTE

Vantage Insurance Services Ltd. Registado em Inglaterra com o n.º 3441136, com sede em 41 Eastcheap, London EC3M 1DT, autorizado e regulado pela Financial Conduct Authority (FCA).

PROTEÇÃO DE DADOS

Podem ser partilhadas informações sobre a **sua** apólice entre a Vueling Airlines SA, **nós** e as **seguradoras** para efeitos de subscrição e administração. As seguradoras encontram-se registadas junto da Comissão de Proteção de Dados (Malta) que funciona como uma entidade “responsável pela supervisão das mesmas”. Mediante a subscrição de um seguro com as seguradoras, estará a concordar com a recolha e utilização dos seus dados pessoais pelas mesmas. A informação que as seguradoras recolherem poderá ser guardada, processada e transferida para qualquer país fora do EEE de forma que as mesmas possam utilizar esses dados em conformidade com a presente apólice. Ao facultar os seus dados pessoais, estará a concordar com estas condições. As seguradoras não podem garantir que as organizações fora do EEE disponham de proteção adequada para os dados pessoais, mas serão tomadas todas as medidas razoavelmente necessárias para assegurar que os seus dados sejam tratados de forma segura e em conformidade com a presente apólice. Ao abrigo da Lei de Proteção de Dados de 2001, tem o direito de solicitar uma cópia da informação relativa a si existente em nosso poder. O pedido da mesma deverá ser feito por escrito e assinado pelo próprio. As seguradoras deverão fornecer a informação sem qualquer cobrança de encargos e com a devida brevidade. Deverão ainda fornecer pormenores de todos os sistemas e registos que utilizam, assim como para onde enviam os seus dados pessoais, se assim o solicitar.