



Vueling Missed Flight Cover **Foire aux questions**

Ce qui suit vous est donné à titre informatif uniquement et ne doit pas être considéré comme des conseils.

1. À qui s'adresse Missed Flight Cover ?

Missed Flight Cover s'adresse à toute personne résidant en UE qui achète un vol auprès de Vueling.

2. Comment puis-je contracter Missed Flight Cover ?

La solution la plus facile consiste à sélectionner Missed Flight Cover lors de l'achat de vos billets d'avion en ligne.

3. Dois-je acheter Missed Flight Cover pour chaque passager ?

Non, si vous achetez Missed Flight Cover lors de la réservation de vos vols, cette option sera automatiquement ajoutée aux noms de tous les passagers de la réservation. Si vous ne souhaitez acheter Missed Flight Cover que pour un seul passager, vous pouvez le faire après la réservation des vols depuis la section « Votre réservation » sur vueling.com.

4. Est-ce que Missed Flight Cover couvre les vols de correspondance ?

Non, la couverture n'est pas disponible pour les vols.

5. Quelles formes de paiement acceptez-vous ?

Nous acceptons American Express, Visa, Visa Electron, Visa Vueling, MasterCard, Diners, Ideal, UATP ou PayPal.

6. Quelles sont les garanties d'assurance offertes par Missed Flight Cover ?

Si vous venez à rater votre vol, nous vous proposerons soit :

a) un siège (y compris tout service en vol prépayé) sur le prochain vol Vueling en partance pour la même destination,

b) soit le remboursement intégral du billet d'avion concerné (y compris tout service en vol prépayé).

Les services de vol proposés sont les suivants : bagages, bagages spéciaux, sélection de sièges, surcharges nourrissons, surcharges relatives aux animaux de compagnie et aux mineurs non accompagnés, frais de réservation, frais de cartes de crédit et taxes locales.

7. Cette assurance me protège-t-elle en cas d'annulation, de retard ou de réacheminement de mon vol ?



Non. Il faut que l'avion décolle et que vous le ratiez.

8. Cette Police comporte-t-elle des exclusions ?

Il n'y a pas d'exclusions, mais votre demande ne sera acceptée que si trois conditions simples sont réunies :

- a) vous devez arriver à l'aéroport dans les 4 heures qui suivent le départ prévu de votre vol, le vol doit décoller,
- b) et vous devez être « en état de voyager ».
 - i. Par en état de voyager, nous entendons que **vous** devez être en possession de tous les documents nécessaires à l'embarquement et **vous** devez respecter les conditions à l'embarquement définies dans la réglementation du transporteur qui est disponible sur <http://www.vueling.com/fr/service-clients/conditions-de-transport>
- c) Vous devez vous adresser au Bureau représentant Vueling à l'aéroport **avant** de quitter l'aéroport et lui signaler que vous souhaitez faire une réclamation.

9. Existe-t-il des circonstances qui pourraient vous empêcher de vous acquitter du règlement d'une réclamation en vertu de cette Police ?

Oui, si vous venez à manquer à une ou plusieurs des conditions énoncées dans la réponse à la **Question 8**.

10. Comment puis-je soumettre ma réclamation ?

Si vous venez à rater votre vol, vous devez faire une réclamation en vous adressant au Bureau représentant Vueling à l'aéroport de départ du vol dans les **4 heures** qui suivent l'heure de départ prévue de votre vol.

Assurez-vous d'avoir avec vous votre billet d'avion et votre Certificat d'assurance.

Au cas où il n'y ait aucun membre du personnel au Bureau représentant Vueling à l'aéroport, veuillez appeler le service d'assistance Missed Flight Cover ouvert 24H/24, tel qu'indiqué dans le document relatif à votre Police d'assurance **AVANT** de quitter l'aéroport.

11. Dois-je soumettre des documents ou preuves justifiant ma demande ?

Nous ne vous demandons aucun document ou justification en cas de vol raté.

12. Quand la Police d'assurance prend-elle effet et quand se termine-t-elle ?



Votre assurance prend effet lorsque vous en réglez les frais et elle prend fin 4 heures après l'heure de départ prévue de votre vol, ou lorsque vous portez réclamation en vertu de cette Police, selon la première éventualité.

13. Puis-je me rétracter après l'achat de Missed Flight Cover ?

Vous êtes en droit d'annuler la Police et de demander un remboursement intégral dans les 14 jours suivant l'achat, soit durant le « délai de réflexion », à condition de le faire avant le départ de l'avion.

14. Quelles sont les limites d'âge ?

Cette assurance ne prévoit aucune limite d'âge.

15. Quelle est la durée maximale du voyage ?

Cette assurance ne prévoit aucune restriction quant à la durée du voyage.

16. Le courtier via lequel je réserve mon voyage influe-t-il sur les conditions de la Police ?

Oui, vous devez obligatoirement contracter Missed Flight Cover en ligne sur le site www.vueling.com.

17. Qui est le prestataire d'assurance ?

L'assurance vous est fournie par AmTrust Insurance Luxembourg S.A. La société est autorisée par le Commissariat aux assurances, situé 7 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg, GD de Luxembourg.

18. Dois-je faire autre chose après avoir contracté la Police en ligne ?

Vous n'avez rien d'autre à faire. Nous vous enverrons un e-mail de confirmation contenant votre numéro unique de référence de Police, ainsi que des liens vers des documents PDF contenant votre Certificat d'assurance, les réponses à une Foire aux questions et des informations sur Missed Flight Cover.

19. Si je modifie mon vol, l'assurance contractée est-elle elle aussi transférée ?

Si vous changez de vol, Vueling transférera votre police Missed Flight Cover à votre/vos nouveau(x) vol(s). Toutefois, l'assurance Missed Flight Cover ne vous sera remboursée que si annulée dans les 14 jours (durant la période dite du « délai de réflexion ») suivant la réception de votre Police et Certificat d'assurance. Si vous changez votre/vos vol(s) puis venez à le/les rater, Missed Flight Cover vous remboursera le règlement du/des vol(s) ainsi que tout service en vol prépayé, mais vous devrez vous acquitter des éventuels frais de modification.

20. Si Vueling modifie mon vol, l'assurance sera-t-elle transférée ?



Si Vueling modifie votre vol, Vueling transférera automatiquement votre police Missed Flight Cover à votre/vos nouveau(x) vol(s). Si votre vol vient à être annulé, Vueling vous remboursera automatiquement la totalité du premium réglé lors de l'achat de la police Missed Flight Cover.

21. Si mon vol est annulé, la Police est-elle automatiquement annulée ?

Oui, l'assurance est spécifique à l'itinéraire de vol initial.

22. Si je fais une réclamation et choisis l'option relative au remboursement, le remboursement comprend-il le coût de la police Missed Flight Cover ?

Non, lorsque vous faites une réclamation, vous profitez de la police Missed Flight Cover, le premium réglé ne vous sera donc aucunement remboursé.

23. Si je fais une réclamation et choisis l'option m'autorisant à modifier ma réservation, mon nouveau vol sera-t-il couvert par la police Missed Flight Cover ?

Non, la couverture expire automatiquement lorsque vous faites une réclamation.

24. Puis-je porter réclamation si mon assurance de voyage générique couvre les vols ratés ?

Oui. Toutefois, n'oubliez pas que la loi ne vous permet pas de faire une demande d'indemnisation auprès de plus d'un assureur. Donc, si vous faites une demande en vertu de l'assurance Missed Flight Cover, vous ne pouvez pas demander le remboursement des billets à toute autre police d'assurance de voyage.

25. Si je rate mon vol, choisis l'option me permettant de voyager sur le prochain vol disponible et décide d'attendre à l'aéroport, les frais de bouche sont-ils à votre charge ?

Non. Missed Flight Cover ne couvre que les frais de modification ou le remboursement des billets.

26. Mes données sont-elles en sécurité ?

Oui, nous avons pris les mesures nécessaires afin de veiller à la sécurité de vos données. Nous n'utiliserons vos données que pour les besoins de Missed Flight Cover et nous ne les partagerons avec aucun tiers à des fins de marketing.

27. Si j'ai des questions au sujet de Missed Flight Cover, à qui puis-je m'adresser ?



Veillez appeler le service d'assistance Missed Flight Cover ouvert 24H/24, tel qu'indiqué dans le document relatif à votre Police d'assurance.

Veillez noter que notre service d'assistance ne pourra répondre à aucune question concernant la pertinence de ce produit par rapport à vos besoins.