



Vueling Missed Flight Cover Perguntas Frequentes

As seguintes informações servem apenas para fins informativos e não devem ser interpretadas como conselhos.

1. Quem pode comprar a Missed Flight Cover?

Qualquer pessoa residente na UE que compre um voo na Vueling.

2. Como posso adquirir a Missed Flight Cover?

A forma mais fácil é adicionar Missed Flight Cover durante a sua reserva de voo online.

3. É necessário adquirir a Proteção para Missed Flight Cover individualmente para cada passageiro?

Não, se adquirir a Missed Flight Cover durante a sua reserva de voo, a mesma é extensível a todos os passageiros dessa reserva. Caso pretenda adquirir a Missed Flight Cover para um determinado passageiro apenas, pode fazê-lo após a reserva, em "A tua reserva".

4. Funciona Missed Flight Cover para voos de ligação?

Não, a cobertura não está disponível para voos de ligação

5. Quais as formas de pagamento aceites?

Aceitamos American Express, Visa, Visa Electron, Visa Vueling, MasterCard, Diners, Ideal, UATP ou PayPal

6. O que é que a Missed Flight Cover efetivamente cobre?

No caso de perder o seu voo, terá direito a:

a) Um lugar (incluindo quaisquer serviços pré-pagos de voo) no voo da Vueling seguinte para o mesmo destino.

b) Ou a um reembolso total do bilhete de avião comprado (incluindo quaisquer serviços pré-pagos de voo).

Os serviços de voo podem ser selecionados na lista seguinte: Bagagem, bagagem especial, escolha de lugares, taxas relativas a crianças, encargos relativos a animais domésticos e menores não acompanhados, comissões de reserva e de pagamento com cartão e impostos locais.

7. Se o meu voo for cancelado, estiver atrasado ou a sua rota for alterada, tenho cobertura ao abrigo deste seguro?

Não. O voo tem de descolar e tem de o ter perdido.



8. Existe alguma exclusão de aplicação desta apólice?

Não existe qualquer exclusão, mas existem três condições simples que devem ser respeitadas, caso pretenda usufruir da cobertura do seguro.

- a) Terá de estar no aeroporto no prazo de quatro horas após a hora de partida programada do voo e o avião deve partir;
- b) Deve se encontrar em "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>

- c) Deve informar o Balcão do Representante Vueling no aeroporto de que pretende apresentar uma reclamação **antes** de deixar o aeroporto.

9. Existem quaisquer circunstâncias que impeçam o pagamento, da vossa parte, de uma reclamação efetuada nos termos da apólice?

Sim, caso não cumpra uma ou mais das três condições indicadas na **Questão 8**.

10. O que devo fazer para apresentar uma reclamação?

No caso de ter perdido o seu voo, deve efetuar uma reclamação, apresentando-se pessoalmente, até **4 horas** após a hora prevista de partida do seu voo, no Balcão do Representante Vueling, no aeroporto de partida.

Certifique-se de que tem consigo o seu bilhete e o seu Certificado de Seguro.

No caso de não existirem pessoas nos Balcões do Representante Vueling, contacte a nossa Linha de Apoio da Missed Flight Cover (disponível 24 h por dia), conforme descrito no documento da apólice **ANTES** de deixar o aeroporto.

11. Tenho de apresentar qualquer comprovativo ou justificação para poder efetuar a reclamação?

Não é necessário apresentar qualquer motivo ou justificação para o factor de ter perdido o seu voo.

12. Qual é o período de vigência da cobertura?



A sua cobertura de seguro entra em vigor no momento em que paga o seu prémio e termina 4 horas após a hora prevista de partida do seu voo ou no momento em que é apresentada uma reclamação nos termos da apólice.

13. Posso mudar de ideias após ter comprado a Missed Flight Cover?

Pode cancelar a apólice e receber um reembolso total num prazo de 14 dias após a compra, o designado "período de reflexão", desde que o voo não tenha partido antes do cancelamento.

14. Existem limites de idade?

Não existe qualquer limite de idade em relação a este seguro.

15. Qual a duração máxima da viagem?

Não existe qualquer restrição quanto à duração da viagem.

16. É relevante o modo como efetuo a reserva do meu voo?

Sim, apenas pode comprar a Missed Flight Cover da Vueling online, em www.vueling.com

17. Quem é a seguradora?

O seguro é fornecido pela AmTrust Insurance Luxembourg S.A. Esta encontra-se autorizada pelo Commissariat Aux Assurances, 7 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg, GD de Luxembourg.

18. Após comprar a apólice online, tenho de fazer mais alguma coisa?

Não tem de fazer mais nada. Iremos enviar-lhe uma mensagem de correio eletrónico de confirmação que contém o seu número de Referência da Apólice e as ligações para os ficheiros .pdf com o seu Certificado de Seguro, as Perguntas Frequentes e informações sobre a Missed Flight Cover.

19. Se transferir o meu voo, a cobertura será também transferida?

Se transferir o seu voo, a Vueling irá transferir a sua Missed Flight Cover para o(s) seu(s) novo(s) voo(s). No entanto, a Missed Flight Cover apenas será reembolsada se for cancelada no prazo de 14 dias ("o período de reflexão") a contar da data de receção da Apólice e do Certificado de Seguro. Se transferir o seu voo e, posteriormente, o perder, a Missed Flight Cover irá proceder ao reembolso do pagamento do voo e de quaisquer serviços pré-pagos de voo (ou seja, não cobre a comissão de alteração do voo).

20. Se a Vueling transferir o meu voo, a cobertura será transferida?



Se a Vueling transferir o seu voo, a sua apólice da Missed Flight Cover será automaticamente transferida para o(s) seu(s) novo(s) voo(s). Caso o seu voo seja cancelado, a Vueling irá automaticamente proceder ao reembolso da totalidade do prémio do seguro que pagou pela Missed Flight Cover.

21. Esta apólice é automaticamente cancelada se eu cancelar o meu voo?

Sim, a cobertura aplica-se especificamente ao itinerário do voo original.

22. Se apresentar uma reclamação e optar pelo reembolso, este reembolso inclui o custo da Missed Flight Cover?

Não, quando efetua uma reclamação está a beneficiar da Missed Flight Cover, por isso o prémio não será reembolsado.

23. Se eu apresentar uma reclamação e optar por efetuar uma nova reserva, o meu novo voo ficará abrangido pela Missed Flight Cover?

Não, a cobertura caduca com a apresentação da reclamação.

24. Poderei apresentar uma reclamação mesmo se o meu seguro geral de viagem cobrir a perda de voos?

Sim. Tenha em atenção que, por lei, apenas pode apresentar a reclamação a uma seguradora. Por conseguinte, se apresentar uma reclamação ao abrigo deste seguro, não poderá reclamar os custos de um bilhete de substituição ao abrigo de uma apólice de seguro de viagem.

25. Se perder o meu voo, optar por uma nova reserva para o voo seguinte disponível e decidir ficar a aguardar no aeroporto, pagam-me as minhas despesas de estadia?

Não. A Missed Flight Cover abrange apenas as despesas de uma nova reserva ou um reembolso.

26. Os meus dados encontram-se em segurança?

Sim, tomamos medidas para garantir que as suas informações são mantidas em segurança. Apenas iremos usar os seus dados para lhe fornecer a Missed Flight Cover. Os seus dados não serão partilhados com terceiros para efeitos de marketing.

27. Caso tenha alguma dúvida relativamente à apólice da Missed Flight Cover, quem devo contactar?



Entre em contacto com a nossa Linha de Apoio (disponível 24 horas por dia) conforme descrito no texto da apólice. Tenha em atenção que a nossa Linha de Apoio não o poderá aconselhar se este produto é adequado às suas necessidades.