



## VOS GARANTIES D'ASSURANCE

Si **vous** ratez **le(s) vol(s) réservé(s)** et que vous vous présentez personnellement **en état de voyager** au **Comptoir des ventes de Vueling de l'aéroport de départ de votre/vos vol(s)** dans les 4 heures qui suivent l'heure de départ prévue de votre/vos vol(s), les **Assureurs** régleront, selon votre choix, soit :

1. le coût de remplacement du/des billet(s) pour que **vous** puissiez voyager dans les mêmes conditions que le(s) **vol(s) réservé(s)** par **vos** soins et raté(s) sur le prochain vol Vueling disponible en partance directe pour **votre destination** originale  
SOIT
2. le remboursement intégral de **votre/vos vol(s) initialement réservé(s)**.

## COMMENT PORTER RÉCLAMATION

Donnez au **Comptoir des ventes de Vueling de votre aéroport de départ votre Police** et le **Certificat d'assurance** ou fournissez-lui les informations nécessaires à la vérification des détails de votre Police.

Il/Elle prendra note de l'heure à laquelle **vous** êtes arrivé(e) à l'aéroport dans son système de réservation puis **vous** demandera d'appeler le service d'assistance dédié Missed Flight Cover à l'un des numéros ci-dessous avant que **vous** ne quittiez l'aéroport. Le service d'assistance **vous** donnera le choix entre une nouvelle réservation sur le prochain vol Vueling disponible en partance directe pour la même destination ou le remboursement intégral de votre/vos billet(s). Si **vous** choisissez de procéder à une nouvelle réservation, le service d'assistance **vous** donnera un nouveau numéro de réservation et **vous** devrez compléter les Informations préalables sur les voyageurs puis récupérer **votre** nouvelle carte d'embarquement lorsque **vous** procéderez à l'enregistrement. Si **vous** décidez de ne pas voyager et choisissez d'obtenir le remboursement intégral, votre correspondant enregistrera **votre** demande et lancera le processus de remboursement. **Nous** aspirons à vous rembourser sous 10 jours.

Au cas où il n'y aurait aucun membre du personnel au **Comptoir des ventes de Vueling de votre aéroport**, veuillez appeler le service d'assistance Missed Flight Cover ouvert 24H/24 à l'un des numéros ci-dessous.

## CONDITIONS IMPORTANTES

**Seules les demandes couvertes en vertu des conditions générales de « Vos garanties d'assurance » seront prises en considération par les Assureurs.**

**Si vous faites une demande jugée fautive ou frauduleuse d'une quelconque manière, la Police sera annulée et aucun remboursement ne vous parviendra.**

## DROITS D'ANNULATION

Si l'assurance que **vous** avez contractée ne répond pas à **vos** besoins, écrivez-nous à [mfc@vantageinsurance.co.uk](mailto:mfc@vantageinsurance.co.uk) dans les 14 jours qui suivront la réception de **votre** Police et du **Certificat d'assurance** et renvoyez-nous tous les documents en **votre** possession pour que nous vous remboursions intégralement **votre** premium. Si durant la période de rétraction de 14 jours, **vous** avez voyagé sur l'un des **vols réservés**, fait une demande d'indemnisation ou tenté de faire une demande d'indemnisation, l'**Assureur** est en droit de recouvrer tous les frais qui auront été engendrés par **votre** demande.

Passé ce délai de 14 jours, si **vous** annulez **le(s) vol(s) réservé(s)**, **vous** pouvez également annuler cette Police et recevoir le remboursement intégral du premium réglé jusqu'à 24 heures avant l'heure de départ initialement prévue du **vol réservé intervenant le plus tôt**.



Si **vous** n'êtes pas satisfait de **nos** services, veuillez **nous** le signaler en nous contactant à l'adresse [mfc@vantageinsurance.co.uk](mailto:mfc@vantageinsurance.co.uk).

Si vous n'êtes toujours pas satisfait et pensez que votre problème n'a pas été résolu de façon satisfaisante, veuillez écrire à l'adresse suivante : Abbey International Insurance PCC Limited – AIF Cell, Aviation Park, Civil Aviation Avenue, Luqa LQA9023, Malte.

Vous pouvez soumettre votre demande au responsable des réclamations clients : Consumer Complaints Manager, Malta Financial Services Authority, Notabile Road, Attard BKR3000, Malte. <http://mymoneybox.mfsa.com.mt>. Téléphone : +356 21441155 (coût d'un d'appel international). E-Mail : [consumerinfo@mfsa.com.mt](mailto:consumerinfo@mfsa.com.mt). Si vous prenez l'une des mesures susmentionnées, cela n'affectera en rien votre droit à une actions en justice.

**L'Assuré(e)** peut soumettre toute demande, suggestion, plainte ou demande d'indemnisation à Autorité des Marchés Financiers (AMF) 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02, France, en ce qui concerne ses droits et voies de recours juridiques eu égard au Contrat de la police d'assurance.

## DÉFINITIONS

Les expressions et termes suivants répondent à une définition spécifique dès qu'ils apparaissent en **gras** dans la Police.

<b>vol(s) réservé(s)</b>	Le(s) vol(s) indiqué(s) dans <b>votre Certificat d'assurance</b> , y compris tout service en vol prépayé qui lui est/sont directement associé(s) et figure(nt) dans la liste suivante : 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.
<b>Certificat d'assurance</b>	Certificat indiquant que l'Assuré(e) bénéficie de la protection Missed Flight Cover. S'y trouvent les noms des passagers assurés et les détails des <b>vols réservés</b> ainsi que le premium de l'assurance et le numéro de référence de la police (intégré à la confirmation de réservation de vols de Vueling).
<b>aéroport de départ</b>	L'aéroport à partir duquel le(s) <b>vol(s) réservé(s)</b> doivent normalement décoller.
<b>Destination</b>	L'aéroport où le(s) <b>vol(s) réservé(s)</b> doit/doivent normalement atterrir.
<b>Comptoir des ventes Vueling de l'aéroport</b>	Vueling ou son prestataire de services contractuels à l'aéroport.
<b>en état de voyager</b>	Par en état de voyager, nous entendons que <b>vous</b> devez être en possession de tous les documents nécessaires à l'embarquement et <b>vous</b> devez respecter les conditions à l'embarquement définies dans la réglementation du transporteur qui est disponible sur <a href="http://www.vueling.com/fr/service-clients/conditions-de-transport">http://www.vueling.com/fr/service-clients/conditions-de-transport</a>
<b>Assureurs</b>	Abbey International Insurance PCC Limited – AIF Cell, Aviation Park, Civil Aviation Avenue, Luqa LQA9023, Malte.
<b>Agent / nous/notre/nos</b>	Vantage Insurance Services Limited (« VISL »).
<b>Partie assurée / vous/votre/vos</b>	Chaque passager mentionné sur le Certificat d'assurance. Une personne physique dont le lieu de résidence habituel est un pays de l'UE, qui achète un vol auprès de <b>Vueling</b> .

## INFORMATIONS JURIDIQUES ET RÉGLEMENTAIRES

La **Partie assurée** et Abbey International Insurance PCC Limited – AIF Cell sont soumis à la législation et juridiction espagnole aux fins prévues par la présente Police. Un juge ayant juridiction au Lieu de résidence habituel de la **Partie assurée** reconnaîtra les droits prévus par la présente.

Abbey International Insurance PCC Limited – AIF Cell est autorisé à agir en régime de libre prestation de services en Espagne, tel que prévu par la Direction générale des fonds d'assurance et de pension, « Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones » (<http://www.dgsfp.mineco.es/>).

## AGENT

Vantage Insurance Services Ltd. Enregistré en Angleterre sous le n° 3441136. Siège social : 41 Eastcheap, Londres EC3M 1DT, Royaume-Uni. Homologué et réglementé par la Financial Conduct Authority (FCA).

## PROTECTION DES DONNEES

Les informations concernant **votre** Police pourront faire l'objet de communications entre Vueling Airlines SA, **nous-mêmes** et les **Assureurs** aux fins de souscription et de gestion. Les Assureurs sont enregistrés auprès du Commissaire européen pour la protection des données (Malte) en tant que « contrôleurs de données ». En souscrivant une police d'assurance auprès des Assureurs, vous consentez à ce que les Assureurs recueillent et utilisent vos données personnelles. Les informations recueillies auprès de vous par les Assureurs pourront être stockées, traitées et transférées vers un pays situé hors de l'EEE afin de permettre aux Assureurs d'utiliser les informations conformément à la présente Police. En vertu de la loi sur la protection des données de 2001 (Data Protection Act 2001), vous avez le droit de demander une copie des informations que nous détenons à votre propos. La demande doit être soumise par écrit et être signée de votre main. Les Assureurs vous fourniront les données demandées gratuitement et dès qu'il leur sera possible de le faire. Les Assureurs peuvent vous communiquer des informations concernant les systèmes et registres employés et le lieu où les informations sont envoyées si vous en faites la demande.