



FORMULARIO PARA RECLAMAR ANTE LA COMPAÑÍA AÉREA
CLAIM FORM TO THE AIRLINE

INSTRUCCIONES PARA EL FORMULARIO / INTRUCTIONS TO COMPLETE THE FORM

- 1) Este formulario es exclusivamente para presentar su reclamación/queja frente a la compañía aérea. También se puede descargar desde la página web de AESA. / [This form is only for filling your claim \(complaint against the airline. You can also download from AESA web site.](#)
- 2) El formulario habrá de ser entregado ante la compañía aérea, bien en sus oficinas del aeropuerto, bien por vía telemática o postal, en ningún caso al gestor aeroportuario. [The form must be delivered to the airline, either in their offices at the airport, either electronically or by post, in no case to the managing body of the airport.](#)
- 3) El presente formulario ha de utilizarse en casos de denegación de embarque, cancelación, gran retraso, cambio de clase u otros incidentes relacionados con el contrato de transporte. / [This form is to be used in cases of denied boarding, cancellation, long delay, downgrading or other incidents related to the contract of carriage.](#)
- 4) En el caso de que la compañía aérea no haya dado respuesta a su reclamación en el plazo de un mes, o si usted no ha quedado satisfecho con la respuesta ofrecida, le sugerimos consulte el siguiente sitio web: http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/pasajeros/reclamaciones/reclamaciones_aesa.aspx . / [If the airline has not responded to your complaint within one month, or if you are not satisfied with the response given, we suggest you consult the following website: http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/pasajeros/reclamaciones/reclamaciones_aesa.aspx](#)
- 5) Los pasajeros que se incluyan en el presente formulario como acompañantes, serán considerados también como pasajeros reclamantes. / [Passengers included in this form as accompanying will be also considered as complainant passengers.](#)
- 6) Se ruega rellenar el impreso con mayúsculas. / [Please fill out the form in capital letters.](#)
- 7) Este formulario ha sido elaborado por AESA www.seguridadaerea.gob.es y puesto a disposición de los pasajeros con el fin de que se use como herramienta para presentar una reclamación frente a la compañía aérea. Se recomienda que si hace uso de este formulario conserve una copia del mismo. / [This form has been developed by AESA \[www.seguridadaerea.gob.es\]\(http://www.seguridadaerea.gob.es\) and placed at the disposal of passengers with the aim of providing them with a tool to lodge a complaint before an airline. It is recommended to keep a copy.](#)
- 8) AESA es un Organismo dependiente del Ministerio de Fomento y ha sido designado en España para velar por los derechos de los pasajeros en los casos de denegación de embarque, cancelación, retrasos y cambios de clase: www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/pasajeros/default.aspx / [AESA is an organization under the Ministry of Delovment and has been disgnated in Spain to ensure the rights of passengers in cases of denied boarding, cancellaion, delays and changes of class: \[www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/pasajeros/default.aspx\]\(http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/pasajeros/default.aspx\)](#)

DATOS DEL RECLAMANTE(S) / COMPLAINANT(S) DETAILS

Nombre/Name Apellidos/Surname
 Nacionalidad/Nationality Correo electrónico/EMail
 Dirección/Address Localidad/City
 CP/Postcode Provincia/Province País/Country Tif

| Nombre y apellidos de los acompañantes Name-Surname of accomanyng passengers | Adulto o mayor de 14 años Adult or over 14 years old | Niño (2-14 años) Child (2-14 years old) | Bebé (menor 2 años) Infant (less than 2 years) |
|---|---|--|---|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

DETALLES DEL VUELO / FLIGHT DETAILS

Compañía operadora del vuelo/Operating air carrier Código y número de vuelo/Flight code and number
 Nº Localizador de la reserva/Booking Reference
 Fecha PREVISTA salida/SCHEDULED date departure Hora PREVISTA salida/SCHEDULED time departure
 Fecha PREVISTA llegada/SCHEDULED date arrival Hora PREVISTA llegada/SCHEDULED time arrival
 Fecha REAL salida/ACTUAL date departure Hora REAL salida/ACTUAL time departure
 Fecha REAL llegada/ACTUAL date arrival Hora REAL llegada/ACTUAL time arrival
 Aeropuerto de Origen/Departure Airport Aeropuerto de Destino/Arrival Airport
 Aeropuerto en el que tuvo lugar el incidente/Airport where the incident occurred

¿Tenía usted un vuelo en conexión? / Did you have a connecting flight?

No / No Si / Yes. Indique los siguientes datos / Fill in the following:

Compañía operadora del vuelo/Operating air carrier Código y número de vuelo/Flight code and number
 Aeropuerto de Origen/Departure Airport Aeropuerto de Destino/Arrival Airport



DETALLES DE LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE / DENIED BOARDING DETAILS

Indique el motivo de la denegación embarque/reserva / Please, specify the causes of the denied boarding/booking

- Exceso de reservas / Sobreventa de billetes / Overbooking
- Problemas con documentación presentada en facturación o embarque / Problems with travel documentation shown at check in and/or boarding gate
- Motivos de salud o seguridad / Reasons of health, safety or security
- Movilidad Reducida / Disability or reduced mobility
- Otros motivos. Especifique cuáles: / Other reasons. Please specify:

Seleccione cual de las siguientes opciones le ofreció la compañía aérea: / Choose on the options offered by the airline:

- Transporte alternativo gratuito a destino final lo antes posible / Re-routing free of charge to final destination at the earliest opportunity
- Transporte alternativo gratuito a su destino final en un momento posterior a su conveniencia / Re-routing free of charge to your final destination at a later date at the passenger's convenience
- Reembolso del coste del billete / Reimbursement of the price ticket
- Ninguna de ellas. Indique que hizo usted: / None of them. Please specify
- Pagué el transporte alternativo hasta destino final / I paid my alternative transport to final destination
- No viajé finalmente / I finally did not fly

DETALLES DEL CAMBIO DE CLASE / DOWNGRADING DETAILS

¿En qué clase tenía usted reserva? / On which class did you have the reservation?

¿En qué clase viajó finalmente? / On which class did you finally fly?

¿Recibió usted algún reembolso como consecuencia de este cambio a una clase inferior? / Did you receive a refund as consequence of the downgrading?

- No / No
- Si. Indique importe del reembolso: / Yes. Please indicate the amount refunded: €

Indique precio del billete original: / Please indicate the price of the original ticket: €

¿QUÉ RECLAMA EL PASAJERO A LA COMPAÑÍA AÉREA? / WHAT DO YOU CLAIM TO THE AIRLINE?

- Compensación prevista en Reglamento CE nº 261/04 / Financial Compensation based on Regulation (EC) 261/04
- Reembolso de gastos por falta de asistencia / Reimbursement of the expenses in lack of assistance
- Reembolso del coste del billete no utilizado / Refund of the tickets not used
- Reembolso de gastos adicionales / Reimbursement of extra cost
- Otros. Indique cuáles: / Other. Please specify:

¿Ha recibido usted alguna compensación? / Have you received any compensation from the air carrier?

- No / No
- Si. Indique el importe: / Yes. Please indicate the amount €

Información adicional aportada por el pasajero. Indique brevemente cualquier otro tipo de información relativa al incidente: / Additional information regarding the incident:



DETALLES DE OTRO TIPO DE INCIDENTES / OTHER INCIDENTS DETAILS

Exponga brevemente lo sucedido: / [Please explain briefly what happened:](#)

Lugar / [Place](#)

Fecha / [Date](#)

Firma del reclamante(s) adulto(s) / [Signature\(s\) of all adult complainant\(s\)](#)