



**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](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](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](http://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](http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/pasajeros/default.aspx) / AESA is an organization under the Ministry of Delovement 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 accompanyng 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)

**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  Sí / 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



¿Se presentó en el mostrador de facturación no más tarde de la hora indicada por la compañía aérea (si no se había indicado ninguna hora, a más tardar 45 minutos antes de hora de salida publicada en el vuelo)? / Did you present yourself at the check-in desk at the latest at the time indicated by the airline (or if no time was indicated; not later than 45 minutes before the published departure time of the flight)?

Sí / Yes  No / No

¿Le facilitó la compañía aérea información sobre sus derechos en caso de retraso, cancelación o denegación de embarque? / Did the airline provide you with information of your rights in case of long delay, cancellation, or denied boarding?

Sí / Yes  No / No

¿En caso de retraso, cancelación o denegación de embarque, le ofreció asistencia la compañía aérea durante la espera hasta la salida del vuelo? / In case of long delay, cancellation or denied boarding, did the airline provide you assistance during the waiting time?

No / No  Sí / Yes. Especifique la asistencia recibida: / Please indicate the assistance provided:

- Comida y bebida / Meals and refreshments  
 Llamadas de teléfono, fax o emails gratuitos/ Telephone calls, fax or e-mail messages  
 Alojamiento si fue necesario / Place of accommodation in case of necessary  
 Transporte entre alojamiento y aeropuerto / Transport between airport and place of accommodation

¿Cuál ha sido el motivo de la reclamación? (Marque con x una sola opción) / Please indicate the cause of the complaint (choose only 1 option)

- Retraso / Long Delay  Denegación de embarque / Denied Boarding  
 Cancelación / Cancellation  Cambio de clase / Downgrading  
 Otras causas. Indique cuáles: / Other causes. Please indicate:

**SEÑALE SOLO LO QUE CORRESPONDA DEPENDIENDO DE SU INCIDENCIA (RETRASO, CANCELACIÓN, DENEGACIÓN DE EMBARQUE, CAMBIO DE CLASE U OTRAS INCIDENCIAS) / PLEASE FILL IN ONLY THE INFORMATION REGARDING THE INCIDENT YOU SUFFERED: LONG DELAY, CANCELLATION, DENIED OF BOARDING, OR OTHER INCIDENTS**

**DETALLES DEL RETRASO / LONG DELAYS DETAILS**

¿Dónde ocurrió el retraso y cuál fue su duración? / Where did the delay occurred and how long it was?

- En la salida del vuelo / On flight departure Duración / Total delay   
 En la llegada del vuelo a su destino final/ On flight arrival to final destination Duración / Total delay   
 Opté por no volar en el vuelo retrasado / I decided not to fly in the delayed flight

Si el retraso en la salida fue de 5 horas o más, ¿se le ofreció la posibilidad de cancelar su reserva, no volar y reembolsarle el billete? / If the delay on departure was longer than 5 hours were you offered to cancel your booking, not fly and refund you the tickets not used?

- No / No  
 Sí y han procedido con el reembolso de los billetes / Yes and I have been refunded  
 Sí, pero no han procedido con el reembolso de billetes / Yes, but I have not been refunded yet

¿Cuál fue la razón indicada por la compañía aérea para el retraso del vuelo? / What was the reason given by the airline for the delay?

**DETALLES DE LA CANCELACIÓN / CANCELLATION DETAILS**

¿ Le avisaron de la cancelación del vuelo con antelación a la salida del vuelo programado? / Were you informed about the cancellation of your flight before the scheduled departure?

- No me avisaron / I was not informed  Entre 7 y 14 días de antelación / Between 7 and 14 days before  
 Con menos de 7 días de antelación / Less than 7 days before  Con más de 14 días de antelación / More than 14 days before

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

¿Cuál fue la razón indicada por la compañía aérea para la cancelación del vuelo? / What was the reason given by the airline for the cancellation?



**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 the downgrading?

No / No

Sí. 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  Sí. 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)