



FORMULARIO PARA RECLAMAR ANTE LA COMPAÑÍA AÉREA
FORM TO CLAIM 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 filing your claim / complaint against the airline. You can also download it from the 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 presented to the airline, either in their offices at the airport, 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 a month, or if you are not satisfied with the response given, we suggest that you go to:](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 companions will be also considered as complainant passengers.](#)
- 6) Se ruega rellenar el impreso con mayúsculas. / [Please fill in 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 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 Transportes, Movilidad y Agenda Urbana 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 Transport, Mobility and Urban Agenda and has been designated in Spain to ensure the rights of passengers in cases of denied boarding, cancellation, delays and downgrading: 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 Tlf

Nombre y apellidos de los acompañantes Full name of accompanying 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 (under 2 years old)



DETALLES DEL VUELO / FLIGHT DETAILS

Compañía operadora del vuelo/Operating air carrier [redacted] Código y número de vuelo/Flight code and number [redacted]

Nº Localizador de la reserva/Booking Reference [redacted]

Fecha PREVISTA salida/SCHEDULED departure date [redacted] Hora PREVISTA salida/SCHEDULED departure time [redacted]

Fecha PREVISTA llegada/SCHEDULED arrival date [redacted] Hora PREVISTA llegada/SCHEDULED arrival time [redacted]

Fecha REAL salida/ACTUAL departure date [redacted] Hora REAL salida/ACTUAL departure time [redacted]

Fecha REAL llegada/ACTUAL arrival date [redacted] Hora REAL llegada/ACTUAL arrival time [redacted]

Aeropuerto de Origen/Departure Airport [redacted] Aeropuerto de Destino/Arrival Airport [redacted]

Aeropuerto en el que tuvo lugar el incidente/Airport where the incident occurred [redacted]

¿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 [redacted] Código y número de vuelo/Flight code and number [redacted]

Aeropuerto de Origen/Departure Airport [redacted] Aeropuerto de Destino/Arrival Airport [redacted]



¿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 time indicated by the airline (or if no time was indicated, not later than 45 minutes before the published departure time of the flight) ?

Si / 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 about your rights in case of long delay, cancellation, or denied boarding?

Si / 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 with assistance during the waiting time?

No / No Si / 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, faxes or e-mails
- Alojamiento si fue necesario / Accommodation if 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) / Which is the reason for your complaint? (choose only 1 option)

- Retraso / 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: DELAY, CANCELLATION, DENIED OF BOARDING, DOWNGRADING OR OTHER INCIDENTS

DETALLES DEL RETRASO / DELAYS DETAILS

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

- En la salida del vuelo / In flight departure Duración / Total delay
- En la llegada del vuelo a su destino final/ In 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 in departure was longer than 5 hours, were you offered to cancel your booking, not to fly and to refund you the tickets not used?

- No / No
- Si y han procedido con el reembolso de los billetes / Yes and I have been refunded
- Si, 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 for the delay given by the airline?



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 / [Free of charge re-routing to final destination at the earliest opportunity](#)
 Transporte alternativo gratuito a su destino final en un momento posterior a su conveniencia / [Free of charge re-routing to your final destination at a later date at the passenger's convenience](#)
 Reembolso del coste del billete / [Reimbursement of the price ticket price](#)
 Ninguna de ellas. Indique que hizo usted: / [None of them. Please specify](#) Pagué el transporte alternativo hasta destino final / [I paid for 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 for the cancellation given by the airline?](#)



DETALLES DE LA DENEGACION 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 / Free of charge re-routing to final destination at the earliest opportunity
- Transporte alternativo gratuito a su destino final en un momento posterior a su conveniencia / Free of charge re-routing to your final destination at a later date at the passenger's convenience
- Reembolso del coste del billete / Reimbursement of the price ticket price
- Ninguna de ellas. Indique que hizo usted: / None of them. Please specify
- Pagué el transporte alternativo hasta destino final / I paid for 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 your 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 reimbursement to compensate for your downgrading?

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

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

¿QUÉ RECLAMA EL PASAJERO A LA COMPANIA AEREA? / 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 due to lack of assistance
- Reembolso del coste del billete no utilizado / Reimbursement of the tickets not used
- Reembolso de gastos adicionales / Reimbursement of extra cost
- Otros. Indique cuáles: / Others. 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: / [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\(s\)](#)