

## TRÁMITES PARA RECLAMAR

# RECLAMACIONES SOBRE TRANSPORTE AÉREO.

### ORGANISMO QUE RESOLVERÁ SU RECLAMACIÓN

**AESA. Agencia Estatal de Seguridad Aérea. División de Calidad y Protección al Usuario.**

### CAUSAS DE RECLAMACIÓN

#### Transporte Aéreo

Reclamaciones sobre denegación de embarque, retrasos, cancelaciones de vuelo, pérdida de equipaje, cambio de clase o vulneración de los derechos de las personas discapacitadas o con movilidad reducida.

### 1º - OBTENER EL FORMULARIO DE HOJA DE RECLAMACIONES

**Cuando esté en el aeropuerto y pueda solicitar la hoja de reclamaciones en el mostrador de la compañía aérea**

1. **El primer paso** antes de poder interponer una reclamación ante AESA, es **poner una reclamación a la compañía aérea** responsable del incidente. Lo puede hacer a través de las hojas de reclamaciones que las compañías aéreas suelen tener a disposición en los **mostradores de información o puntos de venta de billetes** en los aeropuertos o usando el siguiente enlace: [https://www.seguridadaerea.gob.es/sites/default/files/aesa\\_formulario\\_reclamacion\\_cia.pdf](https://www.seguridadaerea.gob.es/sites/default/files/aesa_formulario_reclamacion_cia.pdf). (también dispone del mismo al final de este documento)
2. Cuando contrate el billete de avión por Internet y **no pueda reclamar en el mostrador de la compañía aérea**, haga uso del formulario de reclamación anterior.
3. En el caso de que el mostrador de su compañía **estuviese cerrado o no exista**, podrá solicitar la hoja de reclamaciones en el mostrador de AESA. También puede descargar el formulario de reclamaciones de AESA en el siguiente enlace: [https://www.seguridadaerea.gob.es/sites/default/files/formulario\\_para\\_reclamar\\_ante\\_aesa.pdf](https://www.seguridadaerea.gob.es/sites/default/files/formulario_para_reclamar_ante_aesa.pdf) (también dispone del mismo al final de este documento)
4. Debe conservarse el billete, talón de equipaje y demás documentos utilizados. Además, la reclamación debe ser clara, concisa y legible, es importante consignar con precisión fecha, hora, lugar y causas de la reclamación, así como los datos personales del reclamante y su vuelo.

**Cuando no haya podido solicitar y rellenar la hoja de reclamaciones en el aeropuerto**

Puede obtener la hoja de quejas y reclamaciones descargándose el formulario de hojas de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía de Internet para rellenarlo.  
- [www.consumo.cordoba.es](http://www.consumo.cordoba.es) (página de inicio)  
- [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es)

## 2º - CÓMO HACER LLEGAR EL FORMULARIO DE HOJA DE RECLAMACIONES A LA COMPAÑÍA AÉREA RECLAMADA

<p><b>Cuando haya rellenado la hoja de reclamaciones de la compañía aérea o la de AENA en el aeropuerto.</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. SI ESTA EN EL AEROPUERTO:</b> Una vez solicitada la hoja de reclamaciones y rellenado sus datos en la misma en el mostrador de su compañía o en el de AESA, deberá quedarse con una copia sellada o registrada de la hoja de reclamaciones.</li> <li><b>2. SI NO ESTA EN EL AEROPUERTO:</b> Puede hacer llegar el <a href="#">formulario de reclamaciones específico para compañías aéreas</a> (disponible al final de este documento) por envío postal certificado con acuse de recibo al departamento de atención al usuario de la compañía aérea o bien por medios electrónicos si la compañía dispone de ellos. En el siguiente enlace aparecen las direcciones de las compañías aéreas. <a href="#">Listado de Servicios de Atención al Cliente de Compañías Aéreas.</a></li> </ol>
<p><b>Cuando reclamamos a la compañía aérea a través de la hoja de reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía.</b></p>	<p>Cuando ya haya obtenido la hoja de reclamaciones de la Junta de Andalucía, descargada de Internet, y rellenados sus datos en las tres copias, <b>tendrá que remitir por correo postal certificado con acuse de recibo</b>, u otro medio de notificación fehaciente, al departamento de atención al usuario de la compañía aérea reclamada las tres copias de la hoja de reclamaciones. Adjunte en el envío la documentación o pruebas que justifiquen su postura y lo que reclame.</p>

## 3º - LA EMPRESA DEBE CONTESTAR A LA RECLAMACIÓN

<p><b>Cuando la hoja de reclamaciones es de la compañía aérea o de AESA</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. En cuanto reciba respuesta</b> a la reclamación presentada ante la compañía aérea, podrá presentar una reclamación ante AESA <b>si la respuesta de la compañía no le satisface</b> (información en punto 4º).</li> <li>En el caso en que <b>no reciba respuesta</b> de la compañía, deberá esperar un mes para presentar una reclamación ante AESA (información en punto 4º). Deberá guardar copia de la reclamación interpuesta ante la compañía aérea además de la respuesta y conversaciones tenidas con la compañía para poder tramitar la reclamación en AESA.</li> </ol>
<p><b>Cuando es una hoja de reclamaciones de la Junta de Andalucía</b></p>	<p>Aunque presente la hoja de reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía al departamento de atención al usuario de la compañía aérea y tenga la obligación legal de remitirle las copias de la parte reclamante y de la Administración rellenas con sus datos y firmadas o registradas además de contestarle a la reclamación en el plazo de <b>10 días hábiles</b> desde que la presente, reclamar ante una compañía aérea <b>tiene otros plazos regulados por AESA</b> y puede que en la respuesta que se le facilite en este plazo de 10 días hábiles la entidad no le responda o le informe que están estudiando su caso. Por tanto, se pueden dar distintas situaciones:</p> <p>(A) La compañía aérea <b>responde en el plazo de 10 días hábiles:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>y soluciona</b> su reclamación, por tanto, finaliza su reclamación.</li> <li><b>y no soluciona</b> su reclamación. Ya puede registrar su reclamación ante AESA (lea el punto 4º).</li> </ol> <p>(B) Si la compañía aérea <b>no responde en 10 días hábiles</b>, aún tiene que <b>esperar</b> la posible respuesta el plazo de un mes desde que presentó su reclamación para registrar su reclamación ante AESA (lea el punto 4º).</p>

#### 4º - DONDE REGISTRAR LA RECLAMACIÓN

Para presentar su reclamación ante AESA deberá de [rellenar el formulario propio de AESA](#) y adjuntar:

1. Copia del documento de identidad.
2. Una copia legible de las comunicaciones que haya mantenido con la compañía aérea al respecto (Reclamación interpuesta más respuesta de la compañía en caso de haberla recibido)
3. Una copia de su billete de avión
4. Otra documentación de interés que pruebe su postura:
  - A. Copia de las facturas de comidas y bebidas consumidas en el lugar donde tuvo lugar el incidente (aeropuerto de origen)
  - B. Copia de la factura del hotel, en caso de que fuera necesario pernoctar una o varias noches, o en que fuera necesario una estancia adicional a la prevista por el pasajero.
  - C. En el caso en que fuera necesario el punto anterior, copia de las facturas de transporte entre el aeropuerto donde tuvo lugar el incidente (aeropuerto de origen) y el lugar de alojamiento (hotel u otros).
  - D. Copia de las facturas de llamadas telefónicas o correos electrónicos realizados en el lugar donde tuvo lugar el incidente (aeropuerto de origen)
  - E. Copia del billete en caso de haber adquirido por su cuenta un transporte alternativo.

Se adjunta al final de este documento el formulario de AESA que deberá enviar a la siguiente dirección:

**AESA. Agencia Estatal de Seguridad Aérea. División de Calidad y Protección al Usuario.**

Avda. del General Perón 40, Acceso B, 28020, Madrid

**AESA RECOMIENDA** que para agilizar los tiempos de gestión de su reclamación, cuando la **registre o presente, la subsane o consulte el estado de la misma** lo haga electrónicamente en su web en el siguiente enlace:  
[https://sede.seguridadaerea.gob.es/SAU\\_Pasajeros/Paginas/Inicio.aspx](https://sede.seguridadaerea.gob.es/SAU_Pasajeros/Paginas/Inicio.aspx)

**Teléfono de consultas sobre los Derechos de los Pasajeros** 91 396 82 10 (8:30-14:30 L-V)

sau.aesa@seguridadaerea.es

Teléfono de recepción y atención al público: 91 396 80 00

[www.seguridadaerea.gob.es/lang\\_castellano/particulares/cancelac\\_retraso/default.aspx](http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/cancelac_retraso/default.aspx)

Una vez haya enviado por correo postal su reclamación a la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea. División de Calidad y Protección al Usuario** tendrá que esperar a que el Organismo gestione su reclamación. Si desea consultar los plazos que tienen para resolver su reclamación, cómo se comunicarán con usted y cómo adjuntar nueva documentación si tuviera que presentarla póngase en contacto con ellos vía telefónica. **Cualquier consulta o gestión posterior tendrá que realizarla con este Organismo (la OMIC del Ayuntamiento de Córdoba no tiene competencias para gestionar su conflicto en materia de transporte aéreo).**

Más información: [www.consumo.cordoba.es](http://www.consumo.cordoba.es) en la sección "Consumidores", apartado "Reclamar"

[www.seguridadaerea.gob.es/lang\\_castellano/particulares/cancelac\\_retraso/default.aspx](http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/cancelac_retraso/default.aspx)

Normativa:

- Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa.
- REGLAMENTO DE LOS DERECHOS DEL PASAJERO: [Reglamento \(CE\) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento \(CEE\) n° 295/91 \(Texto pertinente a efectos del EEE\) - Declaración de la Comisión](#)



### INSTRUCCIONES / INSTRUCTIONS

- 1) El presente impreso ha sido desarrollado por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), con el fin de que los pasajeros que así lo deseen puedan cumplimentarlo para presentar su reclamación ante esta Agencia. Previamente debió presentarse la reclamación ante la compañía aérea. Se recomienda que conserve una copia. / This form has been developed by the Air Safety & Security State Agency (AESA), for passengers who wish to lodge a complaint before AESA. Previously, you should have submitted a complaint against the air carrier concerned. It is recommended to keep a copy.
- 2) Asimismo, 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 queda 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) / Likewise, in the event that the airline did not reply to your complaint within a month, or if you are not satisfied with the response given, we suggest you to refer to 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)
- 3) El presente formulario ha de utilizarse únicamente en casos de cancelación, gran retraso, denegación de embarque o cambio de clase, situaciones previstas en el Reglamento (CE) 261/2004. También podrá presentar este formulario si se hubieran incumplido los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida, de acuerdo con el Reglamento (CE) 1107/2006. / This form is to be used only in case of cancellation, long delay, denied boarding or downgrading, as stated in Regulation (EC) 261/2004. It may also be used in case of breach of Regulation (EC) 1107/2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility.
- 4) 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.
- 5) Rellene el formulario e imprima y/o guárdelo antes de enviarlo. Los campos marcados con (\*) son obligatorios. Sin embargo, le sugerimos que dé cumplimiento también a los campos no obligatorios. Será de gran ayuda para el estudio del incidente. Se ruega rellenar el impreso con mayúsculas. En el plazo más breve posible desde que se envió el formulario, usted debería recibir un acuse de recibo. / Fill in the form, print it and/or save it before sending. Fields marked with an asterisk (\*) are mandatory. However, we suggest that you also fill in the non-mandatory fields. It will be of great help for the study of the file. Please, write in capital letters. In the shortest possible period of time from the date it was sent, you should receive an acknowledgment of receipt



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

Nombre\*/Name\*  Apellidos\*/Surname\*   
 DNI-NIE-Pasaporte\*/ID card – Passport\*  Correo electrónico/eMail   
 Dirección/Address  Localidad/City   
 CP/Postcode  Provincia/Province  País/Country  Tlf/Phone

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)
<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"/>

**DATOS DEL REPRESENTANTE (RELLENAR SI PROCEDE) (Adjuntar otorgamiento de representación en los casos de reclamaciones tramitadas a través de una representación contractual) / REPRESENTATIVE DETAILS (ONLY IF APPLICABLE) (Attach granting representation if the complaint is processed by a contractual representative).**

Tipo de representación/Type of Representation   
 Nombre/Name  Apellidos/Surname   
 Correo electrónico/eMail   
 Dirección/Address  Localidad/City   
 CP/Postcode  Provincia/Province  País/Country  Tlf/Phone

**\*¿Cuál ha sido el motivo de la reclamación? Lea detenidamente las definiciones que figuran a continuación y marque la que se aplica a su reclamación / \*Which is the reason for your complaint? Please read the definitions below and mark the one which applies to your claim \***

- Cancelación:** Se refiere a la no realización del vuelo programado en su reserva, y en el que había reservado al menos una plaza. / **Cancellation:** the non-operation of a flight which was previously planned and on which at least one place was reserved.
- Retraso:** Se refiere al retraso en la salida del vuelo en relación a la hora inicialmente programada en su reserva, o si su llegada a destino final se produjo con un retraso de 3 horas o más en relación con la hora de llegada programada en su reserva. / **Delay:** the delay in departure of the flight in respect to the time of departure indicated on the passenger's reservation, or the delay in arrival of three hours or more in respect to the time of arrival indicated on the passenger's reservation.
- Denegación de embarque:** Negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las condiciones establecidas (reserva confirmada y haberse presentado con la antelación requerida en facturación) salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud, seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados. / **Denied Boarding:** the refusal to carry passengers on a flight although they have presented themselves for boarding under the established conditions (confirmed reservation and presenting themselves for check-in with the required anticipation), except where there are reasonable grounds to deny their boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation.
- Cambio de clase:** Se refiere a la acomodación del pasajero en una clase inferior a aquella por la que pagó el billete / **Downgrading:** the passenger was placed in a class lower than that for which the ticket was purchased
- Reclamación de pasajero discapacitado o de **movilidad reducida** / Disabled person or person with **reduced mobility** complaint



### 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 departure date\*  Hora PREVISTA salida\*/SCHEDULED departure time\*   
Fecha PREVISTA llegada\*/SCHEDULED arrival date\*  Hora PREVISTA llegada\*/SCHEDULED arrival time\*   
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 vuelos en conexión? \* / Did you have connecting flights? \*

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

#### Conexión 1/Connection 1

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   
Fecha del vuelo en conexión / Date of the connecting flight   
Hora PREVISTA de salida del vuelo en conexión / SCHEDULED departure time of connecting flight   
Hora PREVISTA de llegada del vuelo en conexión / SCHEDULED arrival time of connecting flight

#### Conexión 2/Connection 2

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   
Fecha del vuelo en conexión / Date of the connecting flight   
Hora PREVISTA de salida del vuelo en conexión / SCHEDULED departure time of connecting flight   
Hora PREVISTA de llegada del vuelo en conexión / SCHEDULED arrival time of connecting flight

¿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.

¿Se presentó en la puerta de embarque antes de la hora indicada en la tarjeta de embarque? / Did you present yourself at the boarding gate before the time indicated on the boarding card?

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

Si / Yes  No / No.





**SEÑALE SOLO LO QUE CORRESPONDA DEPENDIENDO DE SU INCIDENCIA (RETRASO, CANCELACIÓN, DENEGACIÓN DE EMBARQUE, PMR O CAMBIO DE CLASE) / PLEASE FILL IN ONLY THE INFORMATION REGARDING THE INCIDENT YOU SUFFERED: DELAY, CANCELLATION, DENIED BOARDING, PRM OR DOWNGRADING**

#### 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

¿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 DEL RETRASO / DELAY 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 / In flight departure Duración / Total delay   
 En la llegada a destino final / On arrival at final destination Duración / Total delay

¿Viajó usted a su destino final? / Did you travel to your final destination?

- No / No  Sí / Yes.

¿Voló usted finalmente en el vuelo para el que tenía reserva? / Did you fly finally on the flight for which you had booked?

- Sí / Yes  No. Indique a continuación los datos del vuelo / No. Indicate flight details

Compañía operadora del vuelo/Operating air carrier  Código y número de vuelo\*/Flight code and number   
Fecha de salida/ Departure date  Hora de salida/Departure time   
Fecha de llegada/ Arrival date  Hora de llegada/Arrival time

Si el retraso en la salida fue de 5 horas o más, ¿le ofreció la compañía la posibilidad de cancelar su reserva? / If the delay in departure was longer than 5 hours, did the air carrier offer you the option to cancel your booking?

- No me ofrecieron dicha posibilidad / I was not offered such the option  
 Si me ofrecieron dicha posibilidad /I was offered such option.

En este segundo caso, ¿le han reembolsado el billete no utilizado?. / In this case, have they refunded the unused ticket?

- No / No  Sí. Indique a continuación importes y forma de abono / Yes. Indicate amounts and the type of refund

Importe del reembolso: / Amount refunded:  Precio del billete original: / Price of the original ticket:

- Metálico / Cash  Tránsferencia bancaria/ Bank transfer  Cheque/ Check  Bonos de viaje/ Travel vouchers  Abono en tarjeta/ Credit card refund  Otras formas/ Others types

¿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 DENEGACIÓN DE EMBARQUE / DENIED BOARDING DETAILS

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

- Exceso de reservas / 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
- Discapacidad o Movilidad Reducida / Disability or reduced mobility
- Otros motivos. Especifique cuáles: / Other reasons. Please specify:

¿Renunció voluntariamente a su reserva en el vuelo? / Did you voluntarily renounce to your flight reservation?

- No / No  Sí. / Yes.

¿Aceptó usted beneficios adicionales ofrecidos por la compañía por haber renunciado voluntariamente a su reserva? / Did you accept additional benefits offered by the airline for having voluntarily renounce to your reservation?

- No / No  Sí / Yes.

Tanto si renunció voluntariamente como si no, indique a continuación importe recibido y forma de abono / Whether you voluntarily resigned or not, please indicate below amount received and form of credit

Importe recibido: / Amount received:

- Metálico / Cash  Transferencia bancaria / Bank transfer  Cheque / Check  Bonos de viaje / Travel vouchers  Abono en tarjeta / Credit card refund  Otras formas / Others types

### DETALLES DEL CAMBIO DE CLASE / DOWNGRADING DETAILS

Clase que adquirió en su reserva \* / On which class did you have your reservation? \*

Precio total del billete que pagó / Total price of the ticket you bought

Clase en la que finalmente viajó \* / 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  Sí. Indique la cantidad reembolsada respecto al precio del billete/ Yes. Indicate the reimbursed amount referred to the ticket price:

- 30%  50%  70%  Ninguna de las anteriores / None





**INFORMACIÓN SOBRE TRANSPORTE ALTERNATIVO O REEMBOLSO OFRECIDO POR LA COMPAÑÍA EN CASOS DE CANCELACIÓN O DENEGACIÓN DE EMBARQUE / INFORMATION ABOUT THE ALTERNATIVE TRANSPORT OR REIMBURSEMENT OFFERED BY THE AIR CARRIER IN CASES OF CANCELLATION OR DENIED BOARDING**

Seleccione cuál de las siguientes opciones le ofreció la compañía aérea: / Choose one of 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. Indique importe y forma de abono / Reimbursement of the ticket price. Indicate amount and type of refund

Importe recibido: / Amount received:

- Metálico / Cash  Transferencia bancaria / Bank transfer  Cheque / Check  Bonos de viaje / Travel vouchers  Abono en tarjeta / Credit card refund  Otras formas / Others types

Ninguna de ellas. Indique que hizo usted: / None of them. Please specify

Pagué transporte alternativo a destino final / I paid alternative transport to final destination Importe pagado / Amount paid:

No viajé finalmente / I finally did not fly

**Transporte alternativo finalmente utilizado (en caso de que finalmente optase por continuar con su viaje) / Alternative transport finally used (in case you decided to continue with your travel)**

Vuelo alternativo con la misma compañía (especifique los detalles del vuelo) / Alternative flight with the same air carrier (indicate flight details)

Vuelo alternativo con otra compañía aérea (especifique los detalles del vuelo) / Alternative flight with another air carrier (indicate flight details)

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

Fecha REAL salida / ACTUAL departure date  Hora REAL salida / ACTUAL departure time

Fecha REAL llegada / ACTUAL arrival date  Hora REAL llegada / ACTUAL time arrival time

Aeropuerto de Origen / Departure Airport  Aeropuerto de Destino / Arrival Airport

Viajé en otro medio de transporte. Por favor especifique medio de transporte / Alternative transport by other means. Please specify transport used

Tren / Train  Vehículo particular / Own vehicle  Taxi / Taxi  Coche alquiler / Rent car  Autobús / Bus  Barco / Boat

Origen del Transporte Alternativo / Origin of Alternative Transport  Destino del Transporte Alternativo / Destination of Alternative Transport

**INFORMACIÓN DE LA ASISTENCIA / ASSISTANCE INFORMATION**

¿Le ofreció asistencia la compañía aérea durante la espera hasta la salida del vuelo retrasado o del transporte alternativo? / Did the airline provide you with assistance during the waiting time until the departure of the delayed flight or alternative transport?

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

Comida y bebida / Meals and refreshments  Llamadas de teléfono, faxes o emails gratuitos / Free telephone calls, faxes or e-mail messages

Alojamiento si fue necesario / Accommodation in case it was necessary  Transporte entre alojamiento y aeropuerto / Transport between airport and place of accommodation

**INFORMACIÓN RELATIVA A COMPENSACION / COMPENSATION INFORMATION**

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

No / No  Sí. Indique el importe recibido y forma de abono / Yes. Indicate the amount received and the type of refund

Importe recibido: / Amount received:

Metálico / Cash  Transferencia bancaria / Bank transfer  Cheque / Check  Bonos de viaje / Travel vouchers  Abono en tarjeta / Credit card refund  Otras formas / Others types



**DETALLES DE LA RECLAMACIÓN DE PMR (SOLO CUMPLIMENTAR EN CASO DE PASAJERO DE MOVILIDAD REDUCIDA O DISCAPACITADO / PRM COMPLAINT DETAILS (ONLY FILL IN CASE OF DISABLED PERSON OR PERSON WITH REDUCED MOBILITY))**

**¿Se negó la compañía aérea/agente/turoperador a aceptar su reserva por ser persona con discapacidad o movilidad reducida? / Did the air carrier/agent/tour operator refused to accept your reservation on the grounds of disability or reduced mobility?**

No / No

Si / Yes. ¿Le ofrecieron alternativas aceptables para viajar? / Were you offered an acceptable alternative to travel?

No / No  Si / Yes

**Indique, si lo conoce, el motivo alegado para negarle la reserva / Please indicate, if any, the reason alleged by the air carrier/agent/tour operator to refuse to accept the reservation**

**¿Le denegaron el embarque en el vuelo por ser persona con discapacidad o movilidad reducida? / Were you denied boarding on the grounds of disability or reduced mobility?**

No / No

Si / Yes. ¿Le ofrecieron una de las siguientes opciones? / Were you offered to choose one of the following options?

Reembolso del billete / Reimbursement

Transporte Alternativo / Alternative Transport

Ninguna / None

¿Le comunicaron oralmente o por escrito los motivos de la denegación de embarque? / Were you informed, orally or in writing, about the reasons for the denied boarding?

No / No  Si / Yes

**Indique, si lo conoce, el motivo alegado para negarle el embarque / Please indicate, if any, the reason alleged to refuse the boarding**

**¿Solicitó usted asistencia especial para el vuelo? / Did you notify in advance your need for special assistance?**

Con más de 48 horas de antelación a la salida del vuelo / With more than 48 hours prior to departure of the flight

Con menos de 48 horas de antelación a la salida del vuelo / With less than 48 hours prior to departure of the flight

No solicitó asistencia especial / I did not notify in advance

**¿A quien solicitó usted dicha asistencia especial? / To whom did you notify in advance the special assistance?**

Compañía Aérea / Air carrier.

Agencia de viajes o touroperador / Travel Agency or tour operator.

Aeropuerto / Airport.

Por favor, especifique el nombre. / Please, specify name

**¿Qué tipo de asistencia especial solicitó? / Which type of assistance did you request?**

WCHR

WCHS

WCHC

BLND

DEAF

DEAF/BLND

DPNA

**Si su reclamación no se refiere a una denegación de embarque o de reserva, indique a continuación los motivos de la misma: / If your complaint does not refer to denied boarding or booking, indicate the reasons of your complaint:**

Falta de asistencia o asistencia inapropiada por parte de la compañía aérea / Lack of assistance or inadequate assistance from the air carrier

Falta de asistencia o asistencia inapropiada por parte del aeropuerto de salida / Lack of assistance or inadequate assistance from the airport of departure

Falta de asistencia o asistencia inapropiada por parte del aeropuerto de llegada / Lack of assistance or inadequate assistance from the airport of arrival

Problemas con el perro guía / Problems with your guide dog

Daños o pérdida de los equipos de movilidad reducida / Damages or loss of mobility equipment

Cobro por el transporte de los equipos médicos y/o de movilidad reducida / Charge for transport of medical or mobility equipments

Otros. Especifique: / Others. Specify:



**RELATO DE LOS HECHOS / ACCOUNT OF EVENTS**

**¿QUÉ RECLAMA 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) nº261/04*
- Reembolso del coste del billete no utilizado / *Reimbursement of the tickets not used*
- Reembolso de gastos por falta de asistencia / *Reimbursement of the expenses due to lack of assistance*
- Reembolso de gastos adicionales / *Reimbursement of extra cost*
- Otros. Indique cuáles: / *Other. Please specify:*

Información adicional aportada por el pasajero. / *Additional information regarding the incident:*

Documentos obligatorios que adjuntar a la reclamación / *List of obligatory supporting documents:*

- Copia del DNI, pasaporte o NIE / *Copy of ID card, passport or NIE*
- Reclamación a la compañía aérea / *Claim to the airline*
- Si la hubiera, respuesta de la compañía aérea / *Response from the airline if any*
- Copia de los billetes de vuelo, de su reserva o de las tarjetas de embarque / *Copy of the flight tickets, booking or boarding passes*
- Poder de representación (en caso de que la reclamación se realice a través de representación contractual / *Granting representation (in case of contractual representation).*

Guardar Formulario  
Save Form

Imprimir Formulario  
Print Form

Limpiar Formulario  
Clear Form

Lugar\* / Place\*:

Fecha\* / Date\*



#### CLAUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS:

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (En adelante AESA), como Responsable del Tratamiento de sus datos personales en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos), le informa, de manera explícita e inequívoca, que se va a proceder al tratamiento de sus datos de carácter personal obtenidos de "La información/documentación aportada por el ciudadano en su reclamación", para el tratamiento "Gestión de reclamaciones sobre los reglamentos europeos de derechos de pasajeros (PMR, cancelaciones, retrasos y denegaciones de embarque)" y con la finalidad:

- De "Gestionar reclamaciones sobre los reglamentos europeos de derechos de pasajeros (PMR, cancelaciones, retrasos y denegaciones de embarque) frente a compañías aéreas y aeropuertos". El usuario no podrá negar su consentimiento por ser este una obligación legal, definida por el "REGLAMENTO (CE) No 261/2004 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) no 295/91" y el "REGLAMENTO (CE) No 1107/2006 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 5 de julio de 2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo".

Este tratamiento de datos de carácter personal se encuentra incluido en el Registro de Datos Personales de AESA.

La legalidad del tratamiento está basada en una obligación legal.

La información de carácter personal será conservada mientras sea necesaria o no se ejerza su derecho de cancelación o supresión.

La información puede ser cedida a terceros para colaborar en la gestión de los datos de carácter personal, únicamente para la finalidad descrita anteriormente.

La categoría de los datos de carácter personal que se tratan son únicamente "Datos identificativos (nombre, DNI, dirección, correo-e, firma, cargo...) y Datos contenidos en las reclamaciones".

De acuerdo con lo previsto en la citada Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantías de Derechos Digitales y el también citado Reglamento General de Protección de Datos, puede ejercitar sus derechos de Acceso, Rectificación, Supresión, Portabilidad de sus datos, la Limitación u Oposición a su tratamiento ante el Delegado de Protección de Datos, dirigiendo una comunicación al correo [dpd.aesa@seguridadaerea.es](mailto:dpd.aesa@seguridadaerea.es)

Para más información sobre el tratamiento de los datos de carácter personal pulse el siguiente enlace:

[https://www.seguridadaerea.gob.es/lang\\_castellano/normativa\\_aesa/protecc\\_de\\_datos/registro/default.aspx](https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/normativa_aesa/protecc_de_datos/registro/default.aspx)

#### DATA PROTECTION CLAUSE:

"The Spanish Aviation Safety and Security Agency (hereinafter AESA), as Responsible for the Processing of your personal data in compliance with Organic Law 3/2018, of 5 December, on Protection of Personal Data and Guarantee of Digital Rights, and with Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council, of 27 April 2016, on the protection of individual persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation) informs you, explicitly and unequivocally, that your personal data obtained from "the information / documentation provided by the citizen in your claim" will be processed by the processing "Management of complaints on European passenger rights regulations (RMP, cancellations, delays and denied boarding)" and for the purpose of:

- To "Manage complaints on European passenger rights regulations (RMP, cancellations, delays and denied boarding) against airlines and airports". The user may not deny his/her consent as this is a legal obligation, defined by "REGULATION (EC) NO. 261/2004 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL, of 11 February 2004, establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91", and by "REGULATION (EC) No. 1107/2006 of the EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL, of 5 July 2006, concerning the rights disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air."

This processing of personal data is included in the AESA Register of Personal Data.

The legality of the processing is based on a legal obligation.

Personal information will be retained as long as it is necessary or your right of cancellation or deletion is not exercised.

The information may be transferred to third parties to collaborate in the management of personal data, only for the purpose described above.

The category of personal data that are processed are only "Identification data (name, ID, address, e-mail address, signature, position...) and Data contained in the complaints".

In accordance with the provisions of the aforementioned Organic Law on Data Protection and Guarantee of Digital Rights and also the aforementioned General Data Protection Regulation, you can exercise your rights of Access, Rectification, Suppression, Portability of your data, and of Limitation or Opposition to the processing by contacting the Data Protection Officer through your sending of a communication to the e-mail address [dpd.aesa@seguridadaerea.es](mailto:dpd.aesa@seguridadaerea.es)

For further information on the processing of personal data, click on the following link:

[https://www.seguridadaerea.gob.es/lang\\_castellano/normativa\\_aesa/protecc\\_de\\_datos/registro/default.aspx](https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/normativa_aesa/protecc_de_datos/registro/default.aspx)