



**INSTRUCCIONES / INSTRUCTIONS**

- 1) El presente impreso ha sido desarrollado por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AES A), 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 State Agency (AES A), for passengers who wish to lodge a complaint before AES A. 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) / Also, 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 cases 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 disable persons and persons with reduce 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 accompanying will be also considered as complainant passengers.
- 5) En cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos consignados en el presente formulario serán incorporados a un fichero del que es responsable AES A, para proceder a la tramitación de su queja. Respecto de los citados datos podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante AES A. / In accordance with Article 5 of Law 15/1999 of December 13, on Protection of Personal Data, we inform you that in order to proceed with the handling of your complaint, the data contained in this form will be included in a file from which AES A is responsible. Regarding the above data you may exercise the right of access, rectification, cancellation and opposition before AES A.
- 6) 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 de 15 días laborables desde que se envió el formulario usted debería recibir un acuse de recibo informando de que se ha recibido. En caso de enviarlo por correo electrónico compruebe que los datos adjuntos no superan los 5 Mb. / Fill in the form and print and/or save before sending. Fields marked with an asterisk (\*) are required. However we suggest giving effect also non-mandatory fields. It will be a great help in the study of the flie. Please fill out the form in capital letters. Within 15 working days from the date it was sent, you should receive an acknowledgment of receipt. In case of sending email, please check that the attachment does not exceed 5 Mb.

**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/Phone

Nombre y apellidos de los acompañantes Name-Surname 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 (less than 2 years)

**DATOS DEL REPRESENTANTE (RELLENAR SI PROCEDE) / REPRESENTATIVE DETAILS (FILL IN IF APPLICABLE)**  
 (Adjuntar otorgamiento de representación en los casos de reclamaciones tramitadas a través de una representación contractual) /  
 (Attach granting representation in cases of complaints handled through a contractual representation).

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



**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

Fecha del vuelo en conexión / Date of the connecting flight

Hora PREVISTA de salida del vuelo en conexión / SCHEDULED time departure of connecting flight

Hora PREVISTA de llegada del vuelo en conexión / SCHEDULED time arrival 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

\*¿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 / \*Please read the definitions below and mark that applies to your claim.

- 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 / Long Delay: Means the delay on departure of the flight in respect of the time of departure indicated on the passenger's reservation, or the delay on arrival three hours or more later in respect of the time of arrival indicated on the passenger's reservation.
- Cancelación: Se refiere a la no realización del vuelo programado en su reserva, y en el que había reservado al menos una plaza / Cancellation: Means the non-operation of a flight which was previously planned and on which at least one place was reserved.
- 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: Means a refusal to carry passengers on a flight although they have presented themselves for boarding under the established conditions (confirmed reservation and present themselves for check-in with the required anticipation), except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation.
- Reclamación de pasajero discapacitado o de movilidad reducida / Disabled person or person with reduced mobility complaint
- Cambio de clase: Se refiere a la acomodación del pasajero en una clase inferior a aquella por la que pagó el billete / Downgrading: Means the passenger's placement in a class lower than that for which the ticket was purchased.



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

**DETALLES DEL RETRASO / LONG 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 / On flight departure Duración / Total delay
- Retraso en destino final / Delay in final destination Duración / Total delay
- Opté por no volar / I decided not to fly

¿Le ofreció asistencia la compañía aérea durante la espera hasta la salida del vuelo? / Did the airline provide you assistance during the waiting time until the departure of your flight?

- 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 / Free telephone calls, fax or e-mail messages
- Alojamiento si fue necesario / Place of accommodation in case it was necessary
- Transporte entre alojamiento y aeropuerto / Transport between airport and place of accommodation

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 on departure was longer than 5 hours, did the air carrier offered you the option to cancel your booking?

- No me ofrecieron dicha posibilidad y volé en vuelo retrasado / I was not offered the option and I flew in the delayed flight
- Si me ofrecieron dicha posibilidad y me han reembolsado el billete no utilizado / I was offered the option and they have refunded the unused ticket
- Si me ofrecieron dicha posibilidad pero no me han reembolsado el billete / I was offered the option, but they have not refunded my unused ticket

¿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

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

- 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, fax or e-mail messages
- Alojamiento si fue necesario / Place of accommodation in case it was necessary
- Transporte entre alojamiento y aeropuerto / Transport between airport and place of accommodation

Seleccione cual 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 / 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 a destino final / I paid 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 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:](#)

¿Le ofreció asistencia la compañía aérea durante la espera hasta la salida del vuelo alternativo? / [Did the airline provide you assistance during the waiting time until the departure of the alternative flight?](#)

- 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, fax or e-mail messages](#)
  - Alojamiento si fue necesario / [Place of accommodation in case it was necessary](#)
  - Transporte entre alojamiento y aeropuerto / [Transport between airport and place of accommodation](#)

Seleccione cual 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 / [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 transporte alternat hasta destino final / [I paid alternative transport to final destination](#)
  - No viajé finalmente / [I finally did not fly](#)

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

¿Pagó usted el transporte alternativo hasta su destino final? / [Did you pay for an alternative transport to get to your final destination?](#)

- No. Viajé en un transporte alternativo que ofreció la compañía gratuitamente / [No. The air carrier provided me with an alternative transport free of charge](#)
- Si. La compañía no ofreció transporte alternativo y tuve que comprar otro por mi cuenta / [Yes. The air carrier did not provide me with an alternative transport and I had to pay for it.](#)
- Finalmente opté por no viajar / [Finally, I chose not to travel](#)

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 / [Alternative flight with the same air carrier](#)
- Vuelo alternativo con otra compañía aérea / [Alternative flight with other air carrier](#)

Compañía operadora del vuelo/ <a href="#">Operating air carrier</a> <input style="width: 150px;" type="text"/>	Código y número de vuelo/ <a href="#">Flight code and number</a> <input style="width: 100px;" type="text"/>
Aeropuerto de Origen/ <a href="#">Departure Airport</a> <input style="width: 200px;" type="text"/>	Aeropuerto de Destino/ <a href="#">Arrival Airport</a> <input style="width: 200px;" type="text"/>
Fecha REAL salida/ <a href="#">ACTUAL date departure</a> <input style="width: 100px;" type="text"/>	Hora REAL salida/ <a href="#">ACTUAL time departure</a> <input style="width: 100px;" type="text"/>
Fecha REAL llegada/ <a href="#">ACTUAL date arrival</a> <input style="width: 100px;" type="text"/>	Hora REAL llegada/ <a href="#">ACTUAL time arrival</a> <input style="width: 100px;" type="text"/>

- Viajé en otro medio de transporte / [Alternative transport by other means](#)
  - Por favor especifique medio de transporte / [Please specify transport used](#)
  - Origen del Transporte Alternativo / [Departure of the Alternative Transport](#)
  - Destino del Transporte Alternativo / [Arrival of the Alternative Transport](#)



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

¿Se negó la compañía aérea/agente/touroporador a aceptar su reserva por ser persona con discapacidad o movilidad reducida? / Were you refused by the air carrier/agent/tour operator to accept a reservation on the grounds of disability or reduce mobility?

- Si / Yes. ¿Le ofrecieron alternativas aceptables para viajar? / Were you offered an acceptable alternative to travel?  Si / Yes  
 No / No  No/ No

Indique, si lo conoce, el motivo alegado para negarle la reserva / Please indicate, if known, the reasons 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 reduce mobility?

- No / No  
 Si. ¿Le ofrecieron una de las siguientes opciones? / Yes. Were you offered to choose one of the following options?  
 Reembolso del billete / Reimbursent  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?

- Si / Yes  No / No

Indique, si lo conoce, el motivo alegado para denegarle el embarque / Please indicate the reasons alleged by the air carrier to refuse your boarding

¿Solicitó usted asistencia especial para el vuelo? / Did you notify in advance your special need for 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 / Less than 48 hours prior to departure of the flight  
 No solicité asistencia especial / I did not notify in advance

¿A quien solicitó usted dicha asistencia especial? / Please Indicate to whom you notify in advance the special assistance?

- Compañía Aérea / Air carrier Por favor indique nombre: / Please specify name:   
 Agencia de viajes o touroporador / Travel Agency or touroporator Por favor indique nombre: / Please specify name:   
 Aeropuerto / Airport Por favor indique nombre: / Please specify name:

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

- WCHS  BLND  DEAF/BLND  
 WCHC  DEAF  DPNA

Su reclamación se refiere a: / Your complaint refers to:

- 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 guide dogs  
 Daños o pérdida de los equipos de movilidad reducida / Damages/Lost 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. Please specify:



### 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 A LA COMPANÍA 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:

Documentos obligatorios a 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).

\* NOTA / NOTE: No olvide adjuntar a su correo electrónico la documentación obligatoria que debe acompañar a este formulario de reclamación. / Please do not forget to attach to your email the required supporting documents that must accompany this complaint form.

Lugar\* / Place\*

Fecha\* / Date\*