



EL PRESENTE IMPRESO PUEDE UTILIZARSE PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN ANTE UNA COMPAÑÍA AÉREA Y/O ANTE EL ORGANISMO NACIONAL COMPETENTE

Derechos del pasajero en caso de denegación de embarque, cambio a clase inferior, cancelación o gran retraso de los vuelos conforme al Reglamento (CE) nº 261/2004

### **INSTRUCCIONES**

- 1) Los pasajeros que consideren que pueden presentar una reclamación válida contra una compañía aérea<sup>1</sup> en relación con una denegación de embarque, cambio a clase inferior, cancelación o gran retraso en un determinado vuelo deben presentar primero la reclamación ante la compañía aérea que opere el vuelo afectado. El presente impreso puede utilizarse con ese fin. Sírvese conservar una copia del impreso para su expediente.*
- 2) En caso de que la compañía aérea no haya dado respuesta a su reclamación en el plazo de seis semanas desde la fecha de recepción o si usted no queda satisfecho con la respuesta dada por la compañía, debe enviar este impreso (podrá utilizarse una copia del original enviado a la compañía aérea) al organismo nacional competente<sup>2</sup> del Estado miembro<sup>3</sup> en el que se haya producido el incidente.*
- 3) Si el incidente ha tenido lugar en un aeropuerto de salida situado fuera de la UE, puede ponerse en contacto con el organismo nacional competente del Estado miembro de destino del vuelo.*
- 4) El presente impreso de reclamación ha de utilizarse únicamente en caso de denegación de embarque, cambio a clase inferior, cancelación o gran retraso de un vuelo.*
- 5) Para cualquier otra reclamación, por ejemplo sobre equipajes, cambios de horario realizados más de 14 días antes de la fecha del viaje o emisión de billetes, debe dirigirse también en primer lugar a la compañía aérea en cuestión. En caso de que la compañía no responda a su reclamación o si no queda usted satisfecho con la respuesta dada, puede ponerse en contacto con los Centros Europeos del Consumidor<sup>4</sup> en cualquier Estado miembro de la UE para solicitar asesoramiento.*
- 6) Se ruega rellenar el impreso con mayúsculas.*

***Tenga en cuenta que las autoridades competentes de los Estados miembros no pueden, en general, tomar decisiones vinculantes para las compañías aéreas en relación con las denuncias de particulares. Si todavía no está satisfecho con la respuesta de la compañía aérea, incluso después de la respuesta de la autoridad competente, tendrá que llevar el asunto ante un tribunal o a través de la resolución alternativa de conflictos.***

<sup>1</sup> El Reglamento 261/2004 se aplica a todos los vuelos efectuados por cualquier compañía aérea procedente de cualquier aeropuerto de la UE y a los vuelos con destino a un aeropuerto de la UE efectuados por cualquier compañía aérea de la UE.

<sup>2</sup> La lista de los organismos nacionales competentes, así como información adicional sobre los derechos de los pasajeros de la UE pueden consultarse en: <http://www.apr.europa.eu/>

<sup>3</sup> O de Islandia, Noruega, Suiza.

<sup>4</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm)

**Reclamación presentada por:**

Nombre:	Apellidos:
Dirección:	
Código postal, localidad:	País:
Correo electrónico:	
Número de teléfono:	

**Reclamación relativa al siguiente vuelo:**

Compañía aérea:	Número de vuelo:
Número del billete:	
Referencia de la reserva:	
Aeropuerto de salida:	Aeropuerto de llegada:
Aeropuerto(s) de conexión (en su caso):	
Fecha de su vuelo:	
Hora programada de salida:	Hora real de salida:
Hora programada de llegada:	Hora real de llegada:
Aeropuerto(s) en el (los) que se produjo el incidente:	

**Datos de los pasajeros para el vuelo indicado más arriba:**

Nombre del pasajero	Sírvase indicar si el pasajero es un adulto, un niño o un bebé (menos de dos años)	Sírvase indicar si se precisó asistencia especial

Lea detenidamente las definiciones que figuran a continuación y marque con una cruz **[X]** la que se aplica a su reclamación.

- «Gran retraso»: cuando un vuelo sale:
- i) dos horas o más después de la hora programada de salida, en los vuelos de hasta 1 500 km;
  - ii) tres horas o más después de la hora programada de salida, en los vuelos intracomunitarios, o en los vuelos de entre 1 501 y 3 000 km;
  - iii) cuatro horas o más después de la hora programada de salida, en los demás vuelos.
- «Cancelación»: no operación de un vuelo previsto anteriormente.
- «Denegación de embarque»: negativa de la compañía aérea a transportar a un pasajero en un vuelo para el que dispone de reserva confirmada y que se ha presentado para facturación y en la puerta de embarque no más tarde de la hora aconsejada por la compañía aérea, el operador turístico o la agencia de viajes (si no se había indicado ninguna hora, a más tardar 45 minutos antes de la hora de salida programada). No se incluyen las situaciones en que la compañía aérea o su agente tiene motivos razonables para denegar el embarque a un pasajero, por ejemplo motivos de salud y/o seguridad, o en caso de que los documentos de viaje no sean adecuados.
- «Cambio a clase inferior»: el pasajero ha viajado involuntariamente en una clase inferior a la correspondiente a su reserva confirmada.

¿Disponía(n) el/los pasajero(s) de una reserva confirmada en el vuelo en cuestión?

- SÍ
- NO

¿Se presentó/presentaron el/los pasajero(s) en el mostrador de facturación no más tarde de la hora indicada por la compañía aérea (si no se había indicado ningún hora, a más tardar 45 minutos antes de la hora de salida publicada del vuelo)?

- SÍ
- NO

¿Se presentó/presentaron el/los pasajero(s) en la puerta de embarque antes de la hora indicada en la tarjeta de embarque?

- SÍ
- NO

¿Facilitó la compañía aérea información al/a los pasajero(s) sobre sus derechos?

- SÍ
- NO

**Declaro que toda la información proporcionada en el presente impreso es veraz y correcta en todos los aspectos y para todos los pasajeros afectados.**

**Firma de todos los pasajeros adultos:**

.....

**EN CASO DE GRAN RETRASO DE SU VUELO:**

¿Recibió asistencia de la compañía aérea o de su agente durante el retraso?

SÍ

¿Qué tipo de asistencia?

Comidas

Refrescos

Alojamiento (hotel u otro tipo) (en caso de que el retraso le hubiese obligado a pernoctar)

Transferencia entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (en caso de que el retraso le hubiese obligado a pernoctar)

Medios de comunicación (llamadas telefónicas, fax o mensajes electrónicos)

Otros servicios (sírvase especificar): .....

NO

Si el retraso de su vuelo fue de tres horas o más después de la hora programada de llegada, ¿recibió algún tipo de compensación económica?

SÍ

Cantidad: .....€

NO

Si el retraso de su vuelo fue superior a cinco horas:

- ¿Seguía teniendo utilidad su vuelo?

SÍ

NO

- En caso de respuesta negativa a la pregunta anterior y si su viaje ya se hubiera iniciado: ¿le ofrecieron una plaza en un vuelo para volver a su punto de partida inicial?

SÍ

NO

- En caso de que hubiera decidido continuar su viaje, ¿le ofrecieron un reembolso?

SÍ

del precio íntegro del billete

de los cupones de vuelo no utilizados

NO

**EN CASO DE CANCELACIÓN DE SU VUELO POR LA COMPAÑÍA AÉREA:**

¿Se le informó del hecho de que su vuelo había sido cancelado

- después de su llegada al aeropuerto?
- antes de su llegada al aeropuerto?
  - menos de una semana antes de la hora de salida prevista?
  - entre siete días y dos semanas antes de la hora de salida prevista?
  - más de dos semanas antes de la fecha de salida programada inicialmente?

¿Le ofrecieron un vuelo alternativo?

- SÍ
- NO

¿Le informaron del motivo de la cancelación?

- SÍ

¿Cuál fue el motivo?

.....

- NO

¿Recibió asistencia de la compañía aérea o de su agente en el aeropuerto?

- SÍ

¿Qué tipo de asistencia?

- Comidas
- Refrescos
- Alojamiento (hotel u otro tipo) (en caso de que la cancelación le hubiese obligado a pernoctar)
- Transferencia entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (en caso de que la cancelación le hubiese obligado a pernoctar)
- Medios de comunicación (llamadas telefónicas, fax o mensajes electrónicos)
- Otros servicios (sírvase especificar): .....

- NO

¿Recibió una compensación económica por esta cancelación?

- SÍ

Cantidad: .....€

- NO

¿Le ofrecieron la posibilidad de elegir entre un reembolso O el transporte a su destino final?

- SÍ

Elegí el reembolso

- Me ofrecieron la devolución íntegra del precio del billete
- Me ofrecieron el reembolso de los cupones de vuelo no utilizados [sírvase especificar]

.....

Elegí el transporte alternativo:

.....

- NO

- Sólo me ofrecieron un reembolso
- Sólo me ofrecieron transporte alternativo hasta mi destino final [sírvase especificar]

.....

**EN CASO DE DENEGACIÓN DE EMBARQUE CONTRA SU VOLUNTAD:**

¿Pidió voluntarios la compañía aérea?

- Sí
- NO
- No lo sé

¿Se ofreció voluntario para no embarcar?

- Sí en caso afirmativo, las preguntas siguientes no son aplicables
- NO en este caso, le rogamos responda a las siguientes preguntas

¿Le denegó la compañía aérea el embarque por motivos de seguridad o salud o por no disponer de documentos de viaje adecuados?

- Sí
- NO
- No lo sé

¿Se presentó en la puerta de embarque no más tarde de la hora indicada en su tarjeta de embarque?

- Sí
- NO

¿Recibió asistencia de la compañía aérea o de su agente después de que se le denegara el embarque?

- Sí

¿Qué tipo de asistencia?

- Comidas
- Refrescos
- Alojamiento (en caso de que la denegación de embarque le hubiese obligado a pernoctar)
- Transferencia entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (en caso de que la denegación de embarque le hubiese obligado a pernoctar)
- Medios de comunicación (llamadas telefónicas, fax o mensajes electrónicos)
- Otros servicios (sírvese especificar): .....

- NO

¿Recibió algún tipo de compensación económica después de que se le denegara el embarque contra su voluntad?

- Sí

Cantidad: .....€

- NO

¿Le ofrecieron la posibilidad de elegir entre un reembolso O el transporte a su destino final?

- Sí

- Elegí la opción del reembolso
  - Me ofrecieron la devolución íntegra del precio del billete
  - Me ofrecieron el reembolso de los cupones de vuelo no utilizados
- Elegí el transporte alternativo:  
.....

- NO

- Sólo me ofrecieron un reembolso
- Sólo me ofrecieron transporte alternativo hasta mi destino final [sírvese especificar]  
.....

**EN CASO DE CAMBIO A CLASE INFERIOR:**

Tenía reserva en:

- primera clase
- clase business

Realmente viajé en:

- clase business
- clase económica

¿Recibió algún reembolso como consecuencia de este cambio a una clase inferior?

Sí

Cantidad: .....€

NO

¿Cuál era el precio de su billete? .....