

PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN EL ÁMBITO DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO

ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION PROCEDURE IN THE FIELD OF PROTECTION OF AIR

TRANSPORT USERS

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN PREVIA CONTRA LA COMPAÑÍA AÉREA O GESTOR AEROPORTUARIO

PRIOR CLAIM FORM AGAINST THE AIRLINE COMPANY OR AIRPORT MANAGER

DATOS DE EL/LOS PASAJERO/S SOBRE LOS QUE SE RECLAMA PASSENGER(S) DETAILS ABOUT WHICH THE COMPLAINT IS MADE			
NOMBRE NAME	APELLIDO 1 LASTNAME 1	APELLIDO 2 LASTNAME 2	DNI/NIE/PASAPORTE/ID/OTROS PASSPORT/ID NUMBER/OTHERS

Aclaración: Se podrá completar un formulario por pasajero o un formulario que incluya todos los pasajeros que estuvieran dentro de la misma reserva.

Clarification: You can complete a form per passenger or a form that includes all the passengers who were within the same reservation

DATOS DEL REPRESENTANTE o PERSONA QUE PRESENTA LA RECLAMACIÓN DETAILS OF THE REPRESENTATIVE or PERSON SUBMITTING THE CLAIM				
TIPO (*) TYPE (*)	NOMBRE NAME	APELLIDO 1 LASTNAME 1	APELLIDO 2 LASTNAME 2	DNI/NIE/PASAPORTE PASSPORT/ID NUM

(*) Tipo de representación: Padre/madre/tutor, Representante legal, Organización de consumidores, otros (indíquese).

(*) Type of representation: Father/mother/guardian, Legal representative, Consumer organization, other (please indicate).

En los casos de incluir la reclamación pasajeros menores de edad se acreditará la custodia de los mismos

In the cases of including the claim minor passengers, custody of them will be accredited

DATOS DE CONTACTO CONTACT DETAILS
Correo Electrónico: Email:
Dirección: Address:
Localidad: City:
Provincia: Province:

Código Postal: Postal code:
País: Country:
Teléfono: Phone:
Aclaración: La dirección postal sólo será necesaria incluirla en los formularios en papel disponibles en los mostradores de los aeropuertos. Clarification: The postal address will only need to be included in the paper forms available at airport counters

RECLAMACIÓN CLAIM
Tipo de reclamación (*): Type of claim (*)
Aeropuerto de Salida: Departure Airport:
(*) Tipo de reclamación: Cancelación de Vuelo, Retraso, Denegación de Embarque, Cambio de Clase, Derechos de las Personas con discapacidad o movilidad reducida (PMR), Otros (indicar) (*) Type of claim: Flight Cancellation, Delay, Denied Boarding, Class Change, Rights of Persons with disabilities or reduced mobility (PRM), Others (indicate)

DETALLES DEL VUELO FLIGHT DETAILS
Número de Billete (*): Ticket number (*)
Localizador: Booking reference:
Compañía y Número de Vuelo: Company and Flight number:
Fecha y hora de Salida: Date and time of departure:

¿QUÉ RECLAMA A LA COMPAÑÍA AÉREA?

WHAT DO YOU CLAIM FROM THE AIRLINE COMPANY?

En este espacio se podrá dejar un campo en blanco para texto libre o listar los campos a seleccionar: Compensación, Reembolso del billete, Reembolso de gastos u Otros.

In this space you can leave a field blank for free text or list the fields to select: Compensation, Ticket Reimbursement, Expenses, Reimbursement or Others

Se podrán incluir otros datos por parte de la compañía que se consideren necesarios como, por ejemplo, los datos bancarios.

TITULAR DE LA CUENTA
NOMBRE DEL BANCO
IBAN
CÓDIGO BIC/ SWIFT

Other data may be included by the company that is considered necessary, such as bank details.

ACCOUNT HOLDER
NAME OF THE BANK
IBAN
BIC/SWIFT NUMBER

LUGAR Y FECHA:
PLACE AND DATE:

FIRMA:
SIGNATURE:

Aclaración: Lugar, Fecha y Firma sólo será necesario incluirlo en los formularios en papel disponibles en los mostradores de los aeropuertos.

Clarification: Place, Date and Signature will only need to be included in the paper forms available at airport counters

Es potestativo incluir esta información en el formulario de reclamación previa, pero se tiene que tener en cuenta la obligación de informar a los pasajeros de acuerdo a lo indicado en la Orden Ministerial TMA/201/2022.

Reclamación previa ante la compañía aérea o gestor aeroportuario

El plazo para presentar la reclamación previa es de cinco años a contar desde el día en que se produjo el incidente que pudiera dar lugar a dicha reclamación.

La compañía aérea o el gestor aeroportuario frente al que se dirija la reclamación previa, estarán obligados a acusar recibo de su presentación y darán respuesta a la reclamación previa en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde su presentación.

Cuando la resolución de la reclamación previa no sea totalmente satisfactoria para el pasajero, o si ésta no hubiera sido contestada en el plazo máximo de un mes desde la fecha de presentación de la misma; el pasajero podrá recurrir ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA, <https://www.seguridadaerea.gob.es/>) para la resolución alternativa de aquellos litigios en que resulten de aplicación los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo (Reg. (CE) 261/2004 y Reg.(CE) 1107/2006) quedando expresamente excluidos de este procedimiento las reclamaciones sobre equipajes, daños y perjuicios y cláusulas del contrato de transporte.

Es causa de inadmisión de la reclamación ante AESA su presentación una vez haya transcurrido el plazo de un año desde la presentación de esta reclamación previa.

La decisión que adopte AESA en la resolución alternativa de litigios tiene carácter vinculante para la compañía aérea.

It is optional to include this information in the prior claim form, but the obligation to inform passengers must be taken into account as

indicated in Ministerial Order TMA/201/2022.

Prior claim to the airline or airport manager

The term to present the prior claim is five years from the day the incident that could give rise to said claim occurred.

The airline or airport manager to whom the prior claim is made will be obliged to acknowledge receipt of your submission and will respond to the prior claim as soon as possible and, in any case, within a maximum period of one month. since its introduction.

When the resolution of the previous claim is not totally satisfactory for the passenger, or if it has not been answered within a maximum period of one month from the date of presentation thereof; The passenger may appeal to the State Aviation Safety Agency (AESA, <https://www.seguridadaerea.gob.es/>) for the alternative resolution of those disputes in which the European Union Regulations on the protection of personal data are applicable. air transport users (Reg. (CE) 261/2004 and Reg. (CE) 1107/2006), expressly excluding from this procedure claims regarding baggage, damages and clauses of the transport contract.

It is cause for inadmissibility of the claim before AESA its presentation once a period of one year has elapsed from the presentation of this previous claim.

The decision adopted by AESA in the alternative dispute resolution is binding on the airline.