



Instrucciones para Presentación Online de reclamaciones

Procedimiento de presentación y resolución de una reclamación presentada online:

1 El pasajero o su representante debe acceder al Formulario Web. Para poder presentar la reclamación debe disponer previamente de los documentos necesarios en formato digital.

Estos documentos son:

- DNI o pasaporte.
- Reclamación presentada ante la compañía aérea/gestor aeroportuario (debidamente sellada o junto con prueba de haberse enviado/recibido)
- Respuesta de la compañía/gestor aeroportuario en su caso
- Billetes/tarjetas de embarque
- Poder de representación o autorización de representación de el/los pasajero/s a favor del representante, en su caso

2 Una vez acceda a la aplicación informática, debe rellenar en el formulario web los campos que correspondan según la incidencia que haya sufrido. Si rellena la dirección de correo electrónico, le remitiremos por esta vía el informe que AESA emita firmado digitalmente, así como cualquier otra comunicación que sea necesaria.

3 Cuando la aplicación se lo solicite deberá adjuntar los archivos con la documentación requerida.

4 Finalizado todo el proceso, la aplicación generará el documento de reclamación para que lo revise. Si está de acuerdo con el contenido, podrá proceder a su presentación directamente pulsando el botón "Enviar".

5 Presentada la reclamación, el sistema le facilitará un número de Preasignación de expediente.

6 Cuando AESA haya revisado su solicitud, si se ha presentado toda la documentación necesaria para tramitar la reclamación se procederá a validarla y se le remitirá un email, en el que se le indicará el número de expediente definitivo. Con este número de expediente y la dirección de correo electrónico que ha facilitado podrá acceder en cualquier momento a la consulta del estado de tramitación del expediente. Las comunicaciones que le envíe AESA se realizarán al correo electrónico introducido.