



# ALTA DE RECLAMACIÓN (RETRASO DEL VUELO / PÉRDIDA DE CONEXIÓN POR RETRASO DEL VUELO PREVIO)

## INTRODUCCIÓN

El presente manual es una extensión del manual de “Guía Rápida Funcionamiento Oficina para Pasajeros”, donde está explicado el acceso al trámite en el punto de “Alta de reclamación”.

El alta de reclamaciones irá mostrando información en función de los campos que rellenemos y las opciones que elijamos.

El manual está separado por los pasos que podemos ver en el panel de navegación.




## CON CARÁCTER GENERAL

Siempre que veamos el símbolo \* es un campo que es imprescindible rellenar, en caso contrario al intentar avanzar al siguiente paso del formulario nos saldrá el siguiente aviso:



Si pulsamos sobre el texto nos llevará directamente al campo que tenemos que rellenar.

Existen iconos que nos ofrecen ayuda o mostraran más información sobre el campo:

¿Cual es el motivo de su reclamación? 

Seleccione una opción

Salir

**Retraso del vuelo:** Se refiere al retraso en la salida del vuelo en relación con la hora inicialmente programada en su reserva o el retraso total con el que usted llevo a su destino final. Debe tener en cuenta que el derecho a asistencia se genera con retrasos superiores a 2 horas en la salida y el derecho a compensación con retrasos superiores a 3 horas a la llegada a destino final.

**Cancelación de vuelo:** Se refiere a la no realización del vuelo programado en su reserva, y en el que había reservada al menos una plaza.

**Denegación de embarque y/o reclamación de persona discapacitada o de movilidad reducida (PMR):** Denegación de embarque es la 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 o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados.

**Cambio de clase:** Se refiere a la acomodación del pasajero en una clase superior o inferior a aquella por la que se pagó el billete.

**Otros:** Se refiere a reclamaciones relativas a deterioro, pérdida o retraso en la llegada del equipaje facturado, problemas con la calidad del servicio prestado por la compañía aérea, problemas con el contrato de transporte u otros incidentes no recogidos en alguno de los puntos anteriores.

El icóno con un circulo azul, con un simbolo de interrogación en blanco, permitirá ver el texto de ayuda con tan solo dejar el ratón encima.

Para retomar un borrador pulsaremos sobre el botón de “Mis solicitudes” del panel de navegación, iniciaremos sesión como se explica en el manual de guía rápida para pasajeros.

Una vez dentro la buscaremos en el apartado de “Solicitudes / Expedientes” y pulsaremos uno de los dos botones marcados en la siguiente ilustración para verla.

Solicitudes / Expedientes

Tipo	Solicitud / Expediente	Tipo solicitud	Título	F. Alta	Estado	Acciones
	BORR/SOLG/00000266	Solicitud General		28-09-2020	PRESENTACIÓN EN CURSO	 

Una vez dentro pulsaremos el botón “ENVÍO QUEJA RECLAMACIÓN (TELEMÁTICA)” de la sección “Acciones” y entraremos al formulario.

En el formulario nos encontraremos dos tipos de herramientas para seleccionar opciones en los diferentes puntos. La primera es el checkbox:

- Reembolso**
- Transporte alternativo a su destino final lo antes posible**
- Transporte alternativo a su destino final en un momento posterior a su conveniencia

Con esta herramienta podremos seleccionar una o varias opciones al mismo tiempo, tan solo tendremos que pulsar sobre la casilla blanca y se marcará en azul con un tick en blanco, como en la ilustración anterior.

La segunda herramienta son los botones de selección, con ellos tan solo podremos tener marcada una de las opciones. Si ya tenemos una marcada, al hacer click sobre una nueva se desmarcará la anterior.

- ¿Con un vuelo de la misma compañía aérea?**
- ¿Con un vuelo de otra compañía aérea?
- ¿Con otros medios de transporte?

## OPERACIONES DISPONIBLES EN TABLAS DE DATOS

En varios puntos de la aplicación **\*** como el apartado de “DATOS PERSONALES DE LOS PASAJEROS” Y “DATOS DEL VUELO” nos aparecerán las siguientes acciones:



La primera es el icono de una papelera roja, si pulsamos sobre ella borraremos el registro de ese pasajero de la tabla de pasajeros.

La segunda tiene el icono de un lápiz amarillo, si la pulsamos se nos abrirá el formulario que vimos anteriormente de crear un pasajero, pero con los campos rellenos del pasajero seleccionado. Podremos editar los datos y guardar los cambios.



La última tiene el icono de dos folios superpuestos, esta acción sirve para copiar un pasajero. Si pulsamos el icono nos saldrá el mismo formulario flotante que en el botón editar, podemos cambiar los datos o mantenerlos y al pulsar “Confirmar” nos creará un nuevo registro en la tabla.

## 1. DATOS SOLICITUD

### 1.1. ¿Cuál es el motivo de su reclamación?


Seleccionaremos la siguiente opción:

**INTERMEDIACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES | Solicitud / Expediente:**  
**BORR/ADR02/00000015**

---

Datos Solicitud    Documentación individual    Documentación incorporada    Firma

¿Cuál es el motivo de su reclamación? Retraso del vuelo / Pérdida de conexión por retraso del vuelo previo \*




### 1.2. ¿Ha presentado una reclamación ante la compañía aérea operadora del vuelo/gestor aeroportuario?

Seleccionaremos una de las dos opciones.

#### 1.2.1. Si

En este caso se nos desplegará un nuevo campo del formulario donde tenemos que pulsar el icono del calendario azul y seleccionar la fecha en la que abrimos la reclamación en la compañía aérea.

19/08/2020 

Ago 2020

L	M	X	J	V	S	D
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

Hoy    Cerrar

#### 1.2.1.1. Fecha hace más de 30 días

Podremos pasar directamente al [punto 1.3.](#)

#### 1.2.1.2. Fecha hace menos de 30 días

Tendremos que elegir una de las dos opciones de la nueva pregunta.

##### 1.2.1.2.1. ¿Le ha contestado la compañía aérea?

###### 1.2.1.2.1.1. Sí

Al seleccionar esta opción podremos pasar al [punto 1.3.](#)

###### 1.2.1.2.1.2. No

Nos saldrá el siguiente mensaje y no podremos continuar con el alta de la reclamación:

¿Ha presentado una reclamación ante la compañía aérea operadora del vuelo/gestor aeroportuario?  Sí  No

Indique la fecha de presentación de la reclamación ante la compañía aérea

09/09/2020



¿Le ha contestado la compañía aérea?

Sí  No

**Debe esperar al menos 30 días desde que presentó su reclamación a la compañía aérea para que le ofrezcan una respuesta.**

### 1.2.2. No

Nos saldrá una alerta no podremos continuar con rellenando el formulario.

No es posible continuar con la presentación de su reclamación. Debe presentar reclamación previa a la compañía aérea y esperar a recibir respuesta. Una vez recibida la respuesta o si transcurridos 30 días la compañía no le ha respondido, entonces podrá presentar su reclamación ante AESA.

Aceptar

### 1.3. Indique el aeropuerto de salida del vuelo en el que ocurrió el incidente

Tenemos tres opciones, en función del país donde se produjo el incidente.

Indique el aeropuerto de salida del vuelo en el que ocurrió el incidente

- Aeropuerto situado en España
- Aeropuerto situado en territorio de un estado miembro de la Unión Europea, Noruega, Islandia o Suiza
- Aeropuerto situado en un tercer país (fuera de Unión Europea, Noruega, Islandia o Suiza)

#### 1.3.1. Aeropuerto situado en España

Tendremos un desplegable con todos los aeropuertos de España y seleccionaremos donde se produjo el incidente.

#### 1.3.2. Aeropuerto situado en territorio de un estado miembro de la Unión Europea, Noruega, Islandia o Suiza

En este caso nos saldrá un mensaje avisándonos de quien es el organismo competente y que AESA hará el traslado de la reclamación. Tenemos que pulsar el check dando nuestro consentimiento como en la siguiente ilustración.

- Aeropuerto situado en España
- Aeropuerto situado en territorio de un estado miembro de la Unión Europea, Noruega, Islandia o Suiza
- Aeropuerto situado en un tercer país (fuera de Unión Europea, Noruega, Islandia o Suiza)

*El organismo nacional competente para la tramitación de su reclamación es el del Estado Miembro de origen del vuelo. Puede consultar la lista completa de países y organismos haciendo click [aquí](#). No obstante, si desea que AESA haga el traslado de su reclamación a dicho organismo, pulse continuar (Recuerde que presentando directamente su reclamación ante la Autoridad Competente del país donde ha ocurrido el incidente reducirá los tiempos de espera en su resolución).*

**Doy por entendido el mensaje de aviso. Autorizo a AESA a hacer el traslado de mi reclamación a la Autoridad Competente, en caso de ser necesario.**



Después tendremos que seleccionar el país, luego se cargará el segundo desplegable con las ciudades y al seleccionarla se cargará el desplegable con los aeropuertos de dicha ciudad.

Seleccione el aeropuerto que proceda

País

Ciudad

Aeropuerto

### 1.3.3. Aeropuerto situado en un tercer país (fuera de Unión Europea, Noruega, Islandia o Suiza)

Al igual que en el [punto 1.3.2](#) veremos un mensaje avisándonos de que la reclamación puede no ser competencia de AESA y que la trasladará al organismo competente, daremos nuestro consentimiento pulsando el check de la siguiente ilustración.

- Aeropuerto situado en España
- Aeropuerto situado en territorio de un estado miembro de la Unión Europea, Noruega, Islandia o Suiza
- Aeropuerto situado en un tercer país (fuera de Unión Europea, Noruega, Islandia o Suiza)

**Si el destino del vuelo era un aeropuerto Español y la compañía operadora del vuelo es comunitaria, pulse continuar. (competencia AESA). Aviso: Le informamos que si la compañía aérea operadora del vuelo no es comunitaria, su reclamación estaría fuera del ámbito de aplicación del Reglamento 261/04.**

**Si el destino del vuelo era un aeropuerto de otro Estado miembro de la Unión Europea, o Noruega, Islandia o Suiza, el organismo nacional competente para la tramitación de su reclamación será el del Estado Miembro de destino del vuelo, siempre que la compañía operadora del vuelo sea Comunitaria.** Puede consultar la lista completa de países y organismos haciendo click [aquí](#). No obstante, si desea que AESA haga el traslado de su reclamación a dicho organismo, pulse continuar (Recuerde que presentando directamente su reclamación ante la Autoridad Competente del país donde ha ocurrido el incidente reducirá los tiempos de espera en su resolución).

**Le informamos que si la compañía aérea operadora del vuelo no es comunitaria, su reclamación estaría fuera del ámbito de aplicación del Reglamento 261/04 y no podrá ser tramitada.**

Doy por *entendido* el mensaje de aviso. Autorizo a AESA a hacer el traslado de mi reclamación a la Autoridad Competente, en caso de ser necesario.

Después tendremos que seleccionar el país, luego se cargará el segundo desplegable con las ciudades y al seleccionarla se cargará el desplegable con los aeropuertos de dicha ciudad.

## 2. DATOS PERSONALES DE LOS PASAJEROS

En esta sección rellenaremos los datos personales de los pasajeros y datos para la comunicación.

### 2.1. Añadir pasajeros

En este paso tenemos que pulsar el botón “Añadir” resaltado en la siguiente ilustración:



Introduzca los datos personales de todos los pasajeros incluidos en la misma reserva por los que desea interponer la reclamación. Pinche en el botón "Añadir" para introducir los datos.

#### Datos personales de los pasajeros



Tipo pasajero	PMR (**)	Tipo identificación	DNI/NIE/Pasaporte	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Acciones
Adulto	No	NIF	11111111A	Pedro	Español	Español	

(\*\*) PMR: Persona discapacitada o con movilidad reducida



Incluir representante

(Si la persona que presenta la reclamación no es uno de los pasajeros afectados, marque el check "Incluir representante", rellene los datos en el formulario que se muestra y adjunte posteriormente el poder de representación).

Esto nos abrirá un formulario flotante donde introduciremos los datos de cada uno de los pasajeros que estén incluidos en esta reclamación. Esto hará que se vaya actualizando la lista de personas añadidas.

Datos personales de los pasajeros

Tipo pasajero ?	Adulto	PMR (**) ?	<input type="checkbox"/>
Tipo identificación	NIF	DNI/NIE/Pasaporte	11111111A
Nombre	Pedro		
Primer apellido	Español	Segundo apellido	Español

Es muy importante marcar si el check de "PMR (\*\*)", si el pasajero tiene movilidad reducida.

### 2.1.1. Incluir representante

Si la persona que está presentando la reclamación no es uno de los pasajeros afectados deberemos y está creando la reclamación en nombre de otra, debemos el check de la siguiente ilustración y rellenar los datos del representante.

Incluir representante



(Si la persona que presenta la reclamación no es uno de los pasajeros afectados, marque el check "Incluir representante", rellene los datos en el formulario que se muestra y adjunte posteriormente el poder de representación).

### Datos Representante

Tipo de representante	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>	*		
Tipo identificación	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>	* DNI/NIE/Pasaporte	<input type="text"/>	*
Nombre	<input type="text"/>	*		
Primer apellido	<input type="text"/>	* Segundo apellido	<input type="text"/>	
Dirección postal	<input type="text"/>			*
Código postal	<input type="text"/>	*		
País	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>	*		
Referencia del expediente del representante	<input type="text"/>			

## 2.2. Dirección a efectos de comunicaciones

Deberemos cumplimentar el formulario con los datos que queremos usar para que nos lleguen las notificaciones emitidas en la tramitación y resolución del procedimiento.

### Dirección a efectos de comunicaciones

Correo electrónico	<input type="text" value="pedro@aesa.com"/>		
Repita correo electrónico	<input type="text" value="pedro@aesa.com"/>		
Teléfono 1	<input type="text" value="+34 123456789"/>	Teléfono 2	<input type="text" value="987654321"/>
Dirección postal	<input type="text" value="Calle Pedro AESA nº6"/>		
Código postal	<input type="text" value="41000"/>		
País	<input type="text" value="ESPAÑA"/>	Provincia	<input type="text" value="SEVILLA"/>
Municipio	<input type="text" value="SEVILLA"/>		

Indique el medio preferente para que AESA efectúe las comunicaciones/notificaciones

Medios electrónicos  
 Correo postal

Podemos elegir en la parte inferior si preferimos que nos comuniquen por medios electrónicos o correo postal.

### 3. DETALLES DEL VUELO

En este apartado seleccionaremos el botón “Añadir” y se nos abrirá de nuevo un formulario que deberemos rellenar con los datos del vuelo.

Detalles del vuelo / vuelos incluidos en la reserva

Introduzca solo el / los vuelos del tramo en el que ha surgido el incidente, ida o vuelta.

Compañía operadora	Seleccione una opción		
Código vuelo		! Nº localizador de reserva del vuelo	
País origen	Seleccione una opción	* Ciudad origen	...
Aeropuerto salida	...		
País destino	Seleccione una opción	* Ciudad destino	...
Aeropuerto destino	...		
Fecha/Hora prevista salida		* Fecha/Hora prevista llegada	
Fecha/Hora real salida		Fecha/Hora real llegada	

Si el vuelo tiene conexiones, introduzca tantos vuelos como conexiones existan

Cuando lleguemos a los apartados de las fechas y horas tenemos que pulsar el icono azul con el calendario y el reloj para que se nos abra una interfaz como la de la siguiente ilustración, donde seleccionaremos los datos y se escribirán automáticamente en el campo correspondiente.

Compañía operadora

Código vuelo

País origen

Aeropuerto salida

País destino

Aeropuerto destino

Fecha/Hora prevista salida

⌂
Ago 2020
⌂

L	M	X	J	V	S	D
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

Hora 09:00

Horas

Minutos

00 10 20 30 40 50

✕

✕

Hoy
Aplicar

Cuando acabemos pulsamos “Confirmar”. Esto hará que la tabla y el desplegable inferior se actualice con los datos introducidos.

Si añadimos más de una conexión, tendremos que seleccionar en el desplegable inferior, en cual de los vuelos se produjo la incidencia.

+ Añadir

Compañía operadora	Código vuelo	Nº localizador de reserva del vuelo	País origen	Ciudad origen	Aeropuerto salida	País destino	Ciudad destino	Aeropuerto destino	Fecha/Hora prevista salida	Fecha/Hora prevista llegada	Fecha/Hora real salida	Fecha/Hora real llegada
IBERIA	IB-0308	REF03 08	ESPAÑA	Sevilla	San Pablo (SVQ)	ESPAÑA	Madrid	Barajas (MAD)	03/08/2020 09:00	03/08/2020 10:00		
VUELING AIRLINES	VY-1578	REF15 78	ESPAÑA	Madrid	Barajas (MAD)	ALEMANIA	Berlin	Berlin Metropolitan Area (BER)	03/08/2020 12:00	03/08/2020 15:00		

Indique el vuelo en el que se produce el incidente

Salir

Anterior

Siguiente

## 4. DETALLES DE RETRASO DEL VUELO / PÉRDIDA DE CONEXIÓN POR RETRASO DEL VUELO PREVIO

En este apartado cumplimentaremos todo lo referente a este tipo de reclamación que seleccionamos al principio de la solicitud.

### 4.1. Indique el retraso sufrido tanto en la salida como en la llegada del vuelo

Es importante resaltar que estos dos campos se pueden seleccionar a la vez, si el vuelo se retrasó en la salida y llegada del vuelo. Para el retraso en la llegada existe una nota al respecto en [punto 4.1.2.1](#).

#### 4.1.1. En la salida del vuelo

Si elegimos esta opción se activarán dos campos que rellenaremos con la hora y minutos que se retrasó el vuelo en la salida.

En la salida del vuelo

En la llegada del vuelo a su destino final

Tiempo de retraso en salida (horas y minutos):

<input type="text" value="9"/>	*	<input type="text" value="30"/>	*
--------------------------------	---	---------------------------------	---

#### 4.1.2. En la llegada del vuelo a su destino final

Si elegimos esta opción se activarán dos campos que rellenaremos con la hora y minutos que se retrasó el vuelo en la llegada.

##### 4.1.2.1. Retrasos de llegada del vuelo a su destino final menores a 3 horas

Si el retraso en destino final es inferior a 3 horas, debe saber que la compañía no está obligada a pagar compensación alguna.

## 4.2. ¿Voló finalmente en el vuelo retrasado?

Debemos seleccionar una de las dos opciones

### 4.2.1. Sí

Seleccionando esta opción podemos pasar al [punto 4.5](#).

### 4.2.2. No volé y no me reembolsaron el billete

Seleccionando esta opción podemos pasar al [punto 4.5](#).

### 4.2.3. No volé y me reembolsaron el billete

En esta opción se nos desplegarán nuevos campos para rellenar. La ilustración siguiente es un ejemplo de cómo quedaría:

Sí

No volé y no me reembolsaron el billete

**No volé y me reembolsaron el billete**

Ninguna de las anteriores

Indique el precio del billete (€)

Indique la cantidad reembolsada (€)  \*

Forma del reembolso  x

Observaciones sobre el reembolso

### 4.2.4. Ninguna de las anteriores

Solo tenemos que rellenar un campo de texto libre explicando lo que hizo con respecto al vuelo en caso de no haber elegido una de las anteriores opciones.

Sí

No volé y no me reembolsaron el billete

No volé y me reembolsaron el billete

**Ninguna de las anteriores**

Indique qué hizo

#### **4.2.5. (SOLO ACTIVA EN VUELOS CON CONEXIONES) Sí, volé en el vuelo retrasado y como consecuencia del retraso perdí mi siguiente vuelo en conexión**

Esta opción solo se muestra si hay con conexiones con la misma reserva. En cuyo caso tenemos que marcarla y rellenar los puntos [4.3](#) y [4.4](#), que solo estarán visibles con esta opción.

#### **4.3. (SOLO ACTIVA AL MARCAR LA OPCIÓN 4.2.5) Seleccione cuál/cuáles de las siguientes opciones le ofreció la compañía aérea. Si no le ofreció nada de lo indicado, deje esta pregunta sin marcar**

Este apartado estará solo disponible si hemos marcado la opción mostrada en el [punto 4.2.5](#). Podemos seleccionar una, varias o ninguna de las opciones que veremos en los siguientes puntos.

##### **4.3.1. Reembolso**

Si es la única opción que queremos seleccionar podemos pasar directamente a [punto 4.4](#).

##### **4.3.2. Transporte alternativo a su destino final lo antes posible**

Si seleccionamos esta opción, se nos desplegarán nuevos campos del formulario para rellenar, lo veremos en los siguientes subpuntos.

- Reembolso
- Transporte alternativo a su destino final lo antes posible
- Transporte alternativo a su destino final en un momento posterior a su conveniencia

Transporte alternativo a su destino final lo antes posible:

- ¿Con un vuelo de la misma compañía aérea?
- ¿Con un vuelo de otra compañía aérea?
- ¿Con otros medios de transporte?

Observaciones sobre el transporte alternativo

### 4.3.2.1. ¿Con un vuelo de la misma compañía aérea?

Al seleccionar esta opción nos mostrará una pantalla en la que podremos crear vuelos en la tabla, pulsando el botón “Añadir”, incluso podemos crear más de un vuelo si nos han ofrecido un vuelo con varias conexiones.

Información sobre el vuelo alternativo

Compañía operadora del vuelo:

Código y nº de vuelo:

País salida:



Ciudad salida:



Aeropuerto salida:

País llegada:

Ciudad llegada:

Aeropuerto llegada:

Fecha/hora prevista salida:   Fecha/hora prevista llegada:  

Fecha/hora real salida:   Fecha/hora real llegada:  

✓ Confirmar
✕ Cancelar

Al rellenar la pantalla y pulsar sobre “Confirmar” se creará un nuevo vuelo en la tabla y podemos pasar al [punto 4.4.](#)

Transporte alternativo a su destino final lo antes posible:

- ¿Con un vuelo de la misma compañía aérea?
- ¿Con un vuelo de otra compañía aérea?
- ¿Con otros medios de transporte?

Información sobre el vuelo alternativo

+ Añadir

Compañía operadora del vuelo:	Código y nº de vuelo:	País salida:	Ciudad salida:	Aeropuerto salida:	País llegada:	Ciudad llegada:	Aeropuerto llegada:	Fecha/hora prevista salida:	Fecha/hora prevista llegada:	Fecha/hora real salida:	Fecha/hora real llegada:	Acciones
IBERIA	IB-4895	ESPAÑA	Sevilla	San Pablo (SVQ)	ALEMANIA	Berlin	Berlin Metropolitan Area (BER)	03/08/2020 12:00	03/08/2020 15:00			  

Observaciones sobre el transporte alternativo



#### 4.3.2.2. ¿Con un vuelo de otra compañía aérea?

Al seleccionar esta opción nos mostrará una pantalla en la que podemos crear vuelos en la tabla, pulsando el botón “Añadir”, incluso podemos crear más de un registro si nos han ofrecido un vuelo con varias conexiones.

Transporte alternativo a su destino final lo antes posible:

- ¿Con un vuelo de la misma compañía aérea?
- ¿Con un vuelo de otra compañía aérea?
- ¿Con otros medios de transporte?

Información sobre el vuelo alternativo

Añadir

Compañía operadora del vuelo:	Código y nº de vuelo:	País salida:	Ciudad salida:	Aeropuerto salida:	País llegada:	Ciudad llegada:	Aeropuerto llegada:	Fecha/hora prevista salida:	Fecha/hora prevista llegada:	Fecha/hora real salida:	Fecha/hora real llegada:	Acciones
VUELING AIRLINES	VY-7591	ESPAÑA	Sevilla	San Pablo (SVQ)	ALEMANIA	Berlin	Berlin Metropolitan Area (BER)	03/08/2020 12:00	03/08/2020 15:00			  

Al rellenar la pantalla y pulsar sobre “Confirmar” se creará un nuevo vuelo en la tabla y podemos pasar al [punto 4.4.](#)

#### 4.3.2.3. ¿Con otros medios de transporte?

Se nos abrirá un formulario flotante donde tenemos que seleccionar el medio de transporte ofrecido, los países y ciudades de origen y llegada, y las horas de salida y llegada. Se pueden seleccionar más de un medio de transporte y se irán añadiendo a la tabla.

La aplicación contempla los siguientes transportes:

Seleccione una opción ▼

Seleccione una opción







- AUTOBUS
- BARCO
- COCHE DE ALQUILER
- OTROS
- TAXI
- TREN

Si no es ninguno de ellos, seleccionaremos “OTROS”.

Se muestra un ejemplo en la siguiente ilustración, si no seleccionamos ninguna opción más, podemos pasar al [punto 4.4](#).

Indique con qué medio de transporte viajó:

[+ Añadir](#)

Medio de transporte	Pais Origen	Ciudad Origen	Pais Llegada	Ciudad Llegada	Fecha / hora salida	Fecha / hora llegada	Acciones
COCHE DE ALQUILER	ESPAÑA	Sevilla	ESPAÑA	Barcelona	03/08/2020 09:00	03/08/2020 18:00	  
TREN	ESPAÑA	Barcelona	ALEMANIA	Berlin	03/08/2020 19:00	04/08/2020 00:00	  

#### 4.3.2.4. Observaciones sobre el transporte alternativo

Esta opción es un campo de texto libre donde podemos realizar una explicación relacionada con el transporte alternativo.

#### 4.3.3. Transporte alternativo a su destino final en un momento posterior a su conveniencia

Si es la única opción que queremos seleccionar podemos pasar directamente al [punto 4.4](#).

#### 4.4. (SOLO ACTIVA AL MARCAR LA OPCIÓN 4.2.5) Indique cuál de las siguientes opciones tomó usted

En ese apartado podemos seleccionar una o varias opciones, pero se debe seleccionar al menos una.

##### 4.4.1. Reembolso

Si seleccionamos esta opción nos desplegará nuevos campos del formulario que deberemos rellenar.

Las formas de reembolso son las siguientes, tan solo tenemos que seleccionar una:

Seleccione una opción

Seleccione una opción

- ABONO EN TARJETA
- BONOS DE VIAJE
- CHEQUE
- METÁLICO
- OTROS MODOS
- TRANSFERENCIA

El resultado final debe quedar como el del ejemplo de la siguiente ilustración.

**Reembolso**

Transporte alternativo que me ofreció la compañía

Compré un billete por mi cuenta para llegar a mi destino final. (Recuerde que para que la compañía pueda abonarle los gastos por este concepto, debe adjuntar los billetes y el ticket de compra)

Decidí no volar

Mi viaje no tenía razón de ser y decidí volver a mi origen inicial.

Reembolso. Indique el precio del billete (€)

Indique la cantidad reembolsada (€)

Forma del reembolso

Observaciones sobre el reembolso

ME OFRECIERON LA CUANTÍA INDICADA EN BONOS PARA OTROS VUELOS DE LA COMPAÑÍA

#### 4.4.1.1. Otros modos de reembolso

Si seleccionamos la opción “OTROS MODOS” del desplegable de “Forma del reembolso” se nos aparecerá un nuevo campo de texto libre para que expliquemos que método de reembolso nos han proporcionado, ya que es distinto a cualquiera de la lista disponible.

Reembolso. Indique el precio del billete (€)

Indique la cantidad reembolsada (€)

Forma del reembolso

EL MODO DE PAGO FUE EL SIGUIENTE

Observaciones sobre el reembolso

ESTAS SON MIS OBSERVACIONES SOBRE EL REEMBOLSO

#### 4.4.2. Transporte alternativo que me ofreció la compañía

Si marcamos este check se desplegará un formulario y se precargarán los datos introducidos anteriormente como transporte alternativo, aunque se podrán modificar.

##### 4.4.2.1. ¿Con un vuelo de la misma compañía aérea?

Al seleccionar esta opción nos desplegará un menú. Introduciremos los vuelos en la tabla pulsando el botón “Añadir”, podremos insertar varios vuelos si nos han ofrecido un vuelo con varias conexiones.

Información sobre el vuelo alternativo

Compañía operadora del vuelo:

Código y nº de vuelo:

País salida:



Ciudad salida:



Aeropuerto salida:

País llegada:

Ciudad llegada:

Aeropuerto llegada:

Fecha/hora prevista salida:   Fecha/hora prevista llegada:  

Fecha/hora real salida:   Fecha/hora real llegada:  

Al rellenarlo y pulsar sobre “Confirmar” se creará el registro en la tabla y podemos pasar al [punto 4.5](#).

Transporte alternativo a su destino final lo antes posible:

- ¿Con un vuelo de la misma compañía aérea?
- ¿Con un vuelo de otra compañía aérea?
- ¿Con otros medios de transporte?

Información sobre el vuelo alternativo

Compañía operadora del vuelo:	Código y nº de vuelo:	País salida:	Ciudad salida:	Aeropuerto salida:	País llegada:	Ciudad llegada:	Aeropuerto llegada:	Fecha/hora prevista salida:	Fecha/hora prevista llegada:	Fecha/hora real salida:	Fecha/hora real llegada:	Acciones
IBERIA	IB-4895	ESPAÑA	Sevilla	San Pablo (SVQ)	ALEMANIA	Berlin	Berlin Metropolitan Area (BER)	03/08/2020 12:00	03/08/2020 15:00			  

Observaciones sobre el transporte alternativo

#### 4.4.2.2. ¿Con un vuelo de otra compañía aérea?

Al seleccionar esta opción nos desplegará un menú. Introduciremos los vuelos en la tabla pulsando el botón “Añadir”, podremos insertar varios vuelos si nos han ofrecido un vuelo con varias conexiones.

Transporte alternativo a su destino final lo antes posible:

- ¿Con un vuelo de la misma compañía aérea?
- ¿Con un vuelo de otra compañía aérea?
- ¿Con otros medios de transporte?

Información sobre el vuelo alternativo

[+ Añadir](#)

Compañía operadora del vuelo:	Código y nº de vuelo:	País salida:	Ciudad salida:	Aeropuerto salida:	País llegada:	Ciudad llegada:	Aeropuerto llegada:	Fecha/hora prevista salida:	Fecha/hora prevista llegada:	Fecha/hora real salida:	Fecha/hora real llegada:	Acciones
VUELING AIRLINES	VY-7591	ESPAÑA	Sevilla	San Pablo (SVQ)	ALEMANIA	Berlin	Berlin Metropolitan Area (BER)	03/08/2020 12:00	03/08/2020 15:00			

Al rellenarlo y pulsar sobre “Confirmar” se creará el registro en la tabla y podemos pasar al [punto 4.5](#).

#### 4.4.2.3. ¿Con otros medios de transporte?

Se nos abrirá un formulario flotante donde tenemos que seleccionar el medio de transporte, los países y ciudades de origen y llegada, y las horas de salida y llegada. Se pueden seleccionar más de un medio de transporte y se irán añadiendo a la tabla.

La aplicación contempla los siguientes transportes:









Si no es ninguno de ellos, seleccionaremos “OTROS”.

Se muestra un ejemplo en la siguiente ilustración, si no seleccionamos ninguna opción más, podemos pasar al [punto 4.5](#).

Indique con qué medio de transporte viajó:

[+ Añadir](#)

Medio de transporte *	País Origen *	Ciudad Origen *	País Llegada *	Ciudad Llegada *	Fecha / hora salida *	Fecha / hora llegada *	Acciones *
COCHE DE ALQUILER	ESPAÑA	Sevilla	ESPAÑA	Barcelona	03/08/2020 09:00	03/08/2020 18:00	  
TREN	ESPAÑA	Barcelona	ALEMANIA	Berlin	03/08/2020 19:00	04/08/2020 00:00	  

#### 4.4.2.4. Observaciones sobre el transporte alternativo

Esta opción es un campo de texto libre donde podemos realizar una explicación relacionada con el transporte alternativo..





#### 4.4.3. Compré un billete por mi cuenta para llegar a mi destino final. (Recuerde que para que la compañía pueda abonarle los gastos por este concepto, debe adjuntar los billetes y el ticket de compra)

Se nos desplegarán una serie de opciones. Es obligatorio seleccionar al menos una de las opciones.

##### 4.4.3.1. ¿Con un vuelo de la misma compañía aérea?

Al seleccionar esta opción nos desplegará un menú. Introduciremos los vuelos en la tabla pulsando el botón “Añadir”, podremos insertar varios vuelos si nos han ofrecido un vuelo con varias conexiones.

Información sobre el vuelo alternativo

Compañía operadora del vuelo:	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>				
Código y nº de vuelo:	<input type="text"/>				
País salida:	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>				
Ciudad salida:	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>				
Aeropuerto salida:	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>				
País llegada:	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>				
Ciudad llegada:	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>				
Aeropuerto llegada:	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>				
Fecha/hora prevista salida:	<input type="text" value=""/>		Fecha/hora prevista llegada:	<input type="text" value=""/>	
Fecha/hora real salida:	<input type="text" value=""/>		Fecha/hora real llegada:	<input type="text" value=""/>	

✓ Confirmar
✗ Cancelar

Al rellenarlo y pulsar sobre “Confirmar” se introducirán los datos en la tabla y podemos pasar al [punto 4.5](#).

Transporte alternativo a su destino final lo antes posible:

- ¿Con un vuelo de la misma compañía aérea?
- ¿Con un vuelo de otra compañía aérea?
- ¿Con otros medios de transporte?

Información sobre el vuelo alternativo

 Añadir

Compañía operadora del vuelo:	Código y nº de vuelo:	País salida:	Ciudad salida:	Aeropuerto salida:	País llegada:	Ciudad llegada:	Aeropuerto llegada:	Fecha/hora prevista salida:	Fecha/hora prevista llegada:	Fecha/hora real salida:	Fecha/hora real llegada:	Acciones
IBERIA	IB-4895	ESPAÑA	Sevilla	San Pablo (SVQ)	ALEMANIA	Berlin	Berlin Metropolitan Area (BER)	03/08/2020 12:00	03/08/2020 15:00			  

Observaciones sobre el transporte alternativo

#### 4.4.3.2. ¿Con un vuelo de otra compañía aérea?

Al seleccionar esta opción nos desplegará un menú. Introduciremos los vuelos en la tabla pulsando el botón “Añadir”, podremos insertar varios vuelos si nos han ofrecido un vuelo con varias conexiones.

Transporte alternativo a su destino final lo antes posible:

- ¿Con un vuelo de la misma compañía aérea?
- ¿Con un vuelo de otra compañía aérea?
- ¿Con otros medios de transporte?

Información sobre el vuelo alternativo

 Añadir

Compañía operadora del vuelo:	Código y nº de vuelo:	País salida:	Ciudad salida:	Aeropuerto salida:	País llegada:	Ciudad llegada:	Aeropuerto llegada:	Fecha/hora prevista salida:	Fecha/hora prevista llegada:	Fecha/hora real salida:	Fecha/hora real llegada:	Acciones
VUELING AIRLINES	VY-7591	ESPAÑA	Sevilla	San Pablo (SVQ)	ALEMANIA	Berlin	Berlin Metropolitan Area (BER)	03/08/2020 12:00	03/08/2020 15:00			  

Al rellenarlo y pulsar sobre “Confirmar” se creará el registro en la tabla y podemos pasar al [punto 4.5](#).



#### 4.4.3.3. ¿Con otros medios de transporte?

Se nos abrirá un formulario flotante donde tenemos que seleccionar el medio de transporte, los países y ciudades de origen y llegada, y las horas de salida y llegada. Se pueden seleccionar más de uno, se irán creando registros en la tabla.

La aplicación contempla los siguientes transportes:



A dropdown menu with the following options: SELECCIONE UNA OPCIÓN, SELECCIONE UNA OPCIÓN, AUTOBUS, BARCO, COCHE DE ALQUILER, OTROS, TAXI, TREN.

Si no es ninguno de ellos, seleccionaremos “OTROS”.

Se muestra un ejemplo en la siguiente ilustración y si no seleccionamos ninguna opción más, podemos pasar al [punto 4.5](#).

Indique con qué medio de transporte viajó:

[+ Añadir](#)

Medio de transporte	País Origen	Ciudad Origen	País Llegada	Ciudad Llegada	Fecha / hora salida	Fecha / hora llegada	Acciones
COCHE DE ALQUILER	ESPAÑA	Sevilla	ESPAÑA	Barcelona	03/08/2020 09:00	03/08/2020 18:00	  
TREN	ESPAÑA	Barcelona	ALEMANIA	Berlin	03/08/2020 19:00	04/08/2020 00:00	  

#### 4.4.3.4. Cantidad pagada por este concepto

Este campo que se ha desplegado tenemos que rellenarlo con el importe en € de los nuevos billetes.

#### 4.4.3.5. Observaciones sobre el transporte alternativo

Esta opción es un campo de texto libre donde podemos realizar una explicación relacionada con el transporte alternativo.

#### 4.4.4. Decidí no volar

Tan solo tenemos que seleccionarla y podremos pasar al [punto 4.5](#).

#### **4.4.5. Mi viaje no tenía razón de ser y decidí volver a mi origen inicial**

Si seleccionamos esta opción nos saldrá una nueva pregunta.

##### **4.4.5.1. ¿Regresó a su origen con un transporte que le ofreció la compañía aérea?**

###### **4.4.5.1.1. Si**

Al seleccionar esta opción podemos pasar directamente al [punto 4.5](#).

###### **4.4.5.1.2. No**

Al seleccionar esta opción, aparecerá la siguiente pregunta.

4.4.5.1.2.1. ¿Se compró usted un billete de vuelta a su origen? (Recuerde que para que la compañía pueda abonarle los gastos por este concepto, debe adjuntar los billetes y el ticket de compra)

###### **4.4.5.1.2.1.1. Si**

Si marcamos esta opción se nos desplegarán los siguientes campos para cumplimentar.

4.4.5.1.2.1.1.1. ¿Con un vuelo de la misma compañía aérea?

Al seleccionar esta opción nos desplegará un menú. Introduciremos los vuelos en la tabla pulsando el botón "Añadir", podremos insertar varios vuelos si nos han ofrecido un vuelo con varias conexiones.

Información sobre el vuelo alternativo

Compañía operadora del vuelo:

Código y nº de vuelo:

País salida:



Ciudad salida:



Aeropuerto salida:

País llegada:

Ciudad llegada:

Aeropuerto llegada:

Fecha/hora prevista salida:   Fecha/hora prevista llegada:  

Fecha/hora real salida:   Fecha/hora real llegada:  

Al rellenarlo y pulsar sobre “Confirmar” se creará el registro en la tabla y podemos pasar al [punto 4.5](#).

Transporte alternativo a su destino final lo antes posible:

- ¿Con un vuelo de la misma compañía aérea?
- ¿Con un vuelo de otra compañía aérea?
- ¿Con otros medios de transporte?

Información sobre el vuelo alternativo

Compañía operadora del vuelo:	Código y nº de vuelo:	País salida:	Ciudad salida:	Aeropuerto salida:	País llegada:	Ciudad llegada:	Aeropuerto llegada:	Fecha/hora prevista salida:	Fecha/hora prevista llegada:	Fecha/hora real salida:	Fecha/hora real llegada:	Acciones
IBERIA	IB-4895	ESPAÑA	Sevilla	San Pablo (SVQ)	ALEMANIA	Berlin	Berlin Metropolitan Area (BER)	03/08/2020 12:00	03/08/2020 15:00			  

Observaciones sobre el transporte alternativo

#### 4.4.5.1.2.1.1.2. ¿Con un vuelo de otra compañía aérea?

Al seleccionar esta opción nos desplegará un menú. Introduciremos los vuelos en la tabla pulsando el botón “Añadir”, podremos insertar varios vuelos si nos han ofrecido un vuelo con varias conexiones.

Transporte alternativo a su destino final lo antes posible:

- ¿Con un vuelo de la misma compañía aérea?
- ¿Con un vuelo de otra compañía aérea?
- ¿Con otros medios de transporte?

Información sobre el vuelo alternativo

 Añadir

Compañía operadora del vuelo:	Código y nº de vuelo:	País salida:	Ciudad salida:	Aeropuerto salida:	País llegada:	Ciudad llegada:	Aeropuerto llegada:	Fecha/hora prevista salida:	Fecha/hora prevista llegada:	Fecha/hora real salida:	Fecha/hora real llegada:	Acciones
VUELING AIRLINES	VY-7591	ESPAÑA	Sevilla	San Pablo (SVQ)	ALEMANIA	Berlin	Berlin Metropolitan Area (BER)	03/08/2020 12:00	03/08/2020 15:00			  

Al rellenarlo y pulsar sobre “Confirmar” se creará el registro en la tabla y podemos pasar al [punto 4.5](#).

#### 4.4.5.1.2.1.1.3. ¿Con otros medios de transporte?

Se nos abrirá un formulario donde tenemos que seleccionar el medio de transporte, los países y ciudades de origen y llegada, y las horas de salida y llegada. Se puede seleccionar más de medio de transporte y se irán añadiendo a la tabla.

La aplicación contempla los siguientes transportes:

Seleccione una opción ▼

Seleccione una opción



- AUTOBUS
- BARCO
- COCHE DE ALQUILER
- OTROS
- TAXI
- TREN

Si no es ninguno de ellos, seleccionaremos “OTROS”.

Se quedará una tabla parecida a la siguiente ilustración y si no seleccionamos ninguna opción más, podemos pasar al [punto 4.5](#).

Indique con qué medio de transporte viajó:

[+ Añadir](#)

Medio de transporte *	País Origen *	Ciudad Origen *	País Llegada *	Ciudad Llegada *	Fecha / hora salida *	Fecha / hora llegada *	Acciones *
COCHE DE ALQUILER	ESPAÑA	Sevilla	ESPAÑA	Barcelona	03/08/2020 09:00	03/08/2020 18:00	
TREN	ESPAÑA	Barcelona	ALEMANIA	Berlin	03/08/2020 19:00	04/08/2020 00:00	

4.4.5.1.2.1.1.4. Cantidad pagada por este concepto

Este campo que se ha desplegado tenemos que rellenarlo con el importe en € de los nuevos billetes.

4.4.5.1.2.1.1.5. Observaciones sobre el transporte alternativo

Esta opción es un campo de texto libre donde podemos realizar una explicación relacionada con el transporte alternativo.

4.4.5.1.2.1.2. *No*

Al seleccionar esta opción podemos pasar directamente al [punto 4.5](#).

## 4.5. ¿Le ofreció atención (comida, bebida, hotel...) la compañía aérea?

Es obligatorio contestar a la pregunta antes de pasar al próximo punto.

### 4.5.1. Si

Al marcar esta opción se nos desplegarán una serie de asistencias ofrecidas por la compañía de las que podemos seleccionar una o varias opciones.

¿Le ofreció atención (comida, bebida, hotel...) la compañía aérea?

Sí  No

Marque a continuación la asistencia ofrecida (puede seleccionar una o varias):

- ALOJAMIENTO SI FUE NECESARIO HASTA LA SALIDA DEL VUELO
- TRANSPORTE ENTRE DICHO ALOJAMIENTO Y EL AEROPUERTO
- BEBIDA Y COMIDA
- DOS LLAMADAS DE TELÉFONO, FAX O EMAILS GRATUITO

#### 4.5.2. No

Si seleccionamos esta opción podemos pasar directamente al [punto 4.6.](#)

#### 4.6. ¿Qué tuvo que procurarse usted por su cuenta? (Recuerde que para que la compañía pueda abonarle los gastos por este concepto, debe adjuntar los tickets de compra)

No es obligatorio seleccionar ningún campo si no fue el caso y puede pasar al [punto 4.7.](#) en ese caso.

En caso contrario seleccionaremos las opciones como en la siguiente ilustración.

¿Qué tuvo que procurarse usted por su cuenta? (Recuerde que para que la compañía pueda abonarle los gastos por este concepto, debe adjuntar los tickets de compra)

- ALOJAMIENTO SI FUE NECESARIO HASTA LA SALIDA DEL VUELO
- TRANSPORTE ENTRE DICHO ALOJAMIENTO Y EL AEROPUERTO
- BEBIDA Y COMIDA
- DOS LLAMADAS DE TELÉFONO, FAX O EMAILS GRATUITO

#### 4.7. ¿Cuál fue la razón indicada por la compañía aérea para el retraso del vuelo?

Es un campo de texto libre que no es obligatorio rellenar.

¿Cuál fue la razón indicada por la compañía aérea para el retraso del vuelo?

LAS RAZONES QUE LA COMPAÑÍA AÉREA INDICÓ COMO MOTIVO DEL RETRASO

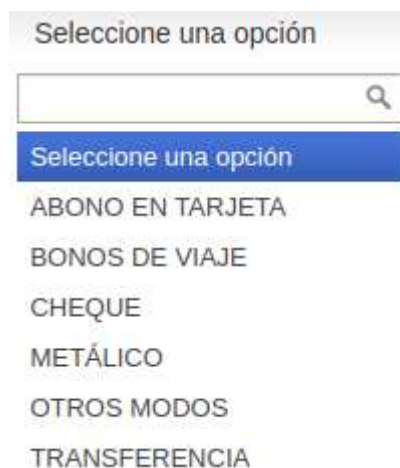
## 4.8. ¿Ha recibido usted alguna compensación?

En este apartado es obligatorio seleccionar una de las dos opciones.

### 4.8.1. Si

Si seleccionamos esta opción nos desplegará nuevos campos del formulario que deberemos rellenar.

Las formas de compensación son las siguientes, tan solo tenemos que seleccionar una:



Selecciones una opción

Selecciones una opción

- ABONO EN TARJETA
- BONOS DE VIAJE
- CHEQUE
- METÁLICO
- OTROS MODOS
- TRANSFERENCIA

Se muestra un ejemplo en la siguiente ilustración.

¿Ha recibido usted alguna compensación?

Sí  No

Indique cuantía (€):

Forma de pago:

Observaciones sobre la compensación:

ESTAS SON LAS OBSERVACIONES SOBRE LA COMPENSACIÓN

#### 4.8.1.1. Otros modos de compensación

Si seleccionamos la opción “OTROS MODOS” del desplegable de “Forma de pago” se nos aparecerá un nuevo campo de texto libre para que expliquemos que método de compensación nos han proporcionado.

¿Ha recibido usted alguna compensación?

Sí  No

Indique cuantía (€):

Forma de pago:

ESTE HA SIDO EL MODO DE COMPENSACIÓN

Observaciones sobre la compensación:

ESTAS SON LAS OBSERVACIONES SOBRE LA COMPENSACIÓN

#### 4.8.2. No

Si seleccionamos esta opción podemos pasar directamente al [punto 4.9](#).

### 4.9. ¿Le informaron de sus derechos como pasajero debido al retraso del vuelo?

Es obligatorio seleccionar una de las respuestas.



#### 4.9.1. Si

Una vez seleccionado, podemos pulsar el botón “Siguiente” para pasar a la próxima parte de la solicitud.

#### 4.9.2. No

Una vez seleccionado, podemos pulsar el botón “Siguiente” para pasar a la próxima parte de la solicitud.

### 5. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

En este apartado seleccionaremos nuestras pretensiones en la reclamación en curso.

#### 5.1. Indique sus pretensiones: ¿Qué reclama a la compañía aérea/gestor aeroportuario?

Tan solo disponemos de cinco opciones de las que podemos seleccionar una o varias, pero como mínimo una de ellas.

Dos de esas opciones desplegarán nuevos campos del formulario. Un ejemplo de cumplimentación sería el de la siguiente ilustración y podríamos pasar al [punto 6](#).

**INTERMEDIACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES** | Solicitud / Expediente: BORR/ADR02/00000045

---

Datos Solicitud    Documentación individual    Documentación incorporada    Firma

---

Indique sus pretensiones: ¿Qué reclama a la compañía aérea/gestor aeroportuario?

REEMBOLSO POR GASTOS DE ASISTENCIA (COMIDA, BEBIDA, ALOJAMIENTO Y TRANSPORTE ALOJAMIENTO-AEROPUERTO)

REEMBOLSO DEL TRANSPORTE ALTERNATIVO QUE TUVE QUE COMPRAR

COMPENSACIÓN PREVISTA EN EL REGLAMENTO CE Nº 261/2004

REEMBOLSO DEL COSTE DEL BILLETE DE AVIÓN NO UTILIZADO

OTROS

##### 5.1.1. Reembolso por gastos de asistencia (comida, bebida, alojamiento y transporte alojamiento-aeropuerto)

Al marcar esta opción se nos desplegará un campo donde debemos indicar el importe que reclamamos.

- REEMBOLSO POR GASTOS DE ASISTENCIA (COMIDA, BEBIDA, ALOJAMIENTO Y TRANSPORTE ALOJAMIENTO-AEROPUERTO)
- REEMBOLSO DEL TRANSPORTE ALTERNATIVO QUE TUVE QUE COMPRAR
- COMPENSACIÓN PREVISTA EN EL REGLAMENTO CE Nº 261/2004
- REEMBOLSO DEL COSTE DEL BILLETE DE AVIÓN NO UTILIZADO
- OTROS

Indique importe reclamado (comida, bebida, alojamiento y transporte alojamiento-aeropuerto):

250 €

### 5.1.2. Otros

Al marcar esta opción se nos desplegarán dos campos, en el primero indicaremos el importe de una pretensión distinta a las cuatro propuestas y un campo de texto libre que rellenaremos con una breve explicación.

Indique sus pretensiones: ¿Qué reclama a la compañía aérea/gestor aeroportuario?

- REEMBOLSO POR GASTOS DE ASISTENCIA (COMIDA, BEBIDA, ALOJAMIENTO Y TRANSPORTE ALOJAMIENTO-AEROPUERTO)
- REEMBOLSO DEL TRANSPORTE ALTERNATIVO QUE TUVE QUE COMPRAR
- COMPENSACIÓN PREVISTA EN EL REGLAMENTO CE Nº 261/2004
- REEMBOLSO DEL COSTE DEL BILLETE DE AVIÓN NO UTILIZADO
- OTROS

Indique importe reclamado:

250 €

Otros:

OTRO TIPO DE COMPENSACIÓN DISTINTA DE LAS CUATRO PROPUESTAS

## 6. DOCUMENTACIÓN INDIVIDUAL

Este apartado adjuntaremos a la solicitud la documentación de cada uno de los pasajeros.

Lo primero que tendremos será un desplegable con todos los pasajeros y representantes que hayamos seleccionado en el [punto 2.1.2.](#)

\* Pasajero:

Selección desplegable con las siguientes opciones:

- Seleccionar pasajero
- Seleccionar pasajero
- Pedro Español Español (11111111A)
- Niño Prueba Prueba (33333333C)

Una vez seleccionado el pasajero se nos cargará el desplegable de tipo de documento, para que seleccionemos cual es el que vamos a incorporar. Los distintos tipos de documentos son los siguientes:

\* Tipo de documento:

Seleccionar tipo documento

Seleccionar tipo documento

DOCUMENTACIÓN DE ACREDITACIÓN DE IDENTIDAD

BILLETE

TARJETA DE EMBARQUE

COPIA DEL CONTRATO

Una vez seleccionado el “Pasajero” y “Tipo de documento” pulsamos sobre el botón “Examinar...” y buscamos en nuestro equipo el documento. Al adjuntarlo nos aparecerá el nombre del documento al lado del botón “Examinar...” .

#### Documentación de los pasajeros

\* Pasajero: Pedro Español Español (11111111A)      \* Tipo de documento: DOCUMENTACIÓN DE ACREDITACIÓN DE IDENTIDAD

Examinar... DNI.pdf


Incorporar

Ya solo tendremos que pulsar en “Incorporar” para que se cree el registro en la tabla de la sección “Documentos adjuntos”.

#### Documentación de los pasajeros

\* Pasajero: Seleccionar pasajero      \* Tipo de documento: Seleccionar tipo documento

#### Documentos adjuntos

Pasajero	Tipo de documento	Nombre fichero	Acciones
Pedro Español Español	DOCUMENTACIÓN DE ACREDITACIÓN DE IDENTIDAD	DNI.pdf	 

1 registros

Mostrar 10 registros

Anterior 1 Siguiete

Salir

Anterior

Siguiete

Como vemos en la ilustración anterior tenemos dos acciones, la primera es para descargarnos el archivo que hemos incorporado y comprobar que no nos hemos equivocado, y el segundo es para borrar el registro creado en esta tabla.

Si seleccionamos al mismo pasajero y luego abrimos el desplegable de “Tipo de documento”, podemos ver que los documentos ya añadidos desaparecerán de la lista de Tipos de documentos. Si borramos el registro como hemos explicado anteriormente, si volverá a aparecer en la lista de Tipos de documentos.

#### Documentación de los pasajeros

\* Pasajero:

\* Tipo de documento:

Documentos adjuntos

- TARJETA DE EMBARQUE
- BILLETE
- COPIA DEL CONTRATO

## 7. DOCUMENTACIÓN INCORPORADA

En este apartado vemos un listado de documentos que podemos incorporar, algunos obligatorios marcados con un asterisco (\*), y otros que podemos adjuntar por voluntad propia.

Datos Solicitud > Documentación Individual > **Documentación Incorporada** > Firma

#### Documentación

A continuación puede incorporar la documentación necesaria para la tramitación del expediente.

Descripción	Nombre archivo	Acciones
ACREDITACIÓN NOMBRAMIENTO DE REPRESENTANTE :		
BREVE RELATO DE LOS HECHOS (*)		
DOCUMENTACIÓN ADICIONAL :		
JUSTIFICANTES DE GASTOS ADICIONALES :		
RECLAMACIÓN A LA COMPAÑÍA AÉREA/GESTOR AEROPORTUARIO (*)		
RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN A LA COMPAÑÍA AÉREA/GESTOR :		

Para incorporar la documentación tenemos que pulsar el icono del folio con un símbolo + de la columna de “Acciones”. Esto nos redirigirá a una sección del formulario donde tenemos que pulsar el botón “Seleccionar archivos”, buscarlo en la localización en la que se encuentre y opcionalmente añadir una breve descripción en el campo de texto libre.

## Documentación

A continuación puede incorporar la documentación necesaria para la tramitación del expediente.

(*) BREVE RELATO DE LOS HECHOS	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> RELATO BREVE.pdf
Descripción:	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 40px;">         ESTE ES MI RELATO BREVE       </div> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">El tamaño máximo permitido son 100 MB. Se admiten cualquier tipo de archivo. El tamaño máximo permitido en el nombre son 100 caracteres.</p>
<input type="button" value="Cancelar"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px 20px;" type="button" value="Incorporar"/>	

Posteriormente pulsaremos el botón “Incorporar” y volveremos a la pantalla inicial y podremos ver los documentos incorporados y tenemos las acciones de incorporar más de uno o borrarlo en función del tipo de documento. En aquellos tipos de documentos en los que siga apareciendo el icono con el + en la columna opciones, quiere decir que se podrán subir tantos documentos como sean necesarios, en aquellos tipos de documentos en los que, tras subir el primero de los documentos, no aparezca el icono del + en la columna acciones, quiere decir que sólo se podrá subir un único documento.

## Documentación

A continuación puede incorporar la documentación necesaria para la tramitación del expediente.

Descripción	Nombre archivo	Acciones
ACREDITACIÓN NOMBRAMIENTO DE REPRESENTANTE :		+
BREVE RELATO DE LOS HECHOS (*):	RELATO BREVE.pdf	✖
DOCUMENTACIÓN ADICIONAL :		+
JUSTIFICANTES DE GASTOS ADICIONALES :		+
RECLAMACIÓN A LA COMPAÑÍA AÉREA/GESTOR AEROPORTUARIO (*):	RECLAMACIÓN A LA COMPAÑÍA.pdf	+ ✖
RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN A LA COMPAÑÍA AÉREA/GESTOR :		+

## 8. FIRMA

En esta última pantalla tenemos un pequeño resumen de nuestra reclamación, donde podemos ver un archivo llamado “ADR\_02\_QUEJA RECLAMACIÓN.pdf” que se ha generado con todos los datos que se han introducido anteriormente. Podemos descargárnoslo para comprobar que todos los datos introducidos están correctamente. También podemos ver un archivo llamado “ADRO2\_ACREDITACIÓN PRESENTACIÓN RECLAMACIÓN.pdf” que es el justificante de haber presentado la solicitud. Por último, resaltar que podemos comprobar que el resto de documentación se ha subido correctamente.

### Firmar y presentar solicitud

A continuación se va a proceder a firmar los documentos que se muestran. Una vez realizado este paso no podrá modificar ninguno de dichos documentos. Por favor, compruebe que todos los datos se corresponden con los indicados por usted y pulse sobre el botón 'Presentar solicitud'.

### Documentación a presentar

Descripción	Nombre
1. QUEJA RECLAMACIÓN :	ADR02_QUEJA RECLAMACION.pdf
ACREDITACIÓN DE LA FECHA DE PRESENTACIÓN Y CONTENIDO DE LA RECLAMACIÓN ANTE LA COMPAÑÍA AÉREA O GESTOR AEROPORTUARIO. :	ADR02_ACREDITACIÓN PRESENTACIÓN RECLAMACIÓN.pdf
BREVE RELATO DE LOS HECHOS :	RELATO BREVE.pdf
DOCUMENTACIÓN DE ACREDITACIÓN DE IDENTIDAD :	DNI.pdf
RECLAMACIÓN A LA COMPAÑÍA AÉREA/GESTOR AEROPORTUARIO :	RECLAMACIÓN A LA COMPAÑÍA.pdf

Salir

Anterior

Presentar solicitud

Para finalizar tan solo tenemos que pulsar sobre el botón “Presentar solicitud” para firmarla y presentarla ante AESA.