|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Un dibujo animado  Descripción generada automáticamente con confianza baja | MINISTERIO  DE TRANSPORTES, MOVILIDAD  Y AGENDA URBANA |  | LOGO_AESA_COMPOSICION_HORIZONTAL_COLOR |
|  |

|  |
| --- |
| **RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO** |

| **1. Datos de el/los pasajero/s sobre los que se reclama** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo (\*) | Nombre | Apellido 1 | Apellido 2 | DNI/NIE/Pasaporte | Cons. Identidad (Sí/No) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| (\*) Tipo: Adulto o Menor de edad. Para los pasajeros menores de 14 años de vuelos nacionales no es necesario consignar DNI o Pasaporte si no se dispone de él. Indíquese en el apartado “Relato de los hechos” aquellos casos en que el menor no ocupa asiento. | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **2. Datos a efectos de comunicaciones** | |
| 1. Correo electrónico\*: | |
| 2. Dirección: | |
| 3. Localidad: | 4. CP: |
| 5. Provincia: | 6. País: |
| 7. Teléfono: | 8. Teléfono 2: |
| 9. Medio preferente para que AESA efectúe las comunicaciones/notificaciones:(a seleccionar entre “Medios electrónicos” o “Correo postal”).  \*Es necesario rellenar este campo si indica Medios electrónicos.  Tenga en cuenta que si usted marca "Medios electrónicos" y es ciudadano español o dispone de un NIE, es imprescindible que esté en posesión de un certificado digital admitido por AESA. En caso de que usted no sea ciudadano español o no disponga de un NIE, deberá haber solicitado a AESA las correspondientes claves concertadas. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **3. Datos del representante (si lo hubiera)** | | |
| En caso de representación o presentarse la reclamación para más de un pasajero, rellene los siguientes datos y adjunte posteriormente la autorización de representación de cada uno de los pasajeros. Una vez esté correctamente acreditada la representación, se considerará representante al pasajero que presenta la reclamación y será únicamente con él con quien se sigan todas las comunicaciones relativas a este procedimiento.  En caso de que la reclamación incluya pasajeros menores de edad se acreditará la custodia de los mismos. | | |
| 10. Tipo de representación(\*): | | |
| 11. Nombre: | 12. Apellido 1: | 13. Apellido 2: |
| (\*)Tipo de representación: Padre-madre-tutor, Representante legal, Organización de consumidores, Otros | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **4. Reclamación** | |
| 14. Tipo de reclamación:  Cancelación de vuelo | 15. Fecha de presentación de la reclamación ante la compañía aérea  . |
| 16. Aeropuerto de salida del vuelo en el que ocurrió el incidente: | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **5. Detalles del vuelo** (Introduzca solo el / los vuelos del tramo en el que ha surgido el incidente, ida o vuelta. Si el vuelo tiene conexiones, introduzca tantos vuelos como conexiones existan) | | | | | | | | | |
| Inc | Localiz | Cód. vue | Compañía | País orig. | Aerop. orig. | País dest. | Aerop.dest. | Fecha/hora salida prevista | Fecha/hora llegada prevista |
| ○ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ○ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ○ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ○ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ○ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Necesario marcar en la primera columna cuál ha sido el vuelo en el que se ha producido el incidente. | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6. Detalles de Cancelación de vuelo** | | | | | | |
| 1. Indique con cuánta antelación le informó la compañía aérea o tuvo conocimiento de la cancelación del vuelo: | | | | | | |
| ○ **Con menos de 7 días de antelación a la salida programada del vuelo**  ○ **Con una antelación de entre 14 y 7 días de la salida programada del vuelo**  ○ **Con más de 14 días de antelación.** *En este caso, la compañía aérea está exenta de pagar compensación de acuerdo con el Reglamento 261/04 dado que fue avisado con suficiente antelación.* | | | | | | |
| 2. ¿Cuál fue la razón indicada por la compañía aérea para la cancelación del vuelo? | | | | | | |
|  | | | | | | |
| 3. 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.  □ **3.1. Reembolso**  □ **3.2. Transporte alternativo a su destino final lo antes posible**. (Si marca esta opción, indique a continuación el medio de transporte que le ofreció la compañía aérea y los datos del mismo, si los conoce)  ○ **3.2.1. ¿Con un vuelo de la misma compañía aérea?**  3.2.1.1. Información sobre el vuelo alternativo:   | Cód. vue. | Compañía | País orig. | Aerop. orig. | País dest. | Aerop. dest. | Fecha/hora salida | | Fecha/hora llegada | | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Prevista | Real | Prevista | Real | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   ○ **3.2.2. ¿Con un vuelo de otra compañía aérea?**  3.2.2.1. Información sobre el vuelo alternativo:   | Cód. vue. | Compañía | País orig. | Aerop. orig. | País dest. | Aerop. dest. | Fecha/hora salida | | Fecha/hora llegada | | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Prevista | Real | Prevista | Real | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   ○ **3.2.3. ¿Con otros medios de transporte?**  3.2.3.1 Indique con qué medio de transporte viajó: | | | | | | |
| Medio de transporte | País Origen | Ciudad Origen | País Llegada | Ciudad Llegada | Fec./hora salida | Fec/hora llegada |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 3.2.4. Observaciones sobre el transporte alternativo:  □ **3.3. Transporte alternativo a su destino final en un momento posterior a su conveniencia** | | | | | | |
| 4. Indique cuál de las siguientes opciones tomó usted :  □ **4.1. Reembolso.** (Si marca esta opción, rellene a continuación los datos del reembolso)  4.1.1. Indique el precio del billete: (€)  4.1.2. Indique la cantidad reembolsada (€):  4.1.3. Forma del reembolso:  □ Metálico  □ Transferencia  □ Cheque  □ Bonos de viaje  □ Abono en tarjeta  □ Otros modos : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  4.1.4. Observaciones sobre el reembolso:  □ **4.2. Transporte alternativo que me ofreció la compañía.** (Si marca esta opción, indique a continuación el medio de transporte alternativo utilizado y los datos del mismo)  □ **4.2.1. ¿Con un vuelo de la misma compañía aérea?**  4.2.1.1. Información sobre el vuelo alternativo:   | Cód. vue | Compañía | País orig. | Aerop. orig. | País dest. | Aerop. dest. | Fecha/hora salida | | Fecha/hora llegada | | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Prevista | Real | Prevista | Real | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   □ **4.2.2. ¿Con un vuelo de otra compañía aérea?**  4.2.2.1. Información sobre el vuelo alternativo:   | Cód. vue. | Compañía | País orig. | Aerop. orig. | País dest. | Aerop. dest. | Fecha/hora salida | | Fecha/hora llegada | | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Prevista | Real | Prevista | Real | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   □ **4.2.3. ¿Con otros medios de transporte?**  4.2.3.1. Indique con qué medio de transporte viajó:   | Medio de transporte | País Origen | Ciudad Origen | País Llegada | Ciudad Llegada | Fec./hora salida | Fec/hora llegada | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |   □ **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).** (Si marca esta opción, indique a continuación el medio de transporte alternativo utilizado y los datos del mismo)  4.3.1. Indique con qué medio de transporte viajó:  □ **4.3.1.1. ¿Con un vuelo de la misma compañía aérea?**   | Cód. vue. | Compañía | País orig. | Aerop. orig. | País dest. | Aerop. dest. | Fecha/hora salida | | Fecha/hora llegada | | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Prevista | Real | Prevista | Real | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   □ **4.3.1.2. ¿Con un vuelo de otra compañía aérea?**   | Cód. vue. | Compañía | País orig. | Aerop. orig. | País dest. | Aerop. dest. | Fecha/hora salida | | Fecha/hora llegada. | | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Prevista | Real | Prevista | Real | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   □ **4.3.1.3. ¿Con otros medios de transporte?**   | Medio de transporte | País Origen | Ciudad Origen | País Llegada | Ciudad Llegada | Fec./hora salida | Fec/hora llegada | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |   4.3.1.4. Cantidad pagada por este concepto:(€)  4.3.1.5. Observaciones sobre el transporte alternativo:  □ **4.4. Decidí no volar**  □ **4.5. Mi viaje no tenía razón de ser y decidí volver a mi origen inicial.** (Si marca esta opción, rellene el punto 4.5.1.)  4.5.1.¿Regresó a su origen con un transporte que le ofreció la compañía aérea?  ○ **Sí**  ○ **No.** (Si marca esta opción, rellene el punto 4.5.1.1.)  4.5.1.1. ¿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)*  ○ **Sí.** (Si marca esta opción, indique a continuación el medio de transporte utilizado para volver a su origen y los datos del mismo)  □ **4.5.1.1.1. ¿Con un vuelo de la misma compañía aérea?**   | Cód. vue. | Compañía | País orig. | Aerop. orig. | País dest. | Aerop. dest. | Fecha/hora salida | | Fecha/hora llegada | | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Prevista | Real | Prevista | Real | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   □ **4.5.1.1.2. ¿Con un vuelo de otra compañía aérea?**   | Cód. vue. | Compañía | País orig. | Aerop. orig. | País dest. | Aerop. dest. | Fecha/hora salida | | Fecha/hora llegada | | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Prevista | Real | Prevista | Real | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   □ **4.5.1.1.3. ¿Con otros medios de transporte?**   | Medio de transporte | País Origen | Ciudad Origen | País Llegada | Ciudad Llegada | Fec./hora salida | Fec/hora llegada | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |   4.5.1.1.4. Indique la cantidad pagada por este concepto: (€)  4.5.1.1.5. Observaciones sobre el transporte alternativo:  ○ **No** | | | | | | |
| 5. ¿Le ofreció atención (comida, bebida, hotel…) la compañía aérea? | | | | | | |
| ○ **Si**  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 gratuitos**  ○ **No** | | | | | | |
| 6. ¿Qué tuvo que procurarse usted por su cuenta?  *(Recuerde que para que la compañía puede 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 gratuitos** | | | | | | |
| 7. ¿Ha recibido usted alguna compensación?  ○ **Sí.** (Si marca esta opción, indique los datos de la compensación recibida)  7.1.1. Indique cuantía: (€)  7.1.2. Forma de pago:  □ Metálico  □ Transferencia  □ Cheque  □ Bonos de viaje  □ Abono en tarjeta  □ Otros modos : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  7.1.3. Observaciones sobre la compensación:  ○ **No** | | | | | | |
| 8. ¿Le informaron de sus derechos como pasajero debido a la cancelación del vuelo? | | | | | | |
| ○ **Sí**  ○ **No** | | | | | | |

|  |
| --- |
| **7. Objeto detalle reclamación** |
| 1. Indique sus pretensiones: ¿Qué reclama a la compañía aérea?  □ **Reembolso por gastos de asistencia (comida, bebida, alojamiento y transporte alojamiento-aeropuerto)**  Indique importe reclamado:(€)  □ **Compensación prevista en el Reglamento CE nº261/2004**  □ **Reembolso del transporte alternativo que tuve que comprar**  □ **Reembolso del billete de avión**  □ **Otros.** (Si marca esta opción, indique el importe reclamado e indique en observaciones qué reclama)  Indique importe reclamado:(€)  Observaciones :  Recuerde que para que la compañía aérea le ingrese los importes solicitados debe adjuntar a esta reclamación los tickets o facturas correspondientes. |

|  |
| --- |
| **8. Relato de los hechos** |
| 1. Breve relato de los hechos  Documentación imprescindible a adjuntar con esta reclamación:   1. Copia de la tarjeta de embarque, reserva o billete de cada uno de los pasajeros incluidos en la reclamación. 2. Copia de la documentación de identificación personal (DNI/NIE/ID/Pasaporte) de cada uno de los pasajeros incluidos en la reclamación y del representante si lo hubiera. 3. Reclamación previa a la compañía aérea/gestor aeroportuario y su respuesta si dispone de ella. 4. Poder de representación si actúa como representante de los pasajeros afectados. Para más de 1 pasajero, se considera representante al pasajero que presenta la reclamación.   Tenga en cuenta que, si presenta la reclamación en papel o de manera anónima debe presentar copia del DNI.  Le informamos que es imprescindible que dirija su reclamación en primer lugar a la compañía aérea y que ésta le responda o espere al menos 30 días como requisito previo para poder presentar su reclamación en AESA  Recuerda que para que AESA pueda tramitar su reclamación, es imprescindible que nos envíe la reclamación previa a la compañía aérea o en su defecto, su respuesta.  En caso de que AESA no sea el organismo competente para la tramitación de mi reclamación de acuerdo al Reglamento (CE) 261/2004, autorizo a AESA a hacer el traslado de la misma a la autoridad competente siempre que sea un país de la Unión Europea  ○ Si  ○ No |

|  |
| --- |
| **9. Protección de datos** |
| AESA, como Responsable del Tratamiento de sus datos personales en cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, le informa, de manera explícita e inequívoca, que sus datos se incorporaran al tratamiento “Derechos de los pasajeros” con la finalidad:  "Asesoramiento y Reclamaciones de Derechos de los Pasajeros".  La legitimación del tratamiento está basada en una obligación legal:   * Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. * Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.   Los datos serán tratados de forma confidencial y no se cederán a terceros salvo requerimiento legal o autorización del administrado. Tampoco se realizarán perfiles en base a la información facilitada, ni se tomarán decisiones automatizadas.  Puede ejercitar sus derechos de Acceso, Rectificación, Supresión, Portabilidad de sus datos, la Limitación u Oposición a su tratamiento según se explica en el enlace <https://www.seguridadaerea.gob.es/es/quienes-somos/normativa-aesa/proteccion-de-datos> subapartado *¿Cómo se pueden ejercer sus derechos?*  Puede encontrar más información en la [política de privacidad](https://www.seguridadaerea.gob.es/es/politica-de-privacidad) de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. |

|  |  |
| --- | --- |
| **10. Fecha y firma** | |
| El solicitante declara que todos los datos contenidos en esta solicitud y en los documentos que se adjuntan son ciertos. | 18. Lugar:  19. Fecha:  20. Firma: |