

		MINISTERIO DE FOMENTO		AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA	
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD DE AVIACIÓN CIVIL Y PROTECCIÓN AL USUARIO					
RECLAMACION POR INCUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO 261/2004 - Denegación de Embarque					
Complaints Because of Infringement of Regulation (EC) No 261/2004 - Denied Boarding					
Datos del Reclamante					
Complainant information					
Apellidos, Nombre:					
Family name, First name					
Dirección:					
Address					
Municipio		Provincia		Código postal	
Council		Town		Post code	
Teléfono:		D.N.I./Pasaporte			
Phone		Id.number/			
Correo electrónico:					
E-mail					
Acompañantes (Nombres y apellidos):					
Accompanying persons (names and surnames)					
Pasajeros menores de edad		Número			
Minor passengers		Number			
Edad de los menores					
Age					
Pasajeros con movilidad reducida		¿Es el Reclamante?		Acompañante	
Passengers with reduced mobility		It's the complainant?		Accompanying person	
DATOS DEL VUELO					
Flight information					
Vuelo programado					
Programmed flight					
Fecha:		Hora local salida:			
Date:		Departure local time			
Aeropuerto/Pais origen		Aeropuerto/Pais destino		Vuelo ida	
Airport/Country departure		Airport/Country destination		Outbound flight	
				Vuelo Regreso	
				Return flight	
Número de vuelo:		Compañía Operadora			
Fligh Number		Operating Air carrier			
Tipo de Vuelo		Si aplicable,			
Type of Flight		nombre Touroperador o Agencia Viajes			
Regular		If applicable,			
Schedule		name of Touroperator or Travel Agency			
Charter					
Non-Schedule					
¿Pérdida de conexión con un vuelo posterior?		Número de vuelo:			
Lost of posterory flight conection		Fligh Number			
SI yes		Compañía Operadora:			
NO no		Operating Air carrier			
Presentación a embarque		Hora local			
Presence at the gate before departure		Local Time			
¿Cuándo le informaron de la denegacion de embarque?		Dia y hora			
When were you informed about denied boarding?		Date, if applicable time			
¿Le ofrecieron ceder voluntariamente su plaza?		Si ☐ No ☐			
Were you offered to surrender voluntarily your reservation?		Yes No			
¿Le ofrecieron algún beneficio o compensación por su plaza?		Si ☐ No ☐			
Did the Company offer you any profit or compensation for your reservation?		Yes No			
¿Qué beneficio o compensación le ofrecieron?					
What profit or compensation did they offer you?					
¿Ha presentado reclamación a la compañía aérea?		Si ☐ No ☐			
Have you already complained to the air carrier?		Yes No			

	MINISTERIO DE FOMENTO	AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD DE AVIACIÓN CIVIL Y PROTECCIÓN AL USUARIO
Respuesta de la compañía operadora Airline answer		
Causa del incidente según la compañía operadora: Incident reasons according to air carrier:		
Información recibida: Obligación de informar Recibed information: Obligation to inform		
¿Le proporcionaron impreso con derechos del pasajero? Did the company give you a written notice setting out the passengers rights? SI yes ☐ NO no ☐		
Figuraba en el mencionado impreso datos de contacto de organismo nacional responsable Contact details of the national designated body was in the notice? SI yes ☐ NO no ☐		
Reembolso del billete o Transporte Alternativo en condiciones comparables Ticket reimbursement or re-routing under comparable conditions		
Reembolso coste integro billete Complete ticket reimbursement SI yes ☐ NO no ☐ Cuántía: Amount Vuelo de regreso Return flight SI yes ☐ NO no ☐		
¿Cambio de Clase? change of class SI yes ☐ NO no ☐		
Transporte Alternativo Re-routing SI yes ☐ NO no ☐		
DENUNCIA POR INCUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO 261/2004 - Denegación de Embarque Complaints Because of Infringement of Regulation (EC) No 261/2004 - Denied Boarding		
Alternativa ofrecida: Alternative offer: otro vuelo lo antes posible Another flight at earliest opportunity ☐ otro medio transporte Another transport otro vuelo a su conveniencia Another flight at		
Vuelo realizado operated flight		
Fecha: Date: Hora local salida: Departure local		
Número de vuelo: Fligh Number Compañía Operadora: Operating air		
¿Con cuantas horas de retraso ha llegado Vd. a su destino final con... The arrival time did exceed the scheduled arrival time by...		
a) más de dos horas (para vuelos de más de 1500 km) a) more than two hours (for flights up to 1500 km) ☐		
b) más de tres horas (para vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y vuelos fuera de la UE enter 1500 y 3500 km) b) more than three hours (for intra-Community flights of more than 1500 km and for flights outside the EU between 1500 and 3500 km) ☐		
c) más de cuatro horas (para vuelos de más de 3500 km fuera de la UE) c) more than four hours (for flights of more than 3500 km outside the EU) ☐		
Compensación: Compensation		
Compensación: Compensation SI yes ☐ NO, no ☐ Cuántía: Amount		

	MINISTERIO DE FOMENTO	AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA
		DIRECCIÓN DE SEGURIDAD DE AVIACIÓN CIVIL Y PROTECCIÓN AL USUARIO
Derecho de atención Right to care		
Comida y refrescos: Meals and refreshments	SI, yes ☐ NO, no ☐	Alojamiento: Hotel accommodation
		SI, yes ☐ NO, no ☐
Transporte entre el aeropuerto y el alojamiento: Transport between the airport and place of accommodation	SI, yes ☐ NO, no ☐	Llamadas telefónicas, fax, etc. Telephone calls, fax, etc
		SI, yes ☐ NO, no ☐
OBSERVACIONES Remarks		
DOCUMENTACION ADJUNTA Attached documents		