



# DERECHOS DEL PASAJERO IMPRESO COMUNITARIO DE RECLAMACIONES



IMPRESO PARA PRESENTAR RECLAMACIONES ANTE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS Y LOS ORGANISMOS NACIONALES  
RESPONSABLES

Compensación y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque,  
cambio a clase inferior, cancelación o gran retraso de los vuelos, conforme al  
Reglamento (CE) 261/2004

## INSTRUCCIONES

- 1) Para facilitar la tramitación de su reclamación al organismo competente (del Estado miembro en el que se haya producido el incidente) se ruega enviar la reclamación en primer lugar a la compañía aérea correspondiente.
- 2) En caso de que la compañía aérea no haya dado respuesta a su reclamación en el plazo de 6 semanas desde la fecha de recibo o si no está usted satisfecho con la respuesta dada por la compañía, rellene y envíe este impreso al organismo responsable del Estado miembro en el que se haya producido el incidente.
- 3) Si el incidente ha tenido lugar fuera de la UE respecto a un vuelo con dirección a la UE con una compañía aérea de la UE, puede dirigirse al organismo responsable del Estado miembro de destino del vuelo.
- 4) Este impreso de reclamación ha de utilizarse únicamente en casos de denegación de embarque, cambio a clase inferior, cancelación o gran retraso de vuelos.
- 5) Para cualquier otra reclamación sobre incidentes de vuelo (por ejemplo, sobre equipajes o emisión de billetes), puede obtenerse asesoramiento de los Centros Europeos del Consumidor ([http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm)).
- 6) Se ruega rellenar el impreso con mayúsculas.

### Reclamación presentada por:

|                        |         |
|------------------------|---------|
| Apellido(s):           | Nombre: |
| Dirección:             |         |
| Ciudad, código postal: | País:   |
| Correo electrónico:    |         |

### Contra:

|                                                        |                        |
|--------------------------------------------------------|------------------------|
| Compañía aérea:                                        | Número de vuelo:       |
| Referencia de la reserva («PNR»):                      |                        |
| Aeropuerto de salida:                                  | Aeropuerto de llegada: |
| Punto(s) de conexión (en su caso):                     |                        |
| Fecha del vuelo:                                       |                        |
| Hora prevista de salida:                               | Hora real de salida:   |
| Hora prevista de llegada:                              | Hora real de llegada:  |
| Aeropuerto(s) en el (los) que se produjo el incidente: |                        |

**Señalar lo que proceda**

1. Tipo de reclamación/ incidente:
  - ☐ Denegación de embarque
  - ☐ Retraso  
Duración: ... horas
  - ☐ Cancelación de vuelo
  - ☐ Cambio a clase inferior
2. ¿Le proporcionó información la compañía aérea sobre los derechos de los pasajeros?  
☐ Sí ☐ No
3. ¿Se le prestó asistencia? ☐ Sí ☐ No
  - ☐ Comidas
  - ☐ Refrescos
  - ☐ Alojamiento en un hotel
  - ☐ Transporte entre el hotel y el aeropuerto
  - ☐ Medios para comunicarse (*teléf./ fax/ e-mail*)
  - ☐ De otro tipo: .....
4. ¿Se le ofreció transporte alternativo?
  - ☐ Sí al cabo de ..... horas  
¿Con qué compañía aérea u otro modo de transporte ?.....  
¿Para qué segmentos del vuelo (*de/a/vía*)? .....
  - ☐ No
5. ¿Se le reembolsó alguna cantidad?
  - ☐ Sí ☐ la totalidad del precio del billete ☐ parte del precio del billete
  - ☐ No
6. ¿Se le abonó alguna compensación económica?
  - ☐ Sí Cantidad: .....euros
  - ☐ No
7. En caso de cancelación de vuelo:
  - ¿Cuándo se le informó de la cancelación?
    - ☐ en el aeropuerto
    - ☐ 1 semana antes de la salida del vuelo
    - ☐ 2 semanas antes de la salida del vuelo
    - ☐ más de dos semanas antes de la salida del vuelo
  - ¿Cuál fue el motivo de la cancelación del vuelo? (si se conoce).....  
.....
8. En caso de denegación de embarque:
  - ☐ la compañía pidió que se presentaran voluntarios que renunciaran a sus asientos
  - ☐ usted cedió su asiento de manera voluntaria
  - ☐ se le denegó el embarque contra su voluntad
9. Ya se ha presentado reclamación ante:
  - ☐ la compañía aérea
  - ☐ un organismo de protección de los consumidores: .....
  - ☐ otra institución pública o privada: .....

10. Reparación que espera obtener el pasajero:

- ☐ Compensación económica
- ☐ Devolución de los gastos por falta de asistencia
- ☐ Otras(s).....

Explicaciones u observaciones complementarias:

---

---

---

Lista de documentos acreditativos que se adjuntan:

*(Billete o reserva confirmada, copias de recibos de gastos extra si se solicita devolución de los mismos, respuesta de la compañía aérea y/o de un organismo de defensa del consumidor u otro órgano competente que haya examinado esta reclamación, etc.)*

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

**¡Firme y envíe la reclamación a la compañía aérea y/o al organismo nacional responsable del cumplimiento del Reglamento! Se recomienda enviarla por correo certificado y conservar una copia.**

«El abajo firmante, pasajero/a (nombre) ....., autoriza al organismo nacional responsable del cumplimiento del Reglamento (EC) nº 261/2004 a actuar en su nombre, dentro de sus competencias, ante la compañía arriba citada, y a tener acceso a sus datos personales en poder de la compañía aérea »

En (lugar)\_\_\_\_\_ a (fecha)\_\_\_\_\_

Firma:

*La lista de los organismos nacionales responsables designados puede obtenerse en la siguiente página web de la Comisión Europea:*

<http://apr.europa.eu>