

Aeropuerto de Salida:
Aeropuerto de Llegada:
¿Conexiones? Si, No (Márquese lo que proceda)
En caso de indicar sí, indique las conexiones
Conexión 1
Conexión 2

RELATO DE LOS HECHOS (*)
(*) Hechos y razones para interponer la reclamación,

¿QUÉ RECLAMA A LA COMPAÑÍA AÉREA?

LUGAR Y FECHA:
FIRMA:

Reclamación previa ante la compañía aérea o gestor aeroportuario

El plazo para presentar la reclamación previa es de cinco años a contar desde el día en que se produjo el incidente que pudiera dar lugar a dicha reclamación.

La compañía aérea o el gestor aeroportuario frente al que se dirija la reclamación previa, estarán obligados a acusar recibo de su presentación y darán respuesta a la reclamación previa en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde su presentación.

Cuando la resolución de la reclamación previa no sea totalmente satisfactoria para el pasajero, o si ésta no hubiera sido contestada en el plazo máximo de un mes desde la fecha de presentación de la misma; el pasajero podrá recurrir ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA, <https://www.seguridadaerea.gob.es/>) para la resolución alternativa de aquellos litigios en que resulten de aplicación los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo (Reg. (CE) 261/2004 y Reg.(CE) 1107/2006) quedando expresamente excluidos de este procedimiento las reclamaciones sobre equipajes, daños y perjuicios y cláusulas del contrato de transporte.

Es causa de inadmisión de la reclamación ante AESA su presentación una vez haya transcurrido el plazo de un año desde la presentación de esta reclamación previa.

La decisión que adopte AESA en la resolución alternativa de litigios tiene carácter vinculante para la compañía aérea.