

# FORMULARIO DE QUEJA O RECLAMACIÓN DE DERECHOS DE LOS PASAJEROS

QUE VIAJAN POR MAR O POR VÍAS NAVEGABLES (Reglamento (UE) 1177/2010)

La utilización de este formulario no es obligatoria.  
La queja puede presentarse por carta o por otro medio



Sugerencias si va a presentar una queja:

- *No se retrase, presente su queja tan pronto como pueda después de haber ocurrido el incidente. Las quejas deben presentarse al transportista/operador de terminal/agencia de viajes/operador turístico dentro de los 2 meses siguientes a la fecha en la que el servicio se realizó o se debería haber realizado.*
- *Presente su queja por escrito (electrónicamente o por correo postal). Si se hace a mano, por favor utilice letras mayúsculas.*
- *Adjunte a este formulario la documentación adicional que crea necesario.*
- *Conserve una copia de este formulario y de la documentación aportada.*
- *Tenga en cuenta que se le puede solicitar información adicional*

Al cumplimentar este formulario usted declara que la información facilitada es veraz y exacta.

¿Ha iniciado usted algún procedimiento en relación con este problema? SI NO

En caso afirmativo, indique ante quién presentó la queja (adjunte su solicitud y la respuesta recibida, si la hubo):

Transportista	Operador de terminal	Agencia de viajes	Operador turístico
---------------	----------------------	-------------------	--------------------

Queja presentada ante:

Queja presentada por:

Nombre:		Apellidos:	
Email:			
Teléfono:	Nº 1:	Nº 2:	
Dirección:			
Código Postal:	Ciudad:	País:	

Detalles del pasajero

Nombre del pasajero	Indique si solicitó asistencia especial	Precio del billete

Detalles del viaje

Compañía Naviera:		Nombre del buque:	
Crucero	Otro servicio de pasaje	Número de reserva/Billete:	
Agencia de viajes u operador turístico (si es pertinente):			
Puerto de Embarque:		Puerto de desembarque:	
Terminal de embarque:		Terminal de desembarque:	
<b>Horario de salida programado:</b>	hh	dd	mm aa
<i>Horario de salida real: (si es diferente de la programada)</i>	hh	dd	mm aa
<b>Horario de llegada programado:</b>	hh	dd	mm aa
<i>Horario de llegada real: (si es diferente de la programada)</i>	hh	dd	mm aa

### Motivo de la queja:

Cancelación / Retraso	Accesibilidad (para personas con discapacidad o con movilidad reducida)
Falta de información Falta de asistencia (por ejemplo aperitivos, comida o refrescos) Falta de transporte alternativo o no reembolso del precio del billete Sin indemnización por retraso en la llegada	Falta de información Falta de asistencia (en puerto / a bordo) Pérdida o daños al equipo de movilidad
Otro	

POR FAVOR, DESCRIBA EL PROBLEMA EN DETALLE (en mayúsculas si se cumplimenta a mano)

**ADJUNTE LOS DOCUMENTOS PERTINENTES** (copia del billete / reserva (indicando su coste), notificación previa de la solicitud de asistencia, si procede, correspondencia previa, etc.)

Fecha de presentación de la queja:	Firma:
------------------------------------	--------

El presente formulario se desarrolla cumpliendo los requisitos exigidos en el Reglamento (UE)1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE)2006/2004.

Protección de datos: Con la firma de este formulario autorizo de forma expresa para que los datos contenidos en el mismo se almacenen en un fichero automatizado al objeto de gestionar su tramitación, siendo destinatarias de los mismos la entidad o entidades implicadas que pudieran ser competentes para su tramitación y/o resolución, limitándose tal cesión a la finalidad que la justifica.

La información sobre sus derechos como pasajeros deberá estar disponible a bordo de los buques y en las terminales portuarias.

Para mayor información:

- Visite la página web de derechos de los pasajeros de la Comisión Europea en: [europa.eu/youreurope/travel](http://europa.eu/youreurope/travel)
- Descargue la app de derechos de los pasajeros para dispositivos móviles:



- Contacte el Organismo Nacional competente: [ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010\\_1177\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf)
- Call Europe Direct on 00 800 6 7 8 9 10 11

El Centro Europeo del Consumidor está para ayudarle: [ec.europa.eu/consumers/ecc](http://ec.europa.eu/consumers/ecc)