**FORMULARIO DE QUEJA O RECLAMACIÓN DE DERECHOS DE LOS PASAJEROS**

Presente inicialmente su queja al transportista, operador de terminal, agencia de viajes u operador turístico, según proceda. Si no está satisfecho con la resolución de su queja, puede presentar apelación ante el Organismo competente de Consumo de su Comunidad Autónoma. <https://www.dsca.gob.es/es/consumo/cooperacion-institucional/organismos-autonomicos-consumo>

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**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Compañia 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: | | |
| **Horario de salida programado:** | | hh | dd | mm | aa |
| *Horario de salida real:*  *(si es diferente de la programada)* | | hh | dd | mm | aa |
| **Horario de llegada programado:** | | hh | dd | mm | aa |
| *Horario de llegada real:*  *(si es diferente de la programada)* | | hh | dd | mm | aa |

**Motivo de la queja:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Cancelación / Retraso** | **Accesibilidad (para personas con**  **discapacidad o con movilidad reducida)** |
| Falta de información  No proporcionar asistencia adecuada (por ejemplo, aperitivos, comida o refrescos) en caso de cancelación o retraso de la salida superior a 90 minutos (adjunte los recibos cuyo reembolso solicita)  Falta de reembolso o cambio de ruta en caso de retraso superior a 90 minutos (adjunte el recibo del billete en el que figure el precio del mismo)  Sin indemnización por retraso en la llegada  No proporcionar alojamiento adecuado en caso de cancelación o retraso en la salida | Falta de información  Falta de asistencia (en puerto / a bordo)  Pérdida o daños al equipo de movilidad  Negativa a aceptar una reserva  Cobro de costos adicionales por la reserva y los billetes  Condiciones de acceso discriminatorias o no accesibles |
| 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.)

Firma:

Fecha de presentación de la queja:

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
* 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

* 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