

INFORMACIÓN DE LA AEROLÍNEA O AGENCIA DE VIAJES

Aerolínea y/o agencia de viajes

Fecha de vuelo

Hora del vuelo

Número de vuelo

Año

Mes

Día

a.m

p.m

Ruta

Origen

Destino

Trayectos en conexión

Descripción de la Queja

(seleccione con una X el o los motivos de la reclamación)

N.º	X		N.º	X	Aplicativo
1		Demora del vuelo	7		Daño o saqueo del equipaje
2		Cancelación del vuelo	8		Pérdida y/o extravío de equipaje
3		Anticipación del vuelo	9		Sobreventa
4		Deficiencia en la prestación del servicio	10		Reserva
5		Información deficiente	11		Otros:
6		Demora en la entrega del equipaje			

SOPORTES QUE SE ANEXAN

☐ Billete de pasaje

☐ Pasabordo

☐ Etiqueta del equipaje

☐ N.º Etiqueta

☐ Record de reserva

☐ Cupón de vuelo

☐ P.I.R. Informe irregularidad equipaje N.º

☐ Peso equipaje facturado

☐ Peso equipaje entregado

☐ Otros

DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE “S.A.C.”

PARA AREOLÍNEAS

ES DE VITAL INTERES CONOCER SUS OPINIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON RESPECTO AL SERVICIO OFRECIDO, POR TAL RAZÓN LO INVITAMOS A DILIGENCIAR ESTE FORMULARIO.

Para poder atender su reclamación es indispensable diligenciar todos los campos que se detallan a continuación.

CONSECUTIVO QUEJA

Ciudad

Fecha

Lugar de recepción

Año

Mes

Día

Aepto

Oficina

Nombre Pasajero

Documento ID

Número de ID

CC

TI

PS

CE

Dirección de Residencia

Ciudad de residencia

Pais

Contacto en Col.

Teléfono permanente

Teléfono Temporal

Celular

Email

Relato de los hechos

Firma del pasajero

ESPACIO PARA USO DE LA AEROLÍNEA

Colaborador que lo atendió

Informe de atención inmediata al cliente