

Estimado Passageiro:

Em nome da companhia Air Europa lhe rogamos aceite nossas desculpas pelas irregularidades ocorridas com sua bagagem e esperamos que lhe agrade fazer servir este documento para formalizar sua reclamação.

Recordamos que para que sua reclamação possa ser tramitada deve ser feita pelo passageiro que consta no parte de irregularidade entregue no aeroporto, Também deve aportar a documentação original completa que lhe solicitamos em cada caso e cumprir os prazos e condições requeridos.

Para admitir esta reclamação, o passageiro deve ter contactado com a Companhia nos 7 primeiros dias desde a abertura do PIR no aeroporto.

**Documentação original requerida por vía postal em todos os casos:**

- Reclamação detalhada, assinada pelo passageiro, indicando o conceito e importe reclamado.
- Bilhete de avião ou em casos de bilhetes electrónicos justificante do pago do mesmo.
- Cartão de embarque.
- Etiqueta da bagagem.
- Parte de irregularidade aberto no aeroporto.
- Fotocópia do DNI ou NIE (passageiros espanhóis e comunitários)
- Fotocópia do passaporte (outros passageiros)

**Documentação adicional requerida só em caso de danificação da bagagem:**

- Se trata da compra de uma nova mala, certificado de irreparabilidade valorado emitido por uma loja de malas, que especifique o valor da mala danificada assim como que dita mala não pode ser reparada.
- Fatura original da nova compra ou da reparação da bagagem danificada.
- Fatura original do primeiro caso.

**Documentação adicional requerida só em caso de conteúdo danificado ou falta de conteúdo:**

- Faturas originais do conteúdo.
- Listado valorado do conteúdo.
- Denúncia policial (só em caso de falta de conteúdo).

**Documentação adicional requerida só em caso de bagagens especiais (Cadeira de rodas, carrinhos de bebê, instrumentos musicais, bagagem esportiva, etc.):**

- Se se trata da compra de uma mala bagagem, certificado de irreparabilidade valorado emitido por uma loja de malas, que especifique o valor da mala danificada assim como que dita mala não pode ser reparada.
- Fatura original da nova compra ou da reparação da bagagem danificada.
- Fatura original da antiga bagagem danificada.

**Direção:**

**Air Europa  
P.O. Box 430  
CP 07620 Llucmajor  
Mallorca, Spain**

Atenciosamente,  
Air Europa Serviço de Equipagem





@D06@01

TIPO DOCUMENTO: Fotocopia do passaporte.



NOTA INFORMATIVA: Os dados pessoais facilitados e que se incorpora consequências posteriores das diferentes etapas realizadas serão incorporados num ficheiro de propriedade da Air Europa Líneas Aéreas S.A.U., com a finalidade de atender o pedido formalizado e oferecer-lhe uma melhor atenção no desenvolvimento das nossas tarefas. Igualmente, só poderão ser utilizados pela Air Europa para fins estatísticos análise de melhora do nosso serviço. Exclusivamente os dados serão comunicados a terceiros no caso que sege necessário para uma correta gestão da petição formulada. Air Europa se compromete a que os seus dados sejam utilizados segundo a lei espanhola 'Lei Orgânica 15/1999', de proteção de dados pessoais facilitados à Air Europa nos próprios ficheiros e tratá-los para os fins mencionados. Do mesmo modo, informamos do seu direito ao acesso dos seus dados para modificar, cancelar ou rejeitar o tratamento dos mesmos, por meio de carta certificada dirigida ao Dpto. LOPD. Globalia Corporación. Polígono Son Noguera. Carretera Arenal Lluçmajor, KM 21.5. C.P. 07620, Lluçmajor, Islas Baleares, Espana.



@D05@01

TIPO DOCUMENTO: Parte de Irregularidade original selado pelo aeroporto.



NOTA INFORMATIVA: Os dados pessoais facilitados e que se incorpora consequências posteriores das diferentes etapas realizadas serão incorporados num ficheiro de propriedade da Air Europa Líneas Aéreas S.A.U., com a finalidade de atender o pedido formalizado e oferecer-lhe uma melhor atenção no desenvolvimento das nossas tarefas. Igualmente, só poderão ser utilizados pela Air Europa para fins estatísticos análise de melhora do nosso serviço. Exclusivamente os dados serão comunicados a terceiros no caso que sege necessário para uma correta gestão da petição formulada. Air Europa se compromete a que os seus dados sejam utilizados segundo a lei espanhola 'Lei Orgânica 15/1999', de proteção de dados pessoais facilitados à Air Europa nos próprios ficheiros e tratá-los para os fins mencionados. Do mesmo modo, informamos do seu direito ao acesso dos seus dados para modificar, cancelar ou rejeitar o tratamento dos mesmos, por meio de carta certificada dirigida ao Dpto. LOPD. Globalia Corporación. Polígono Son Noguera. Carretera Arenal Lluçmajor, KM 21.5. C.P. 07620, Lluçmajor, Islas Baleares, Espana.

AEA-PE7-039-AN11-R04



@D03@01

TIPO DOCUMENTO: Resguardo do cartão de embarque.



NOTA INFORMATIVA: Os dados pessoais facilitados e que se incorpora conseqüências posteriores das diferentes etapas realizadas serão incorporados num ficheiro de propriedade da Air Europa Líneas Aéreas S.A.U., com a finalidade de atender o pedido formalizado e oferecer-lhe uma melhor atenção no desenvolvimento das nossas tarefas. Igualmente, só poderão ser utilizados pela Air Europa para fins estatísticos análise de melhora do nosso serviço. Exclusivamente os dados serão comunicados a terceiros no caso que sege necessário para uma correta gestão da petição formulada. Air Europa se compromete a que os seus dados sejam utilizados segundo a lei espanhola 'Lei Orgânica 15/1999', de proteção de dados pessoais facilitados à Air Europa nos próprios ficheiros e tratá-los para os fins mencionados. Do mesmo modo, informamos do seu direito ao acesso dos seus dados para modificar, cancelar ou rejeitar o tratamento dos mesmos, por meio de carta certificada dirigida ao Dpto. LOPD. Globalia Corporación. Polígono Son Noguera. Carretera Arenal Lluçmajor, KM 21.5. C.P. 07620, Lluçmajor, Islas Baleares, Espana.

AEA-PE7-039-AN11-R04



@D04@01

TIPO DOCUMENTO: Resguardo da bagagem.



NOTA INFORMATIVA: Os dados pessoais facilitados e que se incorpora conseqüências posteriores das diferentes etapas realizadas serão incorporados num ficheiro de propriedade da Air Europa Líneas Aéreas S.A.U., com a finalidade de atender o pedido formalizado e oferecer-lhe uma melhor atenção no desenvolvimento das nossas tarefas. Igualmente, só poderão ser utilizados pela Air Europa para fins estatísticos análise de melhora do nosso serviço. Exclusivamente os dados serão comunicados a terceiros no caso que sege necessário para uma correta gestão da petição formulada. Air Europa se compromete a que os seus dados sejam utilizados segundo a lei espanhola 'Lei Orgânica 15/1999', de proteção de dados pessoais facilitados à Air Europa nos próprios ficheiros e tratá-los para os fins mencionados. Do mesmo modo, informamos do seu direito ao acesso dos seus dados para modificar, cancelar ou rejeitar o tratamento dos mesmos, por meio de carta certificada dirigida ao Dpto. LOPD. Globalia Corporación. Polígono Son Noguera. Carretera Arenal Lluçmajor, KM 21.5. C.P. 07620, Lluçmajor, Islas Baleares, Espana.



@D02@01

TIPO DOCUMENTO: Bilhete de avião ou em caso de bilhetes electrónicos justificante do pagamento do mesmo.

NOTA INFORMATIVA: Os dados pessoais facilitados e que se incorpora consequências posteriores das diferentes etapas realizadas serão incorporados num ficheiro de propriedade da Air Europa Líneas Aéreas S.A.U., com a finalidade de atender o pedido formalizado e oferecer-lhe uma melhor atenção no desenvolvimento das nossas tarefas. Igualmente, só poderão ser utilizados pela Air Europa para fins estatísticos análise de melhora do nosso serviço. Exclusivamente os dados serão comunicados a terceiros no caso que sege necessário para uma correta gestão da petição formulada. Air Europa se compromete a que os seus dados sejam utilizados segundo a lei espanhola 'Lei Orgânica 15/1999', de proteção de dados pessoais facilitados à Air Europa nos próprios ficheiros e tratá-los para os fins mencionados. Do mesmo modo, informamos do seu direito ao acesso dos seus dados para modificar, cancelar ou rejeitar o tratamento dos mesmos, por meio de carta certificada dirigida ao Dpto. LOPD. Globalia Corporación. Polígono Son Noguera. Carretera Arenal Lluçmajor, KM 21.5. C.P. 07620, Lluçmajor, Islas Baleares, Espana.

AEA-PE7-039-AN11-R04



@D08@01

TIPO DOCUMENTO: Fatura nova mala ou fatura para a reparação da bagagem danificada (apenas em caso de danos à bagagem).

NOTA INFORMATIVA: Os dados pessoais facilitados e que se incorpora consequências posteriores das diferentes etapas realizadas serão incorporados num ficheiro de propriedade da Air Europa Líneas Aéreas S.A.U., com a finalidade de atender o pedido formalizado e oferecer-lhe uma melhor atenção no desenvolvimento das nossas tarefas. Igualmente, só poderão ser utilizados pela Air Europa para fins estatísticos análise de melhora do nosso serviço. Exclusivamente os dados serão comunicados a terceiros no caso que sege necessário para uma correta gestão da petição formulada. Air Europa se compromete a que os seus dados sejam utilizados segundo a lei espanhola 'Lei Orgânica 15/1999', de proteção de dados pessoais facilitados à Air Europa nos próprios ficheiros e tratá-los para os fins mencionados. Do mesmo modo, informamos do seu direito ao acesso dos seus dados para modificar, cancelar ou rejeitar o tratamento dos mesmos, por meio de carta certificada dirigida ao Dpto. LOPD. Globalia Corporación. Polígono Son Noguera. Carretera Arenal Llucmajor, KM 21.5. C.P. 07620, Llucmajor, Islas Baleares, Espana.

AEA-PE7-039-AN11-R04





@D09@01

TIPO DOCUMENTO: Faturas originais do conteúdo danificado (só em caso de conteúdo danificado).



NOTA INFORMATIVA: Os dados pessoais facilitados e que se incorpora consequências posteriores das diferentes etapas realizadas serão incorporados num ficheiro de propriedade da Air Europa Líneas Aéreas S.A.U., com a finalidade de atender o pedido formalizado e oferecer-lhe uma melhor atenção no desenvolvimento das nossas tarefas. Igualmente, só poderão ser utilizados pela Air Europa para fins estatísticos análise de melhora do nosso serviço. Exclusivamente os dados serão comunicados a terceiros no caso que sege necessário para uma correta gestão da petição formulada. Air Europa se compromete a que os seus dados sejam utilizados segundo a lei espanhola 'Lei Orgânica 15/1999', de proteção de dados pessoais facilitados à Air Europa nos próprios ficheiros e tratá-los para os fins mencionados. Do mesmo modo, informamos do seu direito ao acesso dos seus dados para modificar, cancelar ou rejeitar o tratamento dos mesmos, por meio de carta certificada dirigida ao Dpto. LOPD. Globalia Corporación. Polígono Son Noguera. Carretera Arenal Lluçmajor, KM 21.5. C.P. 07620, Lluçmajor, Islas Baleares, Espana.

AEA-PE7-039-AN11-R04



@D11@01

TIPO DOCUMENTO: Fatura da compra da mala original ou certificado de irreparabilidade valorado emitido por uma loja de malas, que especifique o valor da mala danificada assim como que dita mala não pode ser reparada (só em caso de danos à bagagem).



@D15@01

TIPO DOCUMENTO: Denuncia policial (só em caso de falta de conteúdo).

NOTA INFORMATIVA: Os dados pessoais facilitados e que se incorpora conseqüências posteriores das diferentes etapas realizadas serão incorporados num ficheiro de propriedade da Air Europa Líneas Aéreas S.A.U., com a finalidade de atender o pedido formalizado e oferecer-lhe uma melhor atenção no desenvolvimento das nossas tarefas. Igualmente, só poderão ser utilizados pela Air Europa para fins estatísticos análise de melhora do nosso serviço. Exclusivamente os dados serão comunicados a terceiros no caso que sege necessário para uma correta gestão da petição formulada. Air Europa se compromete a que os seus dados sejam utilizados segundo a lei espanhola 'Lei Orgânica 15/1999', de proteção de dados pessoais facilitados à Air Europa nos próprios ficheiros e tratá-los para os fins mencionados. Do mesmo modo, informamos do seu direito ao acesso dos seus dados para modificar, cancelar ou rejeitar o tratamento dos mesmos, por meio de carta certificada dirigida ao Dpto. LOPD. Globalia Corporación. Polígono Son Noguera. Carretera Arenal Lluçmajor, KM 21.5. C.P. 07620, Lluçmajor, Islas Baleares, Espana.

AEA-PE7-039-AN11-R04



@D16@01

TIPO DOCUMENTO: Fatura do novo artículo adquirido ou fatura da reparação do mesmo (só em caso de dano de bagagem especial: cadeira de rodas, instrumentos musicais, carrinhos de bebé, equipamento esportivo).

NOTA INFORMATIVA: Os dados pessoais facilitados e que se incorpora conseqüências posteriores das diferentes etapas realizadas serão incorporados num ficheiro de propriedade da Air Europa Líneas Aéreas S.A.U., com a finalidade de atender o pedido formalizado e oferecer-lhe uma melhor atenção no desenvolvimento das nossas tarefas. Igualmente, só poderão ser utilizados pela Air Europa para fins estatísticos análise de melhora do nosso serviço. Exclusivamente os dados serão comunicados a terceiros no caso que sege necessário para uma correta gestão da petição formulada. Air Europa se compromete a que os seus dados sejam utilizados segundo a lei espanhola 'Lei Orgânica 15/1999', de proteção de dados pessoais facilitados à Air Europa nos próprios ficheiros e tratá-los para os fins mencionados. Do mesmo modo, informamos do seu direito ao acesso dos seus dados para modificar, cancelar ou rejeitar o tratamento dos mesmos, por meio de carta certificada dirigida ao Dpto. LOPD. Globalia Corporación. Polígono Son Noguera. Carretera Arenal Llucmajor, KM 21.5. C.P. 07620, Llucmajor, Islas Baleares, Espana.



@D17@01

TIPO DOCUMENTO: Fatura de compra do artículo original ou certificado de irreparabilidade valorado emitido por uma loja de malas, que especifique o valor da mala danificada assim como que dita mala não pode ser reparada (somente em caso de danos a equipamentos esportivos: cadeiras de rodas, instrumentos musicais, carrinhos de bebê, equipamentos esportivos).

NOTA INFORMATIVA: Os dados pessoais facilitados e que se incorpora conseqüências posteriores das diferentes etapas realizadas serão incorporados num ficheiro de propriedade da Air Europa Líneas Aéreas S.A.U., com a finalidade de atender o pedido formalizado e oferecer-lhe uma melhor atenção no desenvolvimento das nossas tarefas. Igualmente, só poderão ser utilizados pela Air Europa para fins estatísticos análise de melhora do nosso serviço. Exclusivamente os dados serão comunicados a terceiros no caso que sege necessário para uma correta gestão da petição formulada. Air Europa se compromete a que os seus dados sejam utilizados segundo a lei espanhola 'Lei Orgânica 15/1999', de proteção de dados pessoais facilitados à Air Europa nos próprios ficheiros e tratá-los para os fins mencionados. Do mesmo modo, informamos do seu direito ao acesso dos seus dados para modificar, cancelar ou rejeitar o tratamento dos mesmos, por meio de carta certificada dirigida ao Dpto. LOPD. Globalia Corporación. Polígono Son Noguera. Carretera Arenal Lluçmajor, KM 21.5. C.P. 07620, Lluçmajor, Islas Baleares, Espana.