



Nombre de la empresa

Encuesta de Satisfacción del cliente

1. ¿Desde hace cuánto tiempo utiliza nuestro producto o servicio?

- a) Hace menos de 6 meses
- b) Hace menos de 1 año
- c) Hace más de 1 año

2. ¿Cómo se enteró de nuestro producto o servicio?

- a) Por redes sociales
- b) Por una publicidad
- c) Por correo electrónico
- d) Por un amigo

3. Califique nuestros productos o servicios en relación a los siguientes parámetros:

	Muy insatisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Calidad					
Costo					
Rapidez					
Confiabilidad					

4. ¿Qué tan bien se cumplieron sus expectativas al usar nuestros productos o servicios?

Muy insatisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho

5. Califique su experiencia en las siguientes áreas de servicio:

	Muy insatisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Trato del personal de ventas					
Información dada por el personal					
Atención al cliente post venta					
Resolución de las consultas o reclamos					

Plantilla para reclamar: Vuelo retrasado – Solicitud de compensación

Este es un modelo de carta propuesto por el Centro Europeo del Consumidor en España. Esta plantilla es una propuesta que cada persona consumidora deberá adaptar para reflejar su situación individual. Se recomienda enviar la carta por correo electrónico y, si es necesario, por correo postal, así como conservar una copia como justificante del envío.

<Nombre y apellidos de la persona consumidora>
<Dirección>
<Código Postal y ciudad>
<E-mail>

Dirigida a:

<Nombre y apellidos>
<Dirección>
<Código Postal y ciudad>

<Ciudad y fecha>

Número de la reserva: <Número de reserva>

Asunto: Vuelo retrasado – Solicitud de compensación

Estimado Sr. / Sra.

El día <fecha> volé con <nombre de la compañía aérea> desde <lugar de salida> hasta <lugar de llegada>. Se trataba del vuelo <número de vuelo que figura en su billete>. Al llegar al destino final, el vuelo sufrió un retraso de <número de horas>. Por lo tanto, considero que tengo derecho a una compensación económica.

El importe de dicha compensación se establece en el artículo 7 del Reglamento europeo 261/2004. *<Puede calcularse en la [calculadora de vuelos \(Flight calculator\)](#) disponible en la página web del Centro Europeo del Consumidor en España.>* Esta norma se aplica a los viajeros que salen de un Estado miembro de la UE y a los viajeros procedentes de fuera de la UE que viajan a un Estado miembro de la UE con una compañía aérea europea.

Adicionalmente, he incurrido en gastos debido al retraso del vuelo, que no han sido compensados por la compañía aérea: <describa los gastos en los que incurrió, como una noche de hotel o una comida extra>, siendo la aerolínea la que tiene la obligación legal de compensar dichos gastos.

Por la presente solicito que abone <importe total> en un plazo de 14 días en el número de cuenta <indique su número de cuenta IBAN>, cuyo titular es <nombre del titular de la cuenta> con la referencia de pago "Compensación por retraso de vuelo".

Si mi solicitud no da lugar al pago del importe de indemnización mencionado, presentaré mi reclamación ante la autoridad supervisora competente.

Un saludo.

<Nombre y firma>

Documentación adjunta:

- Copia de confirmación de la reserva.
- Copia del justificante de pago de la reserva.
- Copia de los recibos de gastos adicionales: comidas, transporte, alojamiento, artículos de primera necesidad, etc.
- Copia de los justificantes de pago de los gastos adicionales.
- Copia de la correspondencia donde se notifica el retraso del vuelo.