

Cuando tiene que contestar en el formulario a la pregunta “¿Cuál es el motivo de su reclamación?”, con las siguientes definiciones puede ver qué tipo de incidente ha sufrido:

EN ESPAÑOL

“Cancelación”: se refiere a la no realización del vuelo programado en su reserva, y en el que había reservado al menos una plaza. También la alteración anticipada en la programación de un vuelo estará sujeta a ser calificado como cancelación si la nueva programación adelanta la hora de salida en más de una hora o la aplaza en más de tres.

“Retraso”: un vuelo sufre un retraso si su hora de salida efectiva se ve diferida con respecto a la hora de salida prevista en más de dos horas o llega al destino final tres o más horas después de la hora de llegada prevista y ello sin que se haya cambiado previamente la programación del vuelo.

“Denegación de embarque”: negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las condiciones establecidas (reserva confirmada y haberse presentado con la antelación requerida en facturación) salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud, seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados.

“Cambio de clase”: se refiere a la acomodación del pasajero en una clase inferior a aquella por la que pagó el billete.

“Persona con discapacidad” o “persona con movilidad reducida (PMR)”: toda persona cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros;

When you have to answer the question "*What is the reason for your claim?*" in the form, with the following definitions you can see what type of incident you have suffered:

IN ENGLISH

“Cancellation”: Means the non-operation of a flight which was previously planned and on which at least one place was reserved. Additionally, a flight must be regarded as having been ‘cancelled’ in the case where the operating air carrier brings that flight forward by more than one hour or postpones it by more than three hours.

“Delay”: a flight is delayed if it is operated in accordance with the original planning and its actual departure time is more than 2 hours later than the scheduled departure time or its actual arrival time is more than 3 hours later than the scheduled arrival time.

“Denied Boarding”: Means a refusal to carry passengers on a flight although they have presented themselves for boarding under the established conditions (confirmed reservation and present themselves for check-in with the required anticipation), except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation.

“Downgrading”: means the passenger's placement in a class lower than that for which the ticket was purchased.

“Disabled person” or “person with reduced mobility (PRM)”: any person whose mobility when using transport is reduced due to any physical disability (sensory or locomotor, permanent or temporary), intellectual disability or impairment, or any other cause of disability, or age, and whose situation needs appropriate attention and the adaptation to his or her particular needs of the service made available to all passengers.