



# Conoce tus derechos cuando vuelas

Guía rápida de los derechos de los pasajeros aéreos

EDICIÓN 2023



# Contenido

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>¿Qué son los derechos de los pasajeros aéreos?</b>    | <b>3</b>  |
| <b>Qué te corresponde</b>                                | <b>4</b>  |
| <b>Desglosamos por ti los derechos que te benefician</b> | <b>6</b>  |
| <b>Equipaje perdido y dañado</b>                         | <b>17</b> |
| <b>Compensación no equivale a reembolso</b>              | <b>18</b> |
| <b>Huelgas de las aerolíneas y tus derechos</b>          | <b>19</b> |
| <b>Protege tus vuelos con AirHelp Plus</b>               | <b>20</b> |
| <b>Reclama la compensación de forma fácil</b>            | <b>21</b> |
| <b>¿Por qué AirHelp?</b>                                 | <b>22</b> |



# 1 de cada 4 vuelos sufren retrasos.

Es por eso que conocer tus derechos vale la pena.



«¿Qué son los derechos de los pasajeros aéreos?

En pocas palabras, son las leyes y reglamentos que nos protegen a todos cuando volamos.

Queremos que conozcas tus derechos y cómo pueden beneficiarte. Y queremos ayudarte cuando tu vuelo sufra un retraso o cancelación».



**Rosa Garcia**

Asesora legal estratégica/Defensora de derechos del pasajero aéreo en AirHelp



# Qué te corresponde

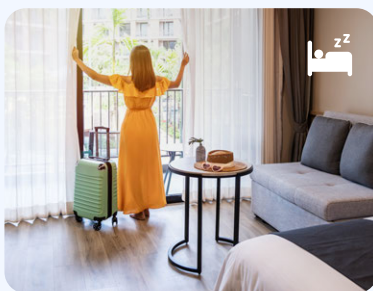
**Asegúrate de recibir atención y compensación cuando tu vuelo se retrase o se cancele.** En la mayoría de casos, es por ley.



1

## Comida y bebida

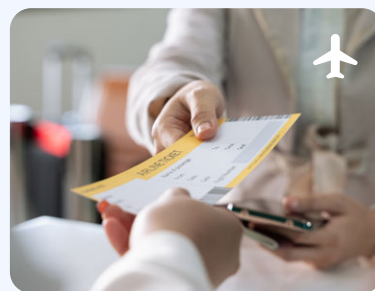
Tras un retraso de varias horas.



2

## Alojamiento

Si sufres un retraso que te obliga a pernoctar.



3

## Un vuelo alternativo

Si tu intención sigue siendo viajar.

## Hablemos de dinero



### Compensación

Comprueba si te corresponde una compensación en [airhelp.es](https://airhelp.es)



### Reembolso del billete

Si por cambios en la aerolínea no puedes volar, tienes derecho a un vuelo alternativo o al reembolso íntegro del billete.



### Reembolso de costes

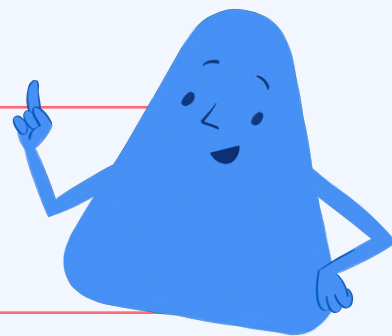
Se te deben reembolsar aquellos gastos esenciales en los que hayas incurrido a causa del problema.



## Consigue pruebas que respalden tu reclamación

- ✓ Exige que la aerolínea te diga la causa del problema.
- ✓ Guarda los mensajes SMS, correos electrónicos o notificaciones que te envíe la aerolínea.
- ✓ Haz fotos de los folletos o paneles de información de vuelos en los que aparezca tu problema.
- ✓ Anota la hora a la que llegaste a tu destino final.
- ✓ Conserva tu tarjeta de embarque (y las tarjetas de embarque de vuelos alternativos).
- ✓ Guarda los recibos de todas tus compras.

**i** Las aerolíneas pueden ofrecer vales o millas aéreas en lugar de un reembolso o compensación. Si firmas una renuncia o aceptas un vale, puedes perder tu derecho a compensación, así que no aceptes nada a menos que te satisfaga lo que te ofrecen.



# Los derechos de los pasajeros aéreos que te benefician. Lo prometemos.

Hemos hecho todo lo posible por recopilar las partes más relevantes de cada legislación.

Para obtener un desglose completo, visita [airhelp.com/es/derechos-de-los-pasajeros-aereos/](https://airhelp.com/es/derechos-de-los-pasajeros-aereos/)

No importa de dónde seas, tus derechos se basan en el lugar de origen o destino de tu vuelo.





# Reglamento CE 261

Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo

## Dónde

Todos los vuelos que salgan de un aeropuerto de la UE y los vuelos que aterricen en la UE con una aerolínea de la UE. Suiza, Noruega e Islandia también están cubiertas.

## Tu compensación



### Retrasos

Más de 3 horas

Hasta 600 €



### Cancelaciones

Con menos de 14 días de antelación

Hasta 600 €



### Embarque denegado

Por exceso de reservas

Hasta 600 €



### Cambios de horario

Con menos de 14 días de antelación

Hasta 600 €



### Pérdida de un vuelo de conexión

Que causen un retraso de 3 horas a la llegada

Hasta 600 €

**i** No hay compensación cuando el problema se debe a causas de fuerza mayor.

## Descubre qué te corresponde



### Vuelo alternativo o reembolso completo

En todos los casos de denegación de embarque, cancelación o pérdida de un vuelo de conexión.



### Alojamiento

Para retrasos que te obligan a pernoctar. La aerolínea debe facilitar el traslado al alojamiento.



### Comunicación

Dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos.



### Información

Los pasajeros deben estar informados de sus derechos.



### Comida y bebida

Tras varias horas.

## Qué más cubre



### Pasajeros con movilidad reducida o necesidades especiales

Las aerolíneas deben dar prioridad al transporte de pasajeros con movilidad reducida y menores no acompañados.



### Viajar en una clase superior o inferior

Los pasajeros no tienen que pagar si la aerolínea les ofrece viajar en una clase superior. En caso de viajar en una clase inferior, se reembolsará a los pasajeros hasta el 75 % del precio del billete.





# UK 261

Reglamentos sobre los derechos de los pasajeros aéreos y licencias de los organizadores de viajes aéreos (enmienda) (salida de la UE) de 2019

## Dónde

Todos los vuelos que salen y llegan al Reino Unido en una aerolínea del Reino Unido o de la UE. También se aplica a los vuelos que salen a la UE en una aerolínea del Reino Unido.

## Tu compensación



### Retrasos

Más de 3 horas

Hasta 520 £



### Cancelaciones

Con menos de 14 días de antelación

Hasta 520 £



### Embarque denegado

Por exceso de reservas

Hasta 520 £



### Pérdida de un vuelo de conexión

Que causen un retraso de 3 horas a la llegada

Hasta 520 £

 No hay compensación cuando el problema se debe a causas de fuerza mayor.

## Descubre qué te corresponde



### Vuelo alternativo o reembolso completo

En todos los casos de denegación de embarque, cancelación o pérdida de un vuelo de conexión.



### Alojamiento

Para retrasos que te obligan a pernoctar. La aerolínea debe facilitar el traslado al alojamiento.



### Comunicación

Dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos.



### Información

Los pasajeros deben estar informados de sus derechos.



### Comida y bebida

Tras varias horas.

## Qué más cubre



### Pasajeros con movilidad reducida o necesidades especiales

Las aerolíneas deben dar prioridad al transporte de pasajeros con movilidad reducida y menores no acompañados.



### Viajar en una clase superior o inferior

Los pasajeros no tienen que pagar si la aerolínea les ofrece viajar en una clase superior. En caso de viajar en una clase inferior, se reembolsará a los pasajeros hasta el 75 % del precio del billete.



# Normativa de pasajeros turca «SHY»

Reglamento sobre los derechos de los pasajeros aéreos (SHY PASSENGER)

## Dónde

Todos los vuelos que salgan de un aeropuerto turco y los vuelos que aterricen en Turquía con una aerolínea turca.

## Tu compensación



### Cancelaciones

Con menos de 14 días de antelación

Hasta 600 €\*



### Embarque denegado

Por exceso de reservas

Hasta 600 €\*

\*La compensación se puede pagar en euros o liras turcas.

**i No hay compensación cuando el problema se debe a causas de fuerza mayor.**

## Descubre qué te corresponde



### Vuelo alternativo o reembolso completo

En todos los casos de denegación de embarque, cancelación o pérdida de un vuelo de conexión.



### Comunicación

Dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos.



### Comida y bebida

Tras varias horas.



### Alojamiento

Para retrasos que te obligan a pernoctar. La aerolínea debe facilitar el traslado al alojamiento.



### Información

Los pasajeros deben estar informados de sus derechos. Cualquier denegación de embarque o cancelación de vuelo debe confirmarse por escrito.

## Qué más cubre



### Pasajeros con movilidad reducida o necesidades especiales

Las aerolíneas deben dar prioridad al transporte de pasajeros con movilidad reducida y menores no acompañados.



### Viajar en una clase superior o inferior

Los pasajeros no tienen que pagar si la aerolínea les ofrece viajar en una clase superior. En caso de viajar en una clase inferior, se reembolsará a los pasajeros hasta el 75 % del precio del billete.



### Cambios de destino

La aerolínea es responsable de transportar a los pasajeros a su destino original.

# APPR, Canadá

Reglamentos de protección de los pasajeros aéreos de la Agencia Canadiense de Transporte

## Dónde

Todos los vuelos a, desde y dentro de Canadá.

## Tu compensación



### Retrasos

Más de 3 horas

Hasta 1000 CA\$



### Cancelaciones

Con menos de 14 días de antelación

Hasta 1000 CA\$



### Embarque denegado

Por exceso de reservas

Hasta 2400 CA\$



### Equipaje

Reembolso por pérdida de equipaje, daños o retrasos en el mismo

Hasta 2350 CA\$

 No hay compensación cuando el problema se debe a causas de fuerza mayor.

## Descubre qué te corresponde



### Un vuelo alternativo

En todos los casos de denegación de embarque, cancelación o retraso superior a las 3 horas.

Solo se ofrece **reembolso** bajo determinadas circunstancias.



### Alojamiento\*

Para retrasos que te obligan a pernoctar. La aerolínea debe facilitar el traslado al alojamiento.



### Comunicación\*

Llamada telefónica o acceso wifi para correos electrónicos después de 2 horas.



### Información

Se debe informar a los pasajeros de sus derechos y explicarles la causa de los problemas con su vuelo. Información actualizada cada 30 minutos.



### Comida y bebida\*

Tras 2 horas.

\*Las aerolíneas no están obligadas a proporcionarlo en caso de problemas ajenos a su control, si es necesario por motivos de seguridad o si te lo han comunicado 12 horas antes.

## Qué más cubre



### Retrasos en pista

Garantiza que los pasajeros tengan libre acceso a aseos, comida, bebida y comunicación en caso de retraso a bordo. Pasadas 3 horas, los pasajeros deben poder desembarcar a menos que haya una razón para no hacerlo.



### Transporte accesible

Garantiza que las personas con discapacidad puedan acceder a la red de transporte federal.



### Asientos y menores

Los menores de 14 años deben sentarse gratis cerca de sus padres o tutores.



# ANAC 400, Brasil

Resolución n.º 400 de la Agencia Nacional de Aviación Civil de Brasil

## Dónde

Todos los vuelos a, desde y dentro de Brasil.

## Tu compensación



### Retrasos

Más de 2 horas  
**Hasta 10 000 R\$\***



### Cancelaciones

Con menos de 72 horas de antelación  
**Hasta 10 000 R\$\***



### Embarque denegado

Por exceso de reservas  
**Hasta 10 000 R\$\***



### Cambios de horario

Con menos de 72 horas de antelación  
**Hasta 10 000 R\$\***



### Pérdida de un vuelo de conexión

Que causen un retraso de 2 horas a la llegada  
**Hasta 10 000 R\$\***



### Equipaje

Reembolso por pérdida de equipaje, daños o retrasos en el mismo

\*Importes que no figuran en la ley, pero que los pasajeros pueden reclamar con arreglo al Código de defensa del consumidor de Brasil.

**i No hay compensación cuando el problema se debe a causas de fuerza mayor.**

## Descubre qué te corresponde



### Vuelo alternativo o reembolso completo

En todos los casos de cancelación, denegación de embarque, cambio de hora, pérdida de un vuelo de conexión o retraso superior a 4 horas.



### Comunicación\*

Llamada telefónica o acceso wifi para correos electrónicos después de 1 hora.



### Comida y bebida

Tras 2 horas.



### Alojamiento

Para retrasos que te obligan a pernoctar.



### Información

Los pasajeros deben estar informados sin demora de los problemas con sus vuelos. Deben recibir información actualizada cada 30 minutos.

## Qué más cubre



### Pasajeros con necesidades adicionales

Los pasajeros de más de 60 años, las mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, los pasajeros con un niño y las personas con movilidad reducida o con una afección que limite su autonomía deben recibir atención y asistencia adecuadas durante todo el viaje, así como prioridad en caso de problemas.



# Legislación de EE. UU.

Departamento de Transporte de los Estados Unidos: Protección del consumidor en el sector de la aviación

## Dónde

Todos los vuelos con salida desde Estados Unidos.

## Tu compensación



### Embarque denegado

Por exceso de reservas

**Hasta 1550 US\$**



### Equipaje

Reembolso por pérdida de equipaje, daños o retrasos en el mismo en vuelos nacionales

**Hasta 3800 US\$**

**i No hay compensación ante una denegación de embarque por motivos de seguridad.**

## Descubre qué te corresponde



### Vuelo alternativo o reembolso completo

Se te ofrece un vuelo alternativo o un reembolso ante una denegación de embarque.

Las aerolíneas pueden prestar asistencia a los pasajeros que esperan un vuelo, pero no existe ninguna obligación federal de hacerlo.

## Qué más cubre



### Retrasos en pista

Los pasajeros tienen acceso gratuito a aseos y atención médica, además de comida y bebida pasadas 2 horas si el retraso se produce a bordo.

Los pasajeros deben poder desembarcar a menos que haya una razón para no hacerlo:

- Vuelos nacionales: después de 3 horas.
- Vuelos internacionales: después de 4 horas.





# China

Disposiciones sobre la gestión de la regularidad de los vuelos

## Dónde

Todos los vuelos dentro de China, además de los vuelos con origen o escala en China.

## Tu compensación



### Retrasos

Más de 4 horas

Hasta 200 ¥\*



### Retrasos

Más de 8 horas

Hasta 400 ¥\*

\*Las aerolíneas fijan los importes y términos, por lo que pueden variar de unas a otras. Hay aerolíneas que no ofrecen compensación.

## Descubre qué te corresponde



### Comida y bebida\*

Las aerolíneas reguladas están obligadas a proporcionarlo.



### Alojamiento\*

Las aerolíneas reguladas están obligadas a proporcionarlo.



### Información

Los cambios en el estado de los vuelos deben comunicarse a los pasajeros en un plazo de 30 minutos.

\*En el caso de los vuelos internacionales, las aerolíneas ayudarán a los pasajeros a encontrar comida y alojamiento, pero solo pagarán por ello si son responsables del problema.

## Qué más cubre



### Pasajeros con movilidad reducida o niños no acompañados

Tienen prioridad.



### Retrasos en pista

Los pasajeros tienen acceso a los aseos si sufren un retraso a bordo del avión, además de acceso a comida y agua después de 2 horas y derecho a desembarcar después de 3 horas.



Carta del pasajero, Ministerio de Aviación Civil de la India

## Dónde

Todos los vuelos a, desde y dentro de la India.

## Tu compensación



### Cancelaciones

Con menos de 24 horas de antelación

Hasta 10 000 ₹



### Embarque denegado

Por retrasos debidos a excesos de reservas superiores a 1 hora

Hasta 20 000 ₹



### Pérdida de un vuelo de conexión

Hasta 10 000 ₹



### Equipaje

Reembolso por pérdida de equipaje, daños o retrasos en el mismo

Hasta 20 000 ₹

**i** No hay compensación cuando el problema se debe a causas de fuerza mayor.

## Descubre qué te corresponde



### Vuelo alternativo o reembolso completo

En todos los casos de cancelación, denegación de embarque o retraso superior a 6 horas.



### Alojamiento

Para retrasos que te obligan a pernoctar. La aerolínea debe facilitar el traslado al alojamiento.



### Comida y bebida

Tras varias horas, y solo si el pasajero espera en el aeropuerto.

## Qué más cubre



### Pasajeros con discapacidad

Tienen prioridad.



### Vuelos desviados

Los pasajeros pueden desembarcar después de 2 horas y se les debe proporcionar refrescos durante la espera.

# MC99, internacional

El Convenio de Montreal de 1999

## Dónde

Se aplica a todos los vuelos internacionales entre más de 140 países que lo han adoptado.

## Tu compensación



### Retrasos

Reclamación de costes

**Hasta 7000 US\$**



### Cancelaciones

Reclamación de costes

**Hasta 7000 US\$**



### Equipaje

Reembolso por pérdida de equipaje, daños o retrasos en el mismo

**Hasta 1700 US\$**

**i** No hay compensación si la aerolínea puede demostrar que el problema estaba fuera de su control y que tomó medidas razonables para evitarlo.

## Descubre qué te corresponde

El Convenio de Montreal permite a los pasajeros reclamar «daños y perjuicios», pero no incluye disposiciones sobre la atención que deben prestar las aerolíneas.

## Qué más cubre



### Responsabilidad de las aerolíneas

El Convenio de Montreal pretende funcionar como un tratado universal que regule la responsabilidad de las aerolíneas en todo el mundo.



### Carga

El Convenio de Montreal no solo cubre a pasajeros, sino también vuelos de carga internacionales.

“

AirHelp me ayudó a obtener mi compensación al tratar con la aerolínea y haciendo todo por mí. Lo cierto es que no tengo ni idea de cómo lo hicieron.

Solo les di mi información de vuelo, mi número de billete, mi información bancaria y eso fue todo. Ellos se encargaron de todo lo demás.

**Iskra**

París ✈️ Berlín: 6 h de retraso

**Recibió 390 €  
de compensación**

Comprueba tus derechos en **airhelp.es**.

# Equipaje perdido y dañado

**No te asustes si tu equipaje se pierde o se daña.** La aerolínea suele tener la obligación de compensarte en virtud del Convenio de Montreal, que vela por los derechos en materia de equipaje en vuelos internacionales entre más de 140 países.



## ¡Dirígete enseguida al mostrador de equipajes!

1

### Informa del problema inmediatamente

Dirígete al mostrador de equipajes, que normalmente se encuentra en la zona de recogida de equipajes.

2

### Hazte con un Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR, por sus siglas en inglés)

Es muy importante, así que no te vayas del aeropuerto sin él.



**Información útil:** Haz fotos de tu equipaje antes de entregarlo. Guarda los recibos de tus objetos de valor, así como los artículos de sustitución que hayas tenido que comprar. Te ayudarán a justificar tu reclamación.



### Equipaje dañado

Las aerolíneas deben reparar, sustituir o pagar cualquier daño que sufra tu equipaje o su contenido. Debes enviar tu reclamación dentro de los 7 días posteriores a la llegada.



### Equipaje con retraso

Las aerolíneas deben reembolsarte el coste de los artículos de primera necesidad hasta que te devuelvan la maleta. Envía tu reclamación en un plazo de 21 días.



### Equipaje extraviado

Si tu maleta se declara perdida, las aerolíneas deben pagar el valor de todo lo que hayan perdido. Envía tu reclamación en un plazo de 2 años.

Se aplica un límite de 1700 US\$ a todas estas reclamaciones.



# Compensación no equivale a reembolso

## Compensación

Dinero que se paga a modo de compensación por problemas o molestias con un vuelo.

## Reembolso del billete

Dinero que te devuelven por un billete de avión que pagaste pero no utilizaste.

A veces tienes derecho a recibir ambos.



## Aquí tienes un ejemplo

→ La aerolínea cancela tu vuelo 3 días antes de la salida. Te ofrecen uno nuevo, pero sale 24 horas más tarde, demasiado tarde para el concierto al que ibas a ir. Decides no viajar.

### 👍 Qué te corresponde

- ✓ Reembolso por un vuelo que no has realizado
- ✓ Compensación por las molestias

## Tienes 3 formas de reclamar compensación para pasajeros

- ✓ Puedes hacer tu reclamación directamente con la aerolínea.
- ✓ Contrata a un abogado para representarte.
- ✓ También está la vía fácil. Deja que un especialista como **AirHelp** se encargue de todo.



# Huelgas de las aerolíneas y tus derechos

Si las aerolíneas son las responsables de tu problema, están obligadas a pagarte una compensación.

- |                                          |                                                   |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| ✓ Huelgas de pilotos                     | ✗ Huelgas de seguridad en aeropuertos o fronteras |
| ✓ Huelgas de tripulación de cabina       | ✗ Huelgas de maleteros                            |
| ✓ Huelgas de mecánicos de vuelo          | ✗ Huelgas de control del tráfico aéreo            |
| ✓ Huelgas del personal de las aerolíneas | ✗ Huelgas de grupos políticos                     |

**Siempre tienes derecho a recibir asistencia y a un vuelo de sustitución si hay problemas con el tuyo.**

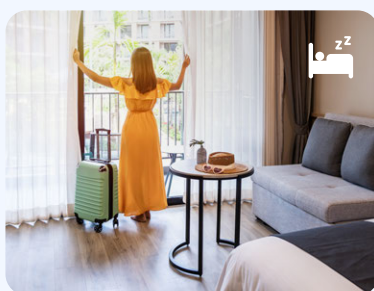
La mayoría de derechos de los pasajeros aéreos facilitan:



1

## Comida y bebida

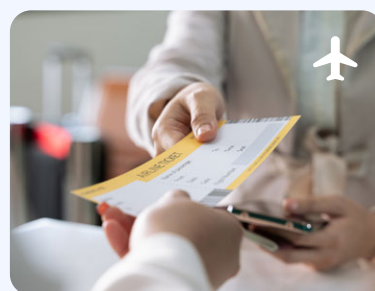
Tras varias horas



2

## Alojamiento

Si sufres un retraso que te obliga a pernoctar



3

## Un vuelo alternativo

A tu destino (o un reembolso)

### ¡Luchamos por tus derechos!

Estamos convencidos de que los pasajeros merecen una compensación por los trastornos causados por las huelgas de personal. Aunque no todas las aerolíneas coinciden. 2021 supuso una gran victoria para los pasajeros de la UE cuando el Tribunal de Justicia de la Unión Europea nos dio la razón en que los pasajeros tienen derecho a recibir una compensación. Ahora estamos haciendo lo propio con el resto del planeta.

# Hay una forma más inteligente de volar. AirHelpPlus<sup>™</sup>

Todo lo que necesitas cuando tus vuelos sufren un percance.



## No pagues comisiones por tu compensación

Quédate siempre el 100 % de la compensación que te conseguimos.



## 100 € si tu vuelo sufre un problema

AirPayout te consigue 100 € a los pocos días de sufrir un problema con tu vuelo, además de tu compensación.



## 150 € si tu equipaje se pierde o se retrasa

Pago rápido de AirLuggage por cada maleta facturada que se pierda o sufra un retraso a la llegada.



## Relájate en la sala VIP durante los retrasos

Siéntate y relájate ante retrasos y cancelaciones. Exclusivo para miembros de Complete.



## Consejo de expertos cuando lo necesitas

Nuestro equipo está aquí para ayudarte ininterrumpidamente en 18 idiomas.



No hay problema con tu vuelo que por bien no venga. **Hazte miembro.**

# Nos encargamos de la laboriosa tarea de reclamar compensación, así tú no tienes que hacerlo.

**Somos la empresa líder en obtención de compensaciones para pasajeros.** Hasta la fecha, hemos ayudado a más de 1,5 millones de pasajeros a recibir compensación por un vuelo retrasado o cancelado.

✓ **Reclamar es fácil**

Tramitamos tu reclamación desde el principio hasta el final. Así tú te desentiendes.

✓ **Luchamos por tus derechos**

Nuestra red de abogados especializados es la mayor del mundo y lleva tu reclamación ante los tribunales si es necesario.

✓ **Si no ganas, no pagas**

Solo pagas una tarifa por las reclamaciones exitosas, que se deduce de tu compensación.

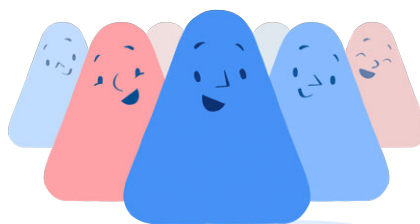
Veamos si puedes recibir una compensación en **airhelp.es**



# ¿Por qué elegir AirHelp?



**1,5 millones de pasajeros han recibido compensación**



**Un equipo internacional de más de 350 personas para ayudarte las 24 horas**



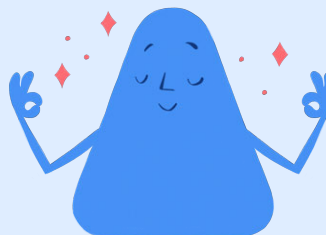
**112 000 opiniones nos dan 5 estrellas**



**10 años de experiencia**



**Disponible en todo el mundo en 18 idiomas**



**Fácil y sin problemas**



**AirHelp.** Estamos aquí para ayudarte.

