

**AirHelp**

N.º 1 en compensaciones

# Tu guía sobre los derechos de los pasajeros aéreos

EDICIÓN 2024



# Contenido

¿Qué son los derechos de los pasajeros aéreos?	3
Información sobre la compensación	4
Huelgas	9
Compensación vs. reembolsos	11
¿Y qué pasa con el equipaje?	13
¿Puedo asegurar mis próximos vuelos?	17
Quiero saber todo sobre las normativas globales	19





**Rosa García**

Asesora legal estratégica y defensora  
de derechos del pasajero aéreo en AirHelp

# 1 de cada 4 vuelos sufre **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».

# Qué te corresponde

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

## Asegúrate de estar protegido



**1**  
**Comida y bebida**  
Tras un retraso de varias horas



**2**  
**Alojamiento**  
Si sufres un retraso por la noche



**3**  
**Un vuelo alternativo**  
Si todavía quieres viajar

¡También podrías tener derecho a una **compensación monetaria!**






# Cuándo comprobar si se puede conseguir **una compensación**

La compañía aérea puede deberte una compensación por las molestias causadas por el retraso o la cancelación, dependiendo de cuándo haya ocurrido el problema.




AirHelp revisa muchas leyes globales para comprobar si tienes derecho a una compensación.

# Hablemos de dinero




**Compensación**

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



**Reembolso del billete**

Si los cambios en tu vuelo te impiden volar, **tienes derecho a un vuelo alternativo o al reembolso completo 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

- Guarda cualquier mensaje de **SMS, correos electrónicos o notificaciones** que te envíe la compañía aérea.
- Conserva tu **tarjeta de embarque** (y las tarjetas de embarque de vuelos alternativos).
- 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.
- Guarda los **recibos** de todas tus compras.
- Exige que la aerolínea te diga la **causa del problema**.



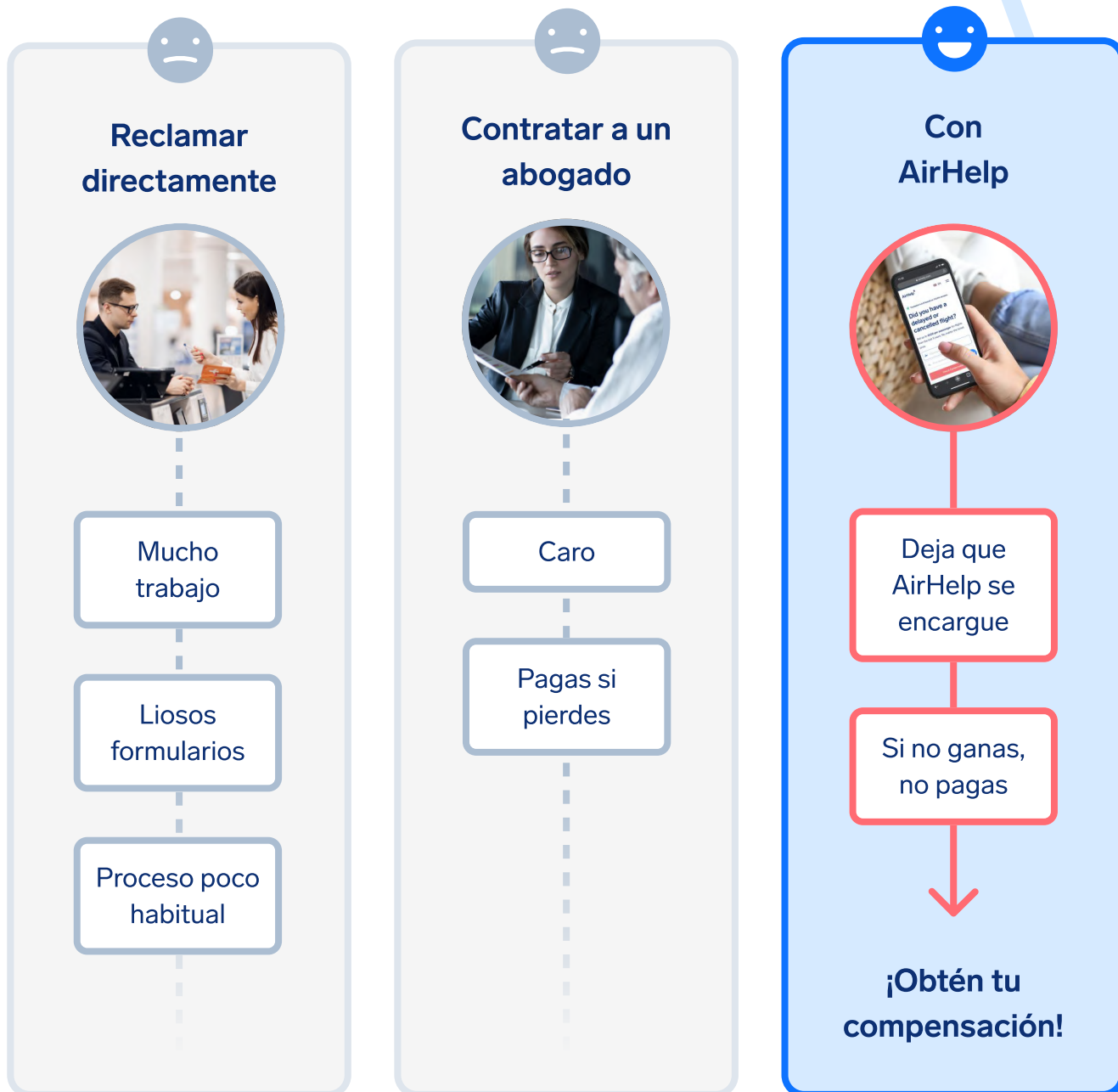
No aceptes vales a menos que tengas claro que vas a obtener un trato justo.



Las compañías aéreas pueden ofrecer vales o millas cuando se presume que deben pagar en efectivo. Pide siempre una compensación en efectivo.



# 3 maneras de conseguir una compensación



AirHelp posee una puntuación Excelente en Trustpilot con más de 180 000 reseñas.





# Puedes reclamar una compensación si hay huelgas del personal de la compañía aérea.

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

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

# La compañía aérea debería atenderte durante una huelga.

Normalmente, esto supone:

1

**Comida y bebida**  
Tras varias horas.

2

**Alojamiento**  
Si sufres un retraso por la noche

3

**Un vuelo alternativo**  
A tu destino (o un reembolso)

!

Creíamos que los **pasajeros se merecían una compensación por los retrasos y las cancelaciones producidas por las huelgas del personal**. En 2021, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea nos dio la razón.



¡Fue una gran victoria para nosotros y para los derechos de los pasajeros!



# Compensación no equivale a reembolso

A veces tienes derecho a recibir ambos.

## Compensación

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



## Reembolso

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

## Aquí tienes un ejemplo

### Esto es lo que ha pasado

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.



**Cindy** · Los Ángeles ✈️ París: 5 h de retraso

**Recibió 390 € de compensación**

«No siempre conocemos nuestros derechos. Para eso está AirHelp».



**Daniela** · Múnich ✈️ Barcelona: vuelo cancelado

**Recibió 325 € de compensación**

«Los recomiendo encarecidamente. Todo el proceso fue facilísimo».



**Gregory** · Milán ✈️ Houston: pérdida de un vuelo de conexión

**Recibió 390 € de compensación**

«Gracias airhelp.com, me habéis ahorrado un dolor de cabeza».



Contamos con un alto índice de éxito y 2,3 millones de clientes que han recibido su compensación.

# Equipaje perdido y dañado

Si las maletas se pierden o dañan, solicita un  
Parte de Irregularidad de Equipaje.

La compañía aérea suele estar obligada a solucionarlo en virtud del  
**Convenio de Montreal**, que vela por los derechos en materia de equipaje  
en vuelos internacionales entre **más de 140 países**.

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.



# Podrías recuperar hasta 1400 € por:

## 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 perdido

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.



**Información útil:** Haz fotos de tu equipaje antes de facturarlo. 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.



# Nos encargamos de la complicada tarea de reclamar una compensación por ti para que no tengas que hacerlo tú.

Somos los número 1 en recibir compensaciones por problemas con vuelos.

Hemos ayudado a más de 2,3 millones de pasajeros a conseguir una compensación en la UE y más allá.

Y otros 6,5 millones de pasajeros han protegido sus vuelos con AirHelp+.





### Reclamar de manera inteligente

Nuestra tecnología te permite enviar una reclamación de manera sencilla y aumenta tu probabilidad de éxito.



### 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](https://airhelp.es)

Nuestro equipo consigue compensaciones para pasajeros **en la UE y en todo el mundo.**





# Relájate. La suscripción a AirHelp+ protege tus vuelos.

Compensación sin comisiones | Seguro en caso de problemas |  
Pagos rápidos de 100 € | Seguro de equipaje | Acceso a la sala VIP |  
Asistencia experta las 24 horas



6,5 millones de pasajeros han  
elegido volar protegidos con  
AirHelp+.





### Sin comisiones **por tu compensación**

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



### 100 € si tu vuelo **sufre un problema**

Consigue 100 € unos días después del problema con el seguro de AirPayout.



### 100 € **por maletas perdidas o con retraso**

Consigue 100 € rápido si tus maletas se pierden o se retrasan con el seguro de AirLuggage.



### Sala VIP **durante los retrasos**

Evita las multitudes si tu vuelo se retrasa más de 1 hora o se cancela en el último momento.



### Asistencia experta **24 horas**

Atención prioritaria por parte de nuestros especialistas en vuelos.



### Ventajas **de viajar**

Recibe actualizaciones de vuelos, ahorra en tarjetas eSIM, alquiler de coches y más.

[Hazte miembro](#)

# Los derechos de pasajeros aéreos que te benefician.

## Te lo prometemos.

Nos hemos esforzado al máximo para reflejar los detalles más importantes de cada ley.

Para saber incluso más sobre el tema, visita [airhelp.es](https://airhelp.es).

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 a, desde y dentro de Europa.

## 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 €



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

## 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.

## Dónde

Todos los vuelos a, desde y dentro 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.

## 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.

## 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.





# 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\$



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

## Qué te corresponde



### Vuelo alternativo o reembolso completo

Siempre que se deniegue el embarque, se cancele un vuelo o se produzcan cambios importantes, incluidos los retrasos.

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.

## 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.

## 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.



# Normativa turca «SHY»

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

## Dónde

Todos los vuelos a, desde y dentro de Turquía.

## 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.



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

## 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.

# 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.



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

## 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 movilidad reducida o necesidades especiales

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.



## 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.

## 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 necesidades especiales

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.

## 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 ₹



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

## 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 un problema que ha durado 2 horas y solo si el pasajero está esperando en el aeropuerto.

## Qué más cubre



### Pasajeros con movilidad reducida o necesidades especiales

Tienen prioridad.



### Cambios de destino

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



## Dónde

Todos los vuelos a, desde y dentro de Arabia Saudí.

## Tu compensación



### Retrasos

Más de 3 horas

Hasta 180 €



### Cancelaciones

Con menos de 60 días de antelación

Hasta un 150 % del billete



### Embarque denegado

Por exceso de reservas

Hasta un 200 % del billete



### Cambios de horario

Más de 3 horas

Hasta 180 €



### Escalas de más

No aparecen en la reserva

Hasta 120 €



### Equipaje

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

Hasta 1400 €



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

## Qué te corresponde



### Vuelo alternativo o reembolso completo

En todos los casos de denegación de embarque y cancelación.

Reembolso por retrasos de más de 2 horas y retrasos en pista de más de 3 horas si un pasajero ya no quiere viajar.



### Alojamiento

En retrasos de más de 6 horas.



### Información

Se les debe notificar enseguida a los pasajeros si ocurre un problema, así como hablarles sobre la compensación y la atención a las que tienen derecho.



### Comida y bebida

Bebidas y aperitivos en retrasos de más de 1 hora. Comidas en retrasos de más de 3 horas.

## Qué más cubre



### Pasajeros con movilidad reducida o necesidades especiales

Esos pasajeros cuentan con una protección extra si se les deniega el embarque, además de prioridad en retrasos en pista.



### Retrasos en pista

Los pasajeros deben poder acceder sin problema a los aseos, contar con una ventilación adecuada y aire acondicionado, con comida y bebida, y comunicación. Pasadas 3 horas, los pasajeros deben poder desembarcar a menos que haya una razón para no hacerlo.



### Viajar en una clase inferior

Si tienen que viajar en una clase inferior, los pasajeros deberían recibir el reembolso de la diferencia de clase, aparte del 50 % del importe como compensación. Si no se acepta viajar en una clase inferior, el pasajero recibe el reembolso completo además de un 200 % del precio del billete como compensación.

# 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\$



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

## 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** 

**¡Buen viaje!**

**Estamos aquí  
para ayudarte si  
nos necesitas.**



**airhelp.es**

Copyright © AirHelp 2024. Los precios y las cifras son correctos en la fecha de publicación.