

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



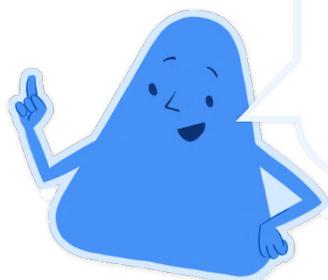
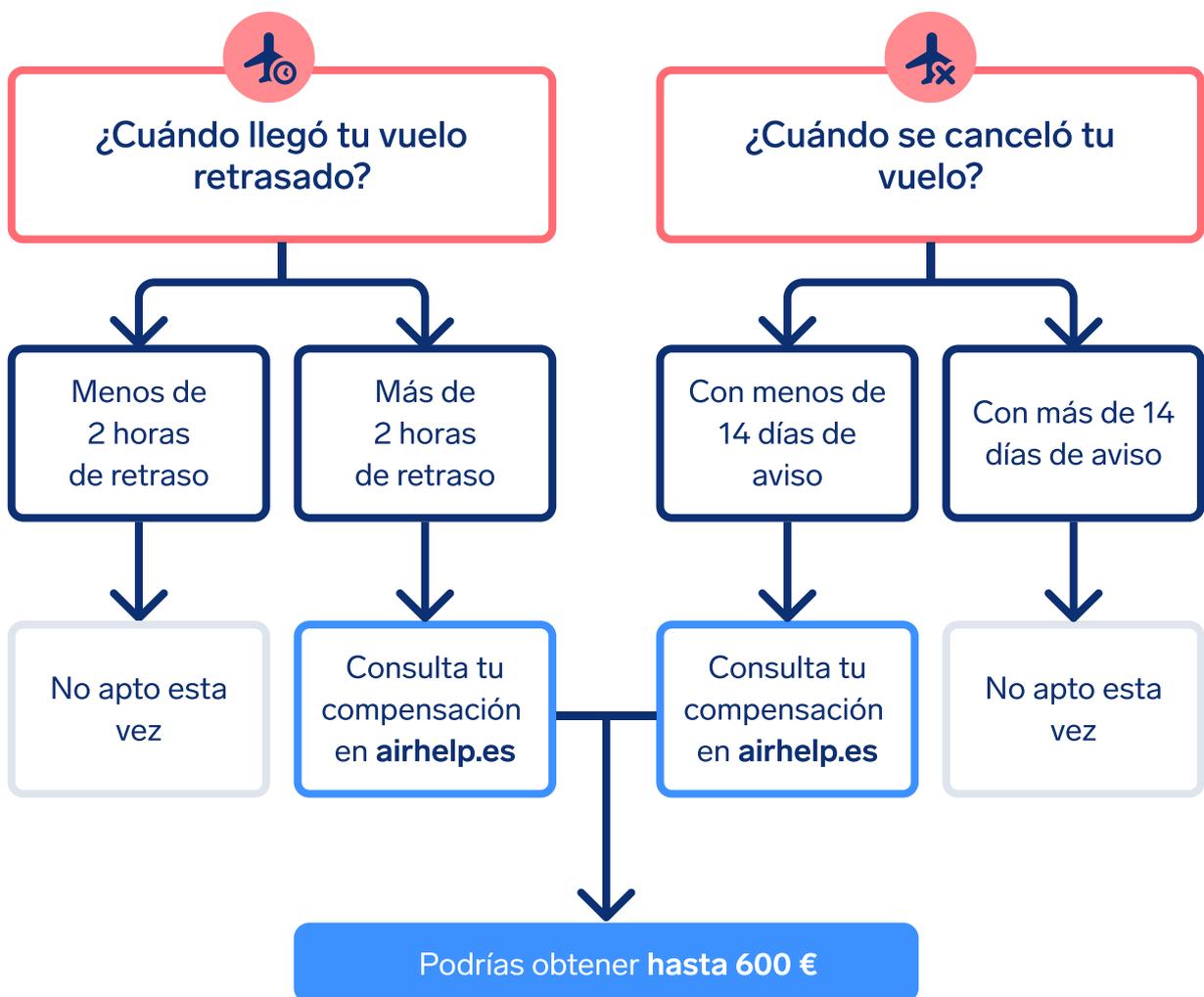
3
Un vuelo alternativo
Si todavía quieres viajar

¡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



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**.

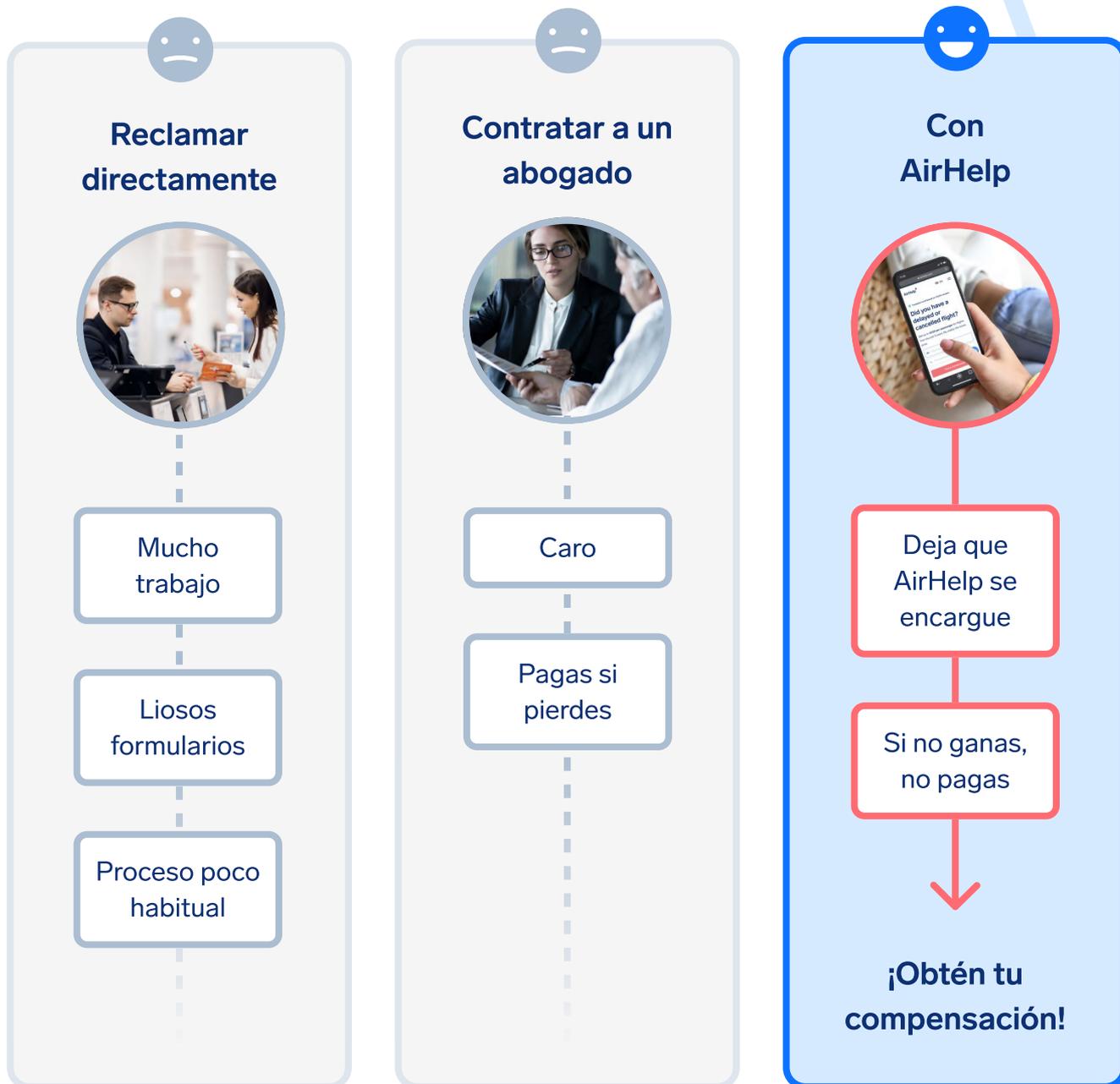


No aceptes vales a menos que tengas claro que vas a obtener un trato justo.



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.



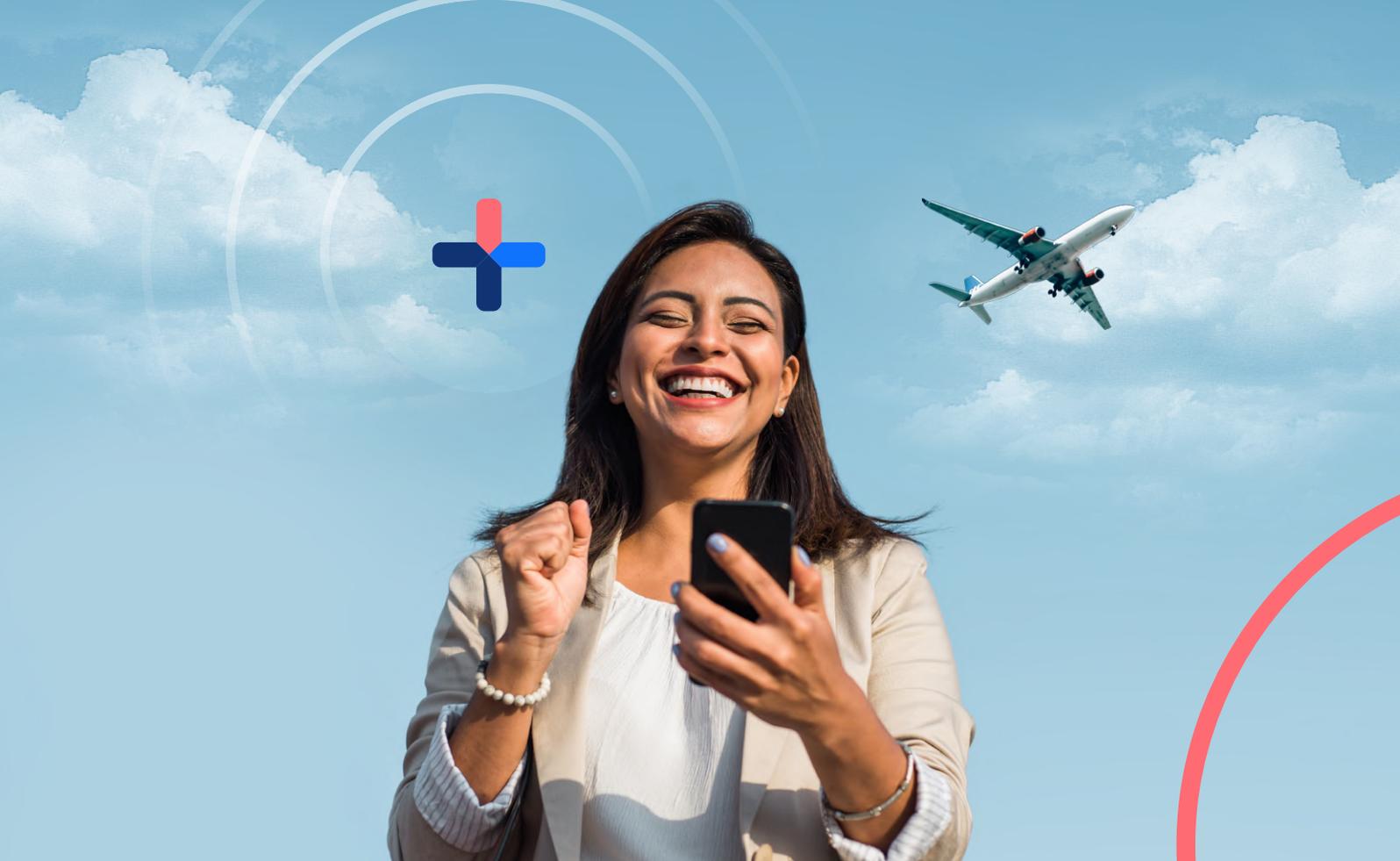
Si no ganas, no pagas

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

Veamos si puedes recibir una compensación en airhelp.es

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.

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 £

i 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.



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.



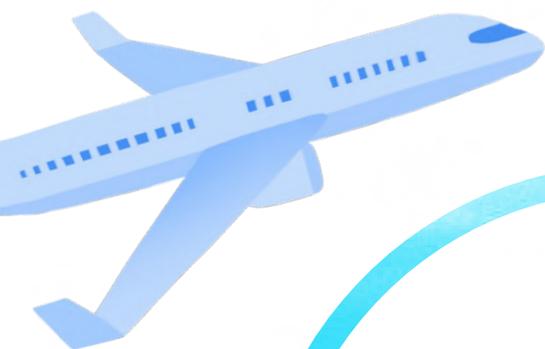
Carga

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.