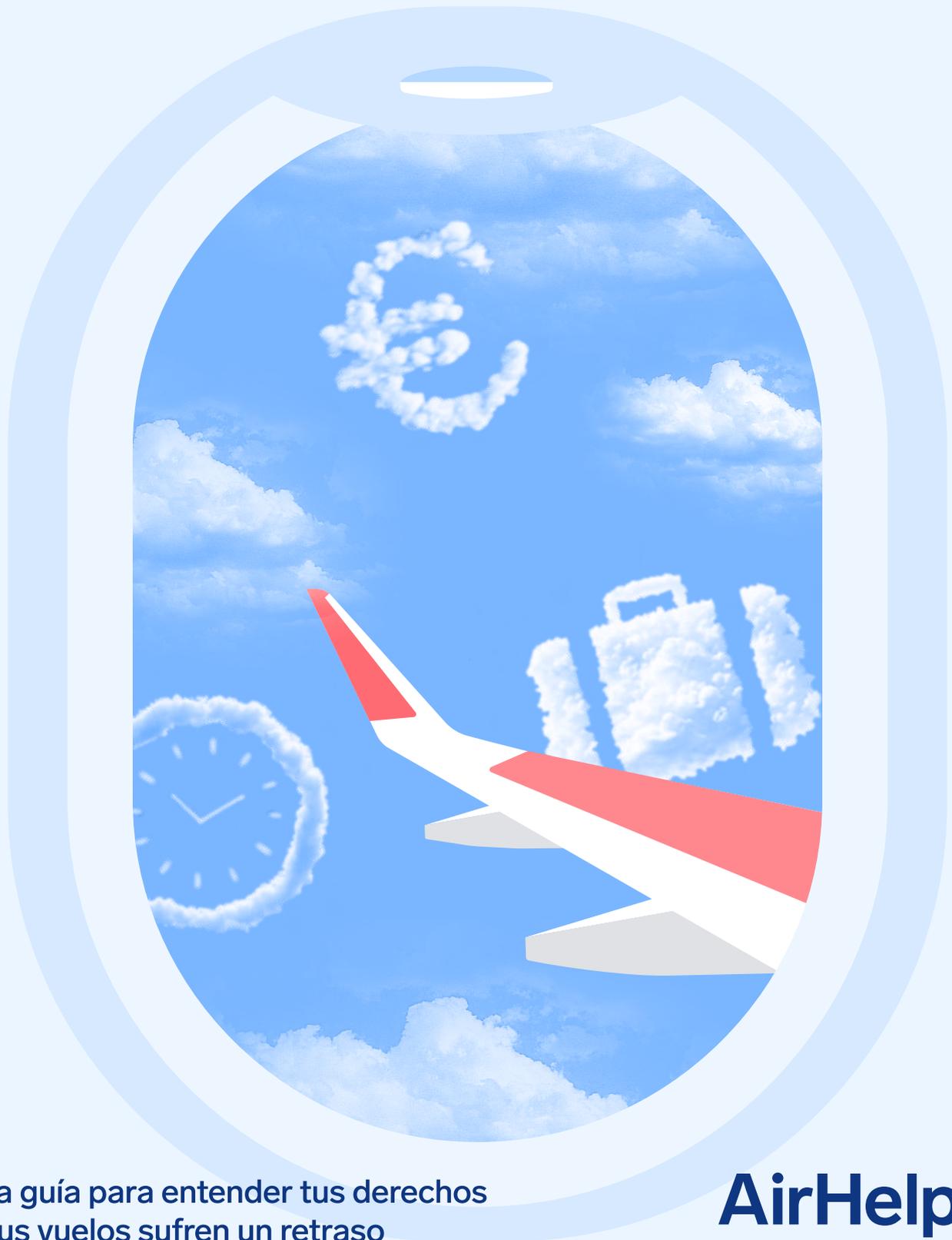


# Tu guía sobre los derechos de los pasajeros aéreos

Edición 2025



Una guía para entender tus derechos si tus vuelos sufren un retraso o se cancelan.

**AirHelp**  
N.º 1 en compensaciones

# Índice

	Tus derechos cuando tu vuelo se retrasa	3
	Tus derechos	4
	Compensación en todo el mundo	5
	Qué necesitas para reclamar una compensación	6
	¿Por qué AirHelp?	7
	Compensación y reembolsos del billete y de costes	8
	¿Qué huelgas te hacen elegible para recibir compensación?	9
	Compensación por equipaje perdido o dañado	10
	Derechos del pasajero aéreo para personas con discapacidad o necesidades especiales	11
	Te presentamos AirHelp+	12
	Información específica sobre reglamentos mundiales	13



# Vuelo con retraso o cancelado

¿Cuáles son tus derechos? ¿Qué te corresponde?

## Comida y bebida



Tras un retraso de varias horas

## Alojamiento



Si sufres un retraso que te obliga a pernoctar

## Un vuelo alternativo



Si aún quieres viajar

## Compensación de hasta 600 €



Si el problema fue de la aerolínea



Pide ayuda e información a la aerolínea en cada caso



# Tus derechos

Un resumen de lo que recibirás, según la legislación de la Unión Europea.



También puedes recibir una compensación por **exceso de reservas** y **huelgas**.

Y si viajas con más personas (**amigos, compañeros de trabajo o niños**), ¡también serán elegibles!



# Compensación en todo el mundo

La cantidad que te deba una aerolínea depende de varias cosas.

Desde dónde y hacia dónde estés volando

Cómo de grave es el retraso

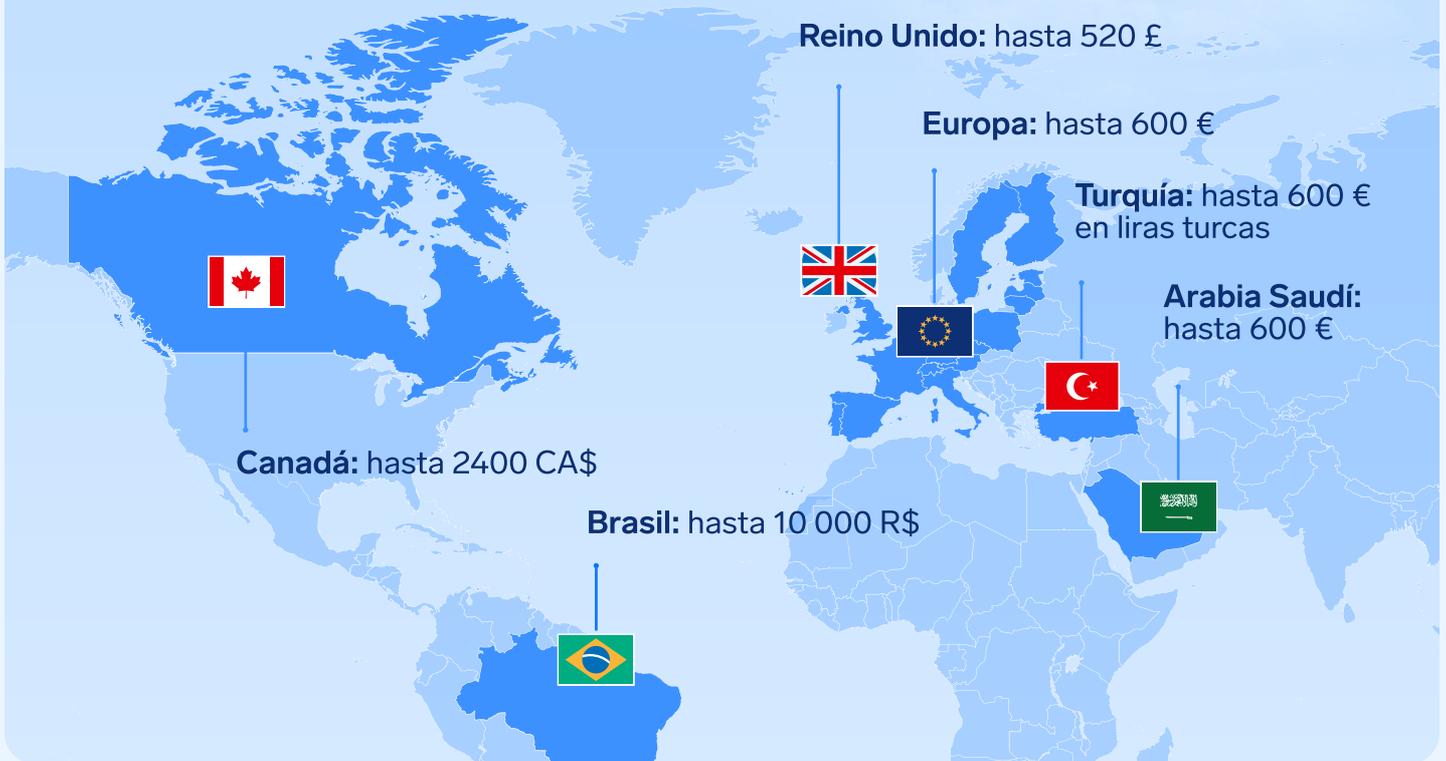
Si la aerolínea es responsable o no

El preaviso que te den

Los derechos de los pasajeros aplicables a tu vuelo



## Reglamentos clave que ofrecen compensación

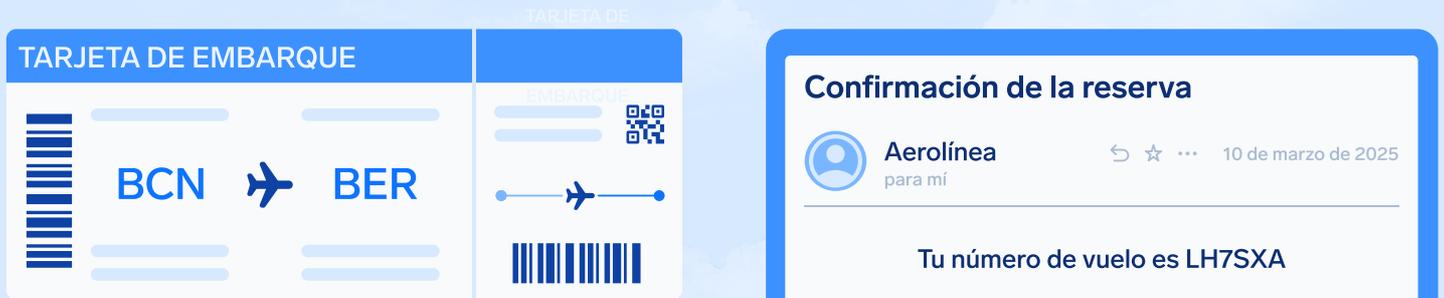


 Luchamos para mejorar los reglamentos a nivel mundial



# Qué necesitas para reclamar una compensación

## Lo básico



### Tarjeta de embarque

Conserva tu tarjeta de embarque (y cualquier otra tarjeta de embarque de los vuelos alternativos).

### Confirmación de reserva

Guarda el correo electrónico o recibo de tu reserva como prueba de la misma.

## Qué más puedes hacer para reforzar tu reclamación:

Pregunta por qué se ha visto afectado tu vuelo

Guarda todos los recibos de gastos adicionales

Anota la hora de llegada final de tu vuelo

Guarda todos los correos electrónicos o notificaciones de la aerolínea

Haz una foto de la pantalla de información de vuelos



Las aerolíneas pueden ofrecerte vales o millas aéreas en lugar de una compensación monetaria. **No aceptes vales a menos que te satisfaga lo que te ofrecen.**



# ¿Por qué AirHelp?

Las reclamaciones con AirHelp son fáciles y te ahorras todas las molestias.

## ¿Cómo funciona?

1

Reclama en  
2 minutos

Nos encargamos de que  
todo sea rápido, fácil  
y seguro.

2

Nos encargamos  
de todo

Preparamos un caso  
sólido y negociamos con  
la aerolínea para tú no  
tengas que hacerlo.

3

Obtienes una  
compensación

La aerolínea nos paga  
y nosotros te hacemos  
una transferencia  
directamente a tu cuenta.

## 😊 Solo cobramos cuando tú cobres

Nuestra tarifa estándar del 35 % viene únicamente de la compensación que recibas, nunca de tu bolsillo.



# Compensación y reembolsos del billete y de costes



## Compensación

Dinero que se paga a modo de indemnización por problemas y molestias con un vuelo. Comprueba el dinero que te deben en [airhelp.es](https://airhelp.es)



## Reembolso del billete

Dinero que te devuelven por un billete de avión que pagaste pero no utilizaste. Si aun así quieres volar, puedes coger un vuelo alternativo en su lugar. Ponte en contacto con la aerolínea directamente para recibir un reembolso.



## Reembolso de costes

Reembolso de dinero por aquellos gastos esenciales en los que hayas incurrido a causa del problema. Esto incluye comida, ropa, medicinas y otros artículos necesarios.



Compensación no equivale a reembolso.  
**¡A veces tienes derecho a ambos!**



# ¿Qué huelgas te hacen elegible para recibir compensación?

Dependiendo de la causa de huelga, puede que seas o no elegible para recibir compensación. Estas son las posibles causas.

## Elegible

Huelgas de pilotos 

Huelgas de tripulación de cabina 

Huelgas de mecánicos de vuelo 

Huelgas de personal de la aerolínea 



Huelgas de seguridad en aeropuertos o fronteras



Huelgas de maleteros



Huelgas de control del tráfico aéreo



Huelgas de personal ajeno a la aerolínea

## No elegible



# Compensación por equipaje perdido o dañado

Obtén hasta

# 1.900 €

Por lo general, la aerolínea tiene la obligación de compensarte en virtud del Convenio de Montreal, del que son signatarios más de 140 países.

## ¿Qué puedes reclamar?

 <b>Equipaje dañado</b>	 <b>Equipaje con retraso</b>	 <b>Equipaje extraviado</b>
Las aerolíneas deben repararlo, reemplazarlo o pagar por los daños. Tienes 7 días para reclamar.	Reembolso por artículos esenciales. Presenta tu reclamación en un plazo de 21 días.	Compensación por el contenido. Presenta tu reclamación en un plazo de 2 años.

## Procedimiento:

- 1** **Notifica inmediatamente el problema** en el mostrador de equipajes.
- 2** **Asegúrate de que te den un parte de irregularidad de equipaje (PIR).** Es muy importante, así que no te vayas del aeropuerto sin él.
- 3** **Guarda todos los recibos** de las compras que hagas por el retraso en tu equipaje.





# Derechos del pasajero aéreo para personas con discapacidad o necesidades especiales



**Las leyes que protegen tus derechos varían según el país, pero el objetivo de todas es garantizar que puedas viajar con tranquilidad y dignidad.**

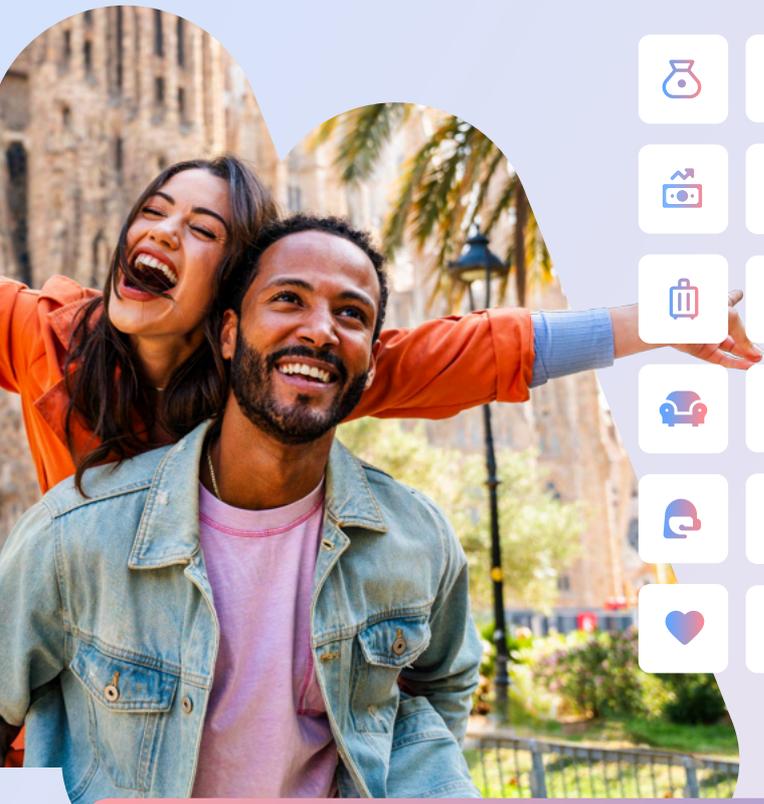
Algunas leyes establecen normas de accesibilidad para aeropuertos y aviones, mientras que otras garantizan tu derecho a la asistencia necesaria cuando estés viajando.

Por lo general, estas leyes te dan derecho a una asistencia especial, ya sea ayuda con la silla de ruedas o cualquier otra ayuda de movilidad, o permiten que los pasajeros aéreos viajen con sus perros de servicio.

Ponte en contacto con la aerolínea o con el aeropuerto con suficiente antelación antes de tu vuelo para solicitar asistencia especial.

[Más información en airhelp.es](https://airhelp.es)

# Relájate. AirHelp+ está aquí para proteger tus vuelos en el futuro.



Compensación de hasta 600 € **sin tarifa de servicio**



**Pagos de seguro rápidos de 100 € por vuelos afectados**



**Pagos de seguro rápidos de 100 € por equipaje perdido o con retraso**



**Comodidad en la sala VIP en retrasos de más de 1 hora**



**Atención al cliente 24 horas, todos los días del año**



**Grandes descuentos y ventajas para viajar**

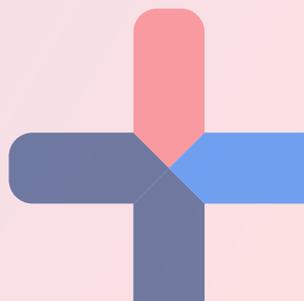
✓ **¿Trotamundos?** Protege 9 viajes con **AirHelp+ Pro**

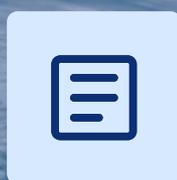
✓ **¿Disfrutas de vacaciones regulares?** Protege 3 viajes con **AirHelp+ Smart**



Más de 9 millones de pasajeros ya han elegido viajar con AirHelp+. Únete a ellos hoy mismo.

**Hazte miembro**





# Información específica sobre reglamentos mundiales

¿Quieres conocer los detalles? Echa un vistazo a los reglamentos  
que protegen tus vuelos.



# Reglamento CE 261

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

Podrías obtener **hasta 600 €** de compensación por vuelos a, desde y dentro de la UE



## Retrasos

Más de 3 horas



## Embarque denegado

Por exceso de reservas



## Pérdida de un vuelo de conexión

Que cause un retraso de 3 horas a la llegada



## Cancelaciones

Con menos de 14 días de antelación



## Cambios de horario

Con menos de 14 días de antelación



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

## Asistencia adicional que te corresponde



### Vuelo alternativo o reembolso completo

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



### Alojamiento + traslado para retrasos nocturnos



### Los pasajeros deben estar informados de sus derechos



### Dos llamadas o correos electrónicos



### Comida y bebida por un retraso de unas horas

## Hasta 520 £ para todos los vuelos a, desde y dentro del Reino Unido

### Retrasos

Más de 3 horas

### Embarque denegado

Por exceso de reservas

### Cancelaciones

Con menos de 14 días de antelación

### Pérdida de un vuelo de conexión

Que causen un retraso de 3 horas a la llegada

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

## Asistencia adicional que te corresponde

### Vuelo alternativo o reembolso completo

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

### Alojamiento + traslado para retrasos nocturnos

### Los pasajeros deben estar informados de sus derechos

### Dos llamadas o correos electrónicos

### Comida y bebida por un retraso de unas horas



# Legislación de EE. UU.

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

## Tu compensación para vuelos a, desde y dentro de EE. UU.



### Embarque denegado

Con menos de 14 días de antelación

Hasta 2150 US\$



### Equipaje

Hasta 4700 US\$

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

## Asistencia adicional que 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.



### Retrasos en pista

Los pasajeros que tengan que esperar más de 2 horas para embarcar deben tener acceso a un baño, atención médica, comida y bebida, y podrán desembarcar, a menos que haya una razón para no hacerlo, tras 3 horas para vuelos nacionales y tras 4 horas para vuelos internacionales.



### Asistencia adicional

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

## Tu compensación para vuelos a, desde y dentro de Canadá

### Retrasos

Más de 3 horas  
Hasta 1000 CA\$

### Embarque denegado

Por exceso de reservas  
Hasta 2400 CA\$

### Cancelaciones

Con menos de 14 días de antelación  
Hasta 1000 CA\$

### Equipaje

Reembolso por pérdida de equipaje, daños o retrasos en el mismo  
Hasta 2800 CA\$

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

## Asistencia adicional que te corresponde

### Un vuelo alternativo

En todos los casos de denegación de embarque, cancelación o retraso superior a 3 horas. Solo se ofrecen **reembolsos** en situaciones específicas.

### Retrasos en pista

Los pasajeros deben tener acceso a un baño, llamadas, comida y bebida mientras esperan al embarque. Pasadas 3 horas, tienen derecho a desembarcar a menos que haya una razón para no hacerlo.

### Alojamiento + traslado para retrasos nocturnos\*

### Una llamada telefónica o acceso wifi para correos electrónicos tras 2 horas\*

### Los pasajeros deben estar informados de sus derechos

Además de recibir información actualizada sobre el estado del vuelo cada 30 minutos.

### Los menores de 14 años deben sentarse cerca de sus padres o tutores sin coste

### Comida y bebida tras 2 horas\*

\* Las aerolíneas no están obligadas a proporcionar este servicio en caso de problemas ajenos a su control, por motivos de seguridad o si te han avisado con 12 horas de antelación.



# Normativa turca «SHY»

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

## Hasta 600 € para todos los vuelos a, desde y dentro de Turquía

### Retrasos

Más de 3 horas

### Cancelaciones

Con menos de 14 días de antelación

### Embarque denegado

Por exceso de reservas

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

## Asistencia adicional que te corresponde

### Vuelo alternativo o reembolso completo

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

### Alojamiento + traslado para retrasos nocturnos

### Los pasajeros deben estar informados de sus derechos

Cualquier denegación de embarque o cancelación debe confirmarse por escrito.

### Cambios de destino

Las aerolíneas deben llevar a los pasajeros a su destino original

### Comida y bebida por un retraso de unas horas

### Dos llamadas o correos electrónicos

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

# Ley de Aviación Civil, México

Ley Federal de Protección al Consumidor

**Obtén una compensación de al menos el 25 % del valor del billete en vuelos a, desde y dentro de México**

## Retrasos

Más de 4 horas

## Cancelaciones

## Embarque denegado

Por exceso de reservas

## Pérdida de un vuelo de conexión

Que resulte en un retraso de 4 horas a la llegada

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

## Asistencia adicional que te corresponde

### Vuelo alternativo o reembolso completo

En todos los casos de denegación de embarque, cancelación o retraso superior a 4 horas

### Alojamiento + traslado para retrasos nocturnos

### Se debe informar a los pasajeros de los cambios de itinerario lo antes posible

### Llamadas y correos electrónicos para todos los retrasos

### Comida y bebida tras 1 hora



# ANAC 400, Brasil

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

## Hasta 10 000 R\$\* en vuelos a, desde y dentro de Brasil



### Retrasos

Más de 2 horas



### Embarque denegado

Por exceso de reservas



### Pérdida de un vuelo de conexión

Que cause un retraso de 2 horas a la llegada



### Cancelaciones

Con menos de 72 horas de antelación



### Cambios de horario

Con menos de 72 horas de antelación



### Equipaje

Reembolso por retraso, pérdida o daños en el equipaje

\* 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.

## Asistencia adicional que 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.



### Los pasajeros deben estar informados de sus derechos

Además de recibir información actualizada de vuelo cada 30 minutos.



### Alojamiento para retrasos nocturnos



### Llamadas o correos electrónicos tras 1 hora



### Comida y bebida tras 2 horas



# China

Disposiciones sobre la gestión de la regularidad de los vuelos

## Compensación para vuelos dentro, desde o con parada en China



### Retrasos

Más de 4 horas

Hasta 200 ¥\*



### Retrasos

Más de 8 horas

Hasta 400 ¥\*

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

## Asistencia adicional que te corresponde



**Alojamiento requerido por aerolíneas reguladas\*\***



**Los cambios en el estado de los vuelos deben comunicarse en un plazo de 30 minutos**



**Comida y bebida requeridas por aerolíneas reguladas\*\***



### Retrasos en pista

Los pasajeros deben tener acceso a un baño, comida y agua después de 2 horas y derecho a desembarcar después de 3 horas.

\* Cada aerolínea establece sus propias cantidades y términos, y estos podrían ser diferentes. Algunas aerolíneas no ofrecen compensación.

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

## Tu compensación para todos los vuelos a, desde y dentro de la India

### **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.

## Asistencia adicional que te corresponde

### **Vuelo alternativo o reembolso completo**

En todos los casos de cancelación, denegación de embarque o retrasos superiores a 6 horas.

### **Alojamiento + traslado para retrasos nocturnos**

### **Comida y bebida tras 2 horas**

Solo si el pasajero espera en el aeropuerto.



# Reglamento de Protección de los Derechos del Pasajero de Arabia Saudí

La autoridad general de la normativa de derechos del pasajero de aviación civil

## Tu compensación para vuelos a, desde y dentro de Arabia Saudí



### Retrasos

Más de 3 horas

Hasta 700 SAR



### Embarque denegado

Por exceso de reservas

Hasta un 200 % del billete



### Cambios de horario

Más de 3 horas

Hasta 700 SAR



### Cancelaciones

Con menos de 14 días de antelación

Hasta un 150 % del billete



### Equipaje

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

Hasta 6200 SAR



### Escalas de más

No aparecen en la reserva

Hasta 470 SAR

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

## Asistencia adicional que 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 decide no viajar



### Retrasos en pista

Los pasajeros deben tener acceso a un baño, llamadas, comida y bebida mientras esperan al embarque. Pasadas 3 horas, tienen derecho a desembarcar a menos que haya una razón para no hacerlo.



### Alojamiento + traslado para retrasos nocturnos



### Se debería informar a los pasajeros sobre problemas, compensación y asistencia



### Bebidas y tentempiés en retrasos de más de 1 hora

Comidas en retrasos de más de 3 horas

## Tu compensación para vuelos a, desde y dentro de Omán

 <b>Retrasos</b> Más de 6 horas <b>Hasta 260 OMR</b>	 <b>Equipaje</b> Reembolso por pérdida de equipaje, daños o retrasos en el mismo <b>Hasta 750 OMR</b>
 <b>Cancelaciones</b> <b>Vuelos internacionales</b> Menos de 14 días de preaviso <b>Hasta 260 OMR</b>  <b>Vuelos nacionales</b> Menos de 7 días de preaviso <b>Hasta el 100 % del valor del billete</b>	 <b>Embarque denegado</b> Por un exceso de reservas que resulte en retrasos de entre 2 y 6 horas <b>Hasta el 50 % del valor del billete</b>  Por un exceso de reservas que resulte en retrasos de más de 6 horas <b>Hasta 260 OMR</b>

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

## Asistencia adicional que te corresponde

-  **Vuelo alternativo o reembolso completo**  
En todos los casos de denegación de embarque y cancelación
-  **Alojamiento y traslado para retrasos de más de 6 horas**
-  **Se debe informar a los pasajeros de su derecho de asistencia y ayuda**
-  **Bebida tras 2 horas y comida tras 3 horas**
-  **Compensación adicional para pasajeros con movilidad reducida o necesidades especiales**  
En caso de denegación de embarque y cancelación, es posible que seas elegible para recibir una compensación equivalente al **200 % del valor del billete**.



# MC99, internacional

El Convenio de Montreal de 1999

## Tu compensación para todos los vuelos internacionales entre los más de 140 países signatarios de la convención

### Retrasos

Reclamación de costes

Hasta 8200 US\$

### Cancelaciones

Reclamación de costes

Hasta 8200 US\$

### Equipaje

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

Hasta 1950 US\$

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

## Asistencia adicional que 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.

# AirHelp. Aquí para ayudarte.

12000 

Vuelos comprobados  
al día

205000 

Opiniones con puntuación  
«Excelente» en Trustpilot

2,7 M 

de clientes han recibido  
su compensación



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