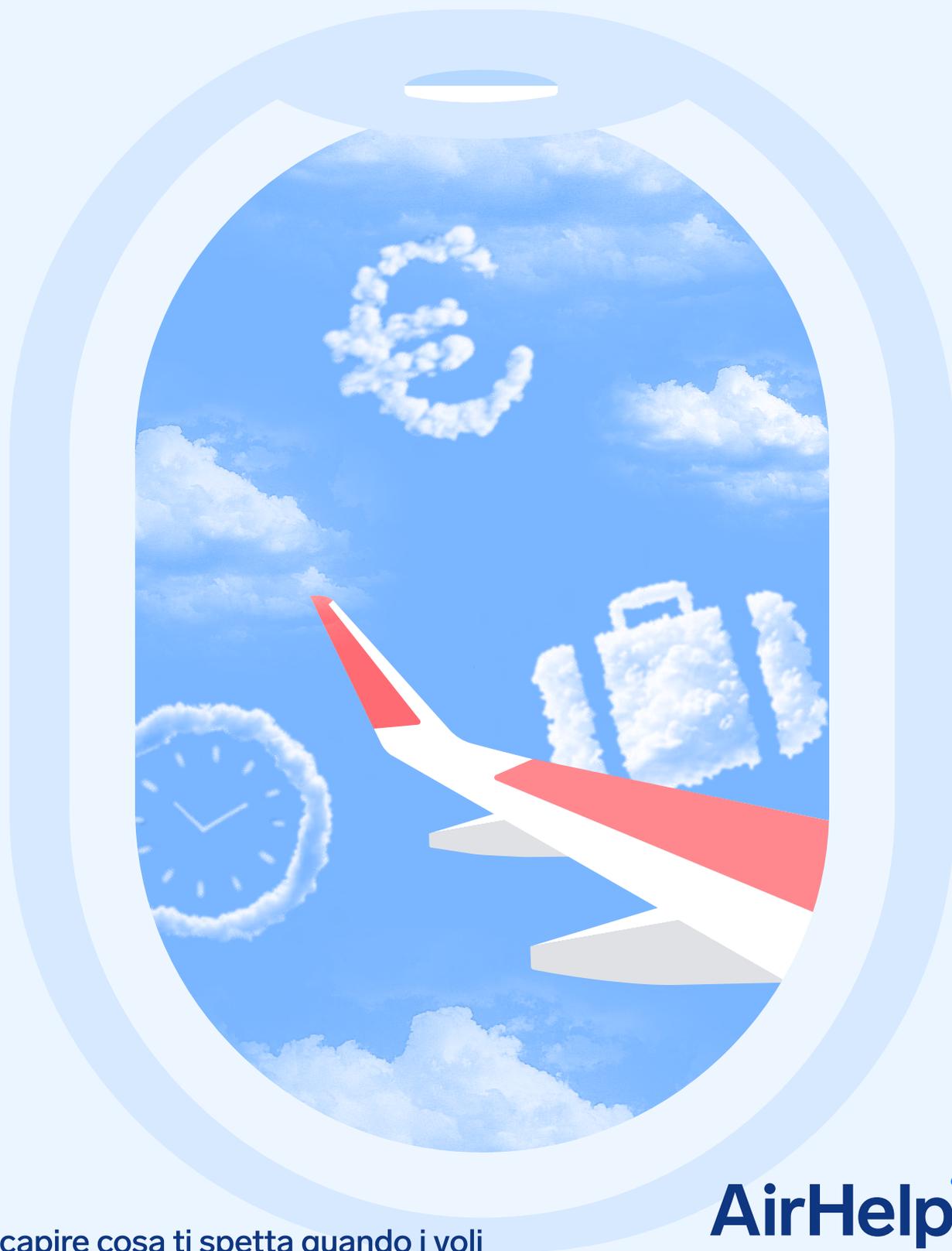


# La guida ai diritti dei passeggeri aerei

Edizione 2025



Per capire cosa ti spetta quando i voli  
subiscono un ritardo o una cancellazione.

**AirHelp**

N. 1 nel risarcimento dei voli

# Indice

	I tuoi diritti quando il volo è in ritardo	3
	A cosa hai diritto	4
	Risarcimento nel mondo	5
	Cosa ti serve per richiedere un risarcimento	6
	Perché AirHelp?	7
	Risarcimento e rimborsi	8
	Quali scioperi sono idonei per il risarcimento?	9
	Risarcimento per bagaglio smarrito o danneggiato	10
	Diritti per persone con disabilità o esigenze aggiuntive	11
	Presentazione di AirHelp+	12
	Regolamenti del mondo in dettaglio	13



# Il tuo volo è in ritardo o cancellato

Quali sono i tuoi diritti? E cosa ti spetta?

## Cibo e bevande



Dopo un ritardo  
di qualche ora

## Sistemazione



Se il ritardo dura  
tutta la notte

## Un volo alternativo



Se vuoi viaggiare  
comunque

## Risarcimenti fino a 600 €



Se la compagnia aerea  
è responsabile  
per il disservizio



Chiedi sempre aiuto e informazioni alla compagnia aerea



# A cosa hai diritto

Un'occhiata a ciò che ti spetta in base alla legge europea.



Puoi anche ottenere un risarcimento per **overbooking** e **scioperi**. E se viaggi con altre persone, come **amici, colleghi o bambini**, anche loro sono idonee!



# Risarcimento nel mondo

L'importo che ti spetta dalla compagnia aerea dipende da vari fattori.

I luoghi di partenza e di destinazione

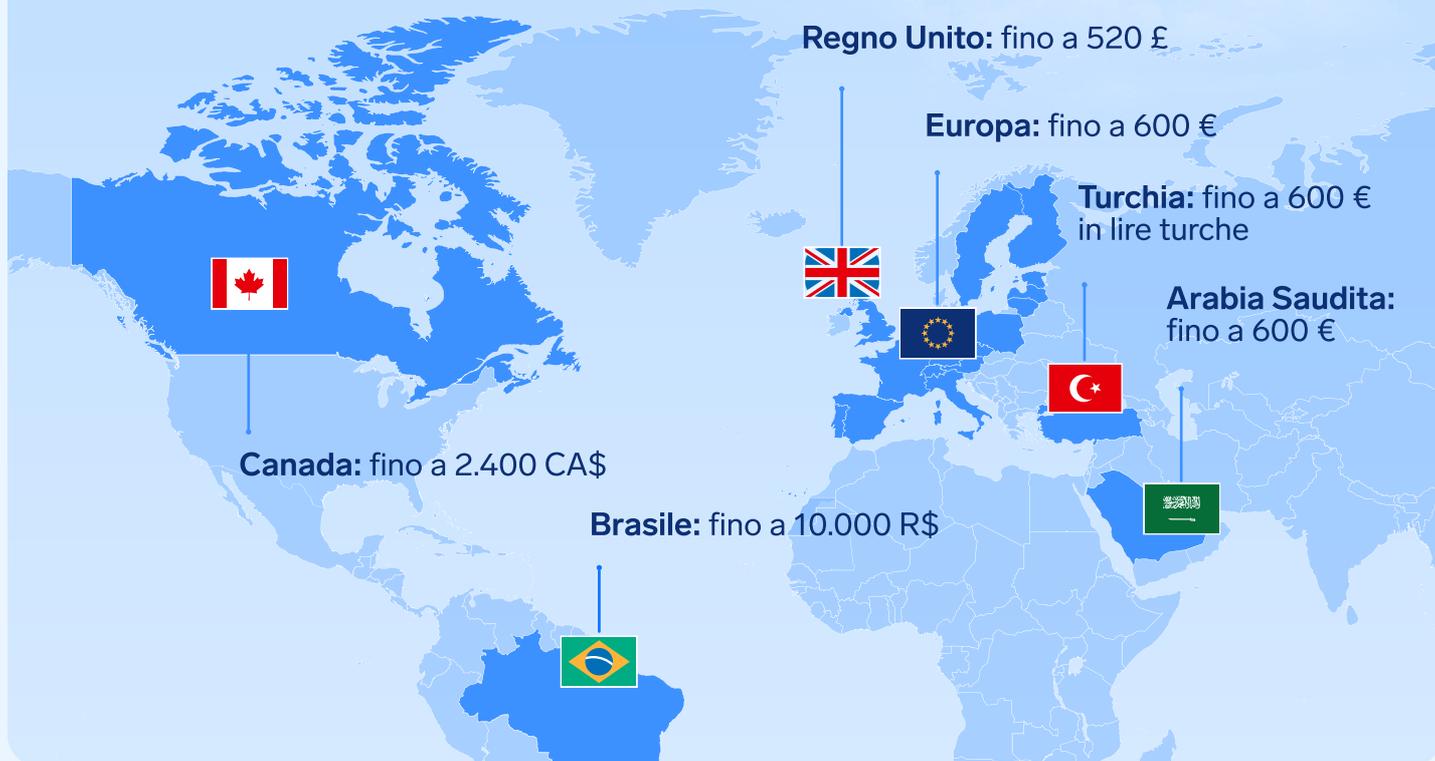
Quanto è grave il tuo ritardo

Se la compagnia aerea è responsabile o meno

Quanto preavviso ti viene dato

Quali diritti dei passeggeri si applicano al tuo volo

## Regolamenti fondamentali che offrono un risarcimento

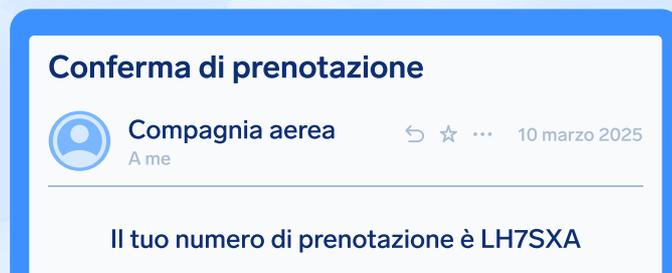
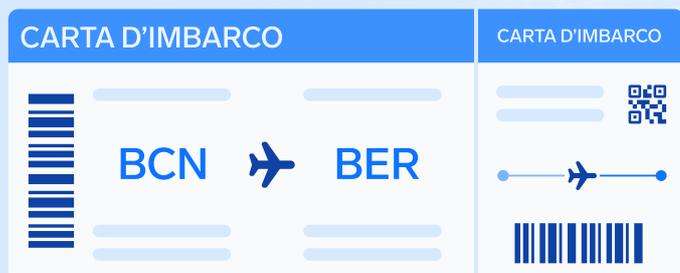


 Lottiamo per migliorare i regolamenti in tutto il mondo



# Cosa ti serve per richiedere un risarcimento

## Gli elementi essenziali



- Carta d'imbarco**  
Conserva la carta d'imbarco (e quelle di eventuali voli alternativi).
- Conferma di prenotazione**  
Salva l'email o la ricevuta della tua prenotazione come prova di quest'ultima.

## Cos'altro puoi fare per supportare il tuo reclamo

- Chiedi il motivo del disservizio del tuo volo
- Tieni le ricevute delle spese extra affrontate
- Annota l'orario di arrivo finale del tuo volo
- Salva eventuali email o notifiche della compagnia aerea
- Fai una foto al tabellone con le informazioni sui voli



Le compagnie aeree potrebbero offrirti buoni o miglia aeree invece di un risarcimento in denaro.

**Non accettare i buoni, a meno che non si tratti di un'offerta onesta che ti soddisfa a pieno.**



# Perché AirHelp?

Inviare un reclamo con AirHelp è facile e senza stress.

## Come funziona

1

Reclama  
in 2 minuti

Ci assicuriamo che tutto  
sia veloce, semplice  
e sicuro.

2

Ci occupiamo  
di tutto

Creiamo un caso solido  
e negoziamo con  
la compagnia aerea  
al posto tuo.

3

Ottieni  
il risarcimento

La compagnia aerea  
ci paga e noi trasferiamo  
i soldi direttamente sul  
tuo conto.

😊 Riceviamo il pagamento quando lo ricevi tu

La nostra commissione standard del 35% si applica solo quando  
ottieni il risarcimento: mai prima.



# Risarcimento e rimborsi



## Risarcimento

Soldi che ricevi come rimedio a un problema e a un disagio relativo al volo. Puoi verificare quanto ti spetta su [airhelp.it](https://airhelp.it)



## Rimborso

Soldi che ti vengono restituiti per un biglietto aereo che hai pagato ma non utilizzato. Se desideri ancora viaggiare, puoi prendere un volo alternativo. Contatta direttamente la compagnia aerea per un rimborso.



## Rimborso spese

Soldi restituiti per le spese essenziali sostenute a causa del disservizio. Include cibo, abbigliamento, medicinali e altre necessità.



Risarcimento e rimborso non sono la stessa cosa.  
**A volte hai diritto a entrambi!**



# Quali scioperi sono idonei per il risarcimento?

A seconda del motivo di uno sciopero, potresti aver diritto o meno a un risarcimento. Ecco un riassunto dei possibili motivi.

## Idonei

Scioperi dei piloti



Scioperi del personale di bordo



Scioperi degli ingegneri di volo



Scioperi interni alla compagnia aerea



Scioperi della sicurezza aeroportuale o di frontiera



Scioperi degli addetti ai bagagli



Scioperi del controllo del traffico aereo



Scioperi esterni alla compagnia aerea

## Non idonei



# Risarcimento per bagaglio smarrito o danneggiato

Puoi ottenere fino a

## 1.900 €

Di solito la compagnia aerea è tenuta a risolvere il problema per via della Convenzione di Montreal, riconosciuta da oltre 140 Paesi.

## Per cosa è possibile inviare un reclamo?

- |  |   |  |
|--|---|--|
|  <b>Bagaglio danneggiato</b><br>Le compagnie aeree devono riparare, sostituire o pagare i danni.<br>Reclama entro 7 giorni. |  <b>Bagaglio in ritardo</b><br>Rimborso per gli oggetti essenziali.<br>Reclama entro 21 giorni. |  <b>Bagaglio smarrito</b><br>Risarcimento per il contenuto.<br>Reclama entro 2 anni. |
|--|---|--|

## Cosa fare

- 1** Segnala immediatamente il problema al banco bagagli.
- 2** Procurati un **Rapporto di Irregolarità Bagaglio (PIR)**: è molto importante, quindi non lasciarlo in aeroporto.
- 3** Tieni eventuali **ricevute** di articoli che hai acquistato a causa del ritardo del bagaglio.





# Diritti dei passeggeri di voli aerei per persone con disabilità o esigenze aggiuntive



**I tuoi diritti sono protetti da leggi che variano a seconda del Paese, ma che mirano a garantire che tu possa viaggiare con facilità e dignità.**

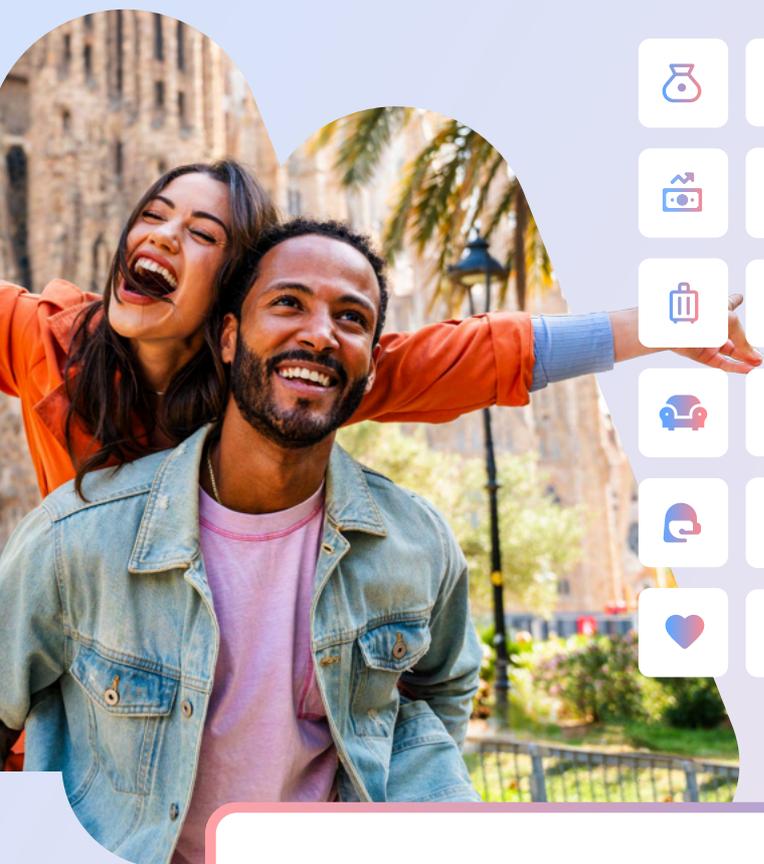
Alcune leggi stabiliscono standard di accessibilità per aeroporti e aerei, mentre altre garantiscono il tuo diritto all'assistenza necessaria per viaggiare.

In genere, le leggi ti garantiscono il diritto all'assistenza speciale, che si tratti di assistenza con sedia a rotelle, altre forme di supporto alla mobilità o dell'accoglienza dei passeggeri di voli aerei con cani da assistenza.

Contatta la compagnia aerea o l'aeroporto con largo anticipo rispetto al tuo volo e chiedi loro di organizzare un'assistenza speciale per te.

[Vai su airhelp.it per saperne di più](https://airhelp.it)

# Rilassati: AirHelp+ è qui per proteggere i tuoi voli futuri.



Ottieni fino a 600 € di risarcimento **senza commissione di servizio**



**Pagamenti rapidi di 100 €** per i voli oggetto di disservizio



**Pagamenti rapidi di 100 €** per bagaglio smarrito o in ritardo



**Comfort della lounge** per ritardi superiori a 1 ora



Supporto dedicato **24 ore su 24, 7 giorni su 7**



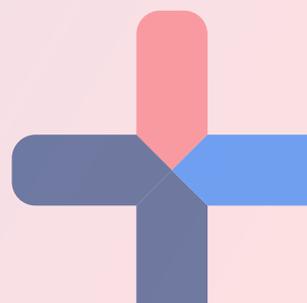
Grandi **sconti e vantaggi di viaggio**

- ✓ **Giri il mondo?** Proteggi 9 viaggi con **AirHelp+ Pro**
- ✓ **Vai in vacanza?** Proteggi 3 viaggi con **AirHelp+ Smart**



Oltre 9 milioni di passeggeri hanno scelto di volare con AirHelp+. Unisciti a loro oggi stesso.

[Diventa membro](#)





# Regolamenti del mondo in dettaglio

Vuoi saperne di più? Informati sui regolamenti che proteggono i tuoi voli.



# Europa: Regolamento CE 261

Regolamento (CE) 261/2004 del Parlamento e del Consiglio europeo

Potresti ottenere **fino a 600 €** di risarcimento per i voli da, per e all'interno dell'UE



## Ritardi

Superiori a 3 ore



## Imbarco negato

Per overbooking



## Coincidenze perse

Che causano un ritardo di 3 ore all'arrivo



## Cancellazioni

Meno di 14 giorni prima



## Modifiche agli orari

Meno di 14 giorni prima



**Nessun risarcimento** quando un disservizio è causato da circostanze eccezionali.

## L'assistenza extra a cui hai diritto



### Volo alternativo o rimborso completo

In caso di negato imbarco, cancellazione o volo di coincidenza perso.



### Sistemazione + trasferimento per i ritardi che durano tutta la notte



### I passeggeri devono essere informati dei loro diritti



### Due telefonate o email



### Cibo e bevande dopo qualche ora



# Regno Unito: Regolamento 261

Regolamento sui diritti dei passeggeri di voli aerei e sulle licenze degli organizzatori di viaggi aerei (Modifica) (uscita dall'UE) del 2019

## Fino a 520 £ per voli da, per e all'interno del Regno Unito



### Ritardi

Superiori a 3 ore



### Imbarco negato

Per overbooking



### Cancellazioni

Meno di 14 giorni prima



### Coincidenze perse

Che causano un ritardo di 3 ore all'arrivo



**Nessun risarcimento** quando un disservizio è causato da circostanze eccezionali.

## L'assistenza extra a cui hai diritto



### Volo alternativo o rimborso completo

In caso di negato imbarco, cancellazione o volo di coincidenza perso.



### Sistemazione + trasferimento per i ritardi che durano tutta la notte



### I passeggeri devono essere informati dei loro diritti



### Due telefonate o email



### Cibo e bevande dopo qualche ora



# Leggi degli Stati Uniti

Dipartimento dei Trasporti degli Stati Uniti sulla protezione dei consumatori nel settore dell'aviazione

## Risarcimento per i voli da e all'interno degli Stati Uniti



### Imbarco negato

Meno di 14 giorni prima

Fino a 2.150 US\$



### Bagaglio

Fino a 4.700 US\$

 **Nessun risarcimento** quando un disservizio è causato da circostanze eccezionali.

## L'assistenza extra a cui hai diritto



### Volo alternativo o rimborso completo

In caso di negato imbarco, cancellazione e modifiche significative del volo, inclusi i ritardi.



### Ritardi in pista

I passeggeri che aspettano più di 2 ore a bordo devono avere accesso gratuito a un bagno, assistenza medica, cibo e bevande, con il diritto di sbarcare, a meno che non ci sia una ragione che lo impedisce, dopo 3 ore per i voli domestici e dopo 4 ore per i voli internazionali.



### Ulteriore assistenza

Le compagnie aeree potrebbero offrire assistenza ai passeggeri che aspettano un volo, ma non è prevista da alcun requisito federale.

## Risarcimento per i voli da, per e all'interno del Canada

### Ritardi

Superiori a 3 ore  
Fino a 1.000 CA\$

### Imbarco negato

Per overbooking  
Fino a 2.400 CA\$

### Cancellazioni

Meno di 14 giorni prima  
Fino a 1.000 CA\$

### Bagaglio

Rimborso per bagagli in ritardo, smarriti o danneggiati  
Fino a 2.800 CA\$

 **Nessun risarcimento** quando un disservizio è causato da circostanze eccezionali.

## L'assistenza extra a cui hai diritto

### **Volo alternativo**

In caso di negato imbarco, cancellazione o ritardo superiore a 3 ore. I **rimborsi** sono offerti solo in determinate situazioni.

### **Ritardi in pista**

I passeggeri devono avere accesso a un bagno, poter telefonare e ricevere cibo e bevande mentre aspettano a bordo. Hanno il diritto di sbarcare dopo 3 ore, a meno che non ci sia una ragione che lo impedisce.

### **Sistemazione + trasferimento per i ritardi che durano tutta la notte\***

### **Una telefonata o accesso Wi-Fi per inviare email dopo 2 ore\***

### **I passeggeri devono essere informati dei loro diritti**

Aggiornamenti sullo stato del volo ogni 30 minuti.

### **I minori di 14 anni devono potersi sedere gratuitamente vicino a un loro genitore o tutore**

### **Cibo e bevande dopo 2 ore\***

\*Le compagnie aeree non sono tenute a offrirli quando i disservizi sono fuori dal loro controllo, necessari per la sicurezza o se ti hanno avvisato 12 ore prima.



# Turchia: regolamento SHY

Regolamento sui diritti dei passeggeri di voli aerei (SHY PASSENGER)

## Fino a 600 €\* per i voli da, per e all'interno della Turchia

### Ritardi

Superiori a 3 ore

### Cancellazioni

Meno di 14 giorni prima

### Imbarco negato

Per overbooking

 **Nessun risarcimento** quando un disservizio è causato da circostanze eccezionali.

## L'assistenza extra a cui hai diritto

### **Volo alternativo o rimborso completo**

In caso di negato imbarco, cancellazione o volo di coincidenza perso.

### **Sistemazione + trasferimento per i ritardi che durano tutta la notte**

### **I passeggeri devono essere informati dei loro diritti**

I negati imbarchi e le cancellazioni devono essere confermati per iscritto.

### **Modifiche alla destinazione**

Le compagnie aeree devono portare i passeggeri alla loro destinazione originale.

### **Cibo e bevande dopo qualche ora**

### **Due telefonate o email**

\*Il risarcimento può essere pagato in euro o lire turche

## Risarcimento per i voli all'interno della Cina, o che partono o si fermano al suo interno

### Ritardi

Superiori a 4 ore

Fino a 200 ¥\*

### Ritardi

Superiori a 8 ore

Fino a 400 ¥\*

 **Nessun risarcimento** quando un disservizio è causato da circostanze eccezionali.

## L'assistenza extra a cui hai diritto

 **Sistemazione, come richiesto alle compagnie aeree regolamentate\*\***

 **Le modifiche allo stato del volo devono essere comunicate entro 30 minuti**

 **Cibo e bevande, come richiesto alle compagnie aeree regolamentate\*\***

 **Ritardi in pista**  
I passeggeri devono avere accesso a un bagno, ricevere cibo e bevande dopo 2 ore e hanno il diritto di sbarcare dopo 3 ore.

\*Gli importi e i termini sono stabiliti dalle singole compagnie aeree e possono variare. Alcune compagnie aeree non offrono il risarcimento.

\*\*Per i voli internazionali, le compagnie aeree aiuteranno i passeggeri ad avere cibo e sistemazione, ma pagheranno soltanto se il disservizio è stato causato da loro.

## Il tuo risarcimento per tutti i voli da, per e all'interno dell'India

### **Cancellazioni**

Meno di 24 ore prima

**Fino a 10.000 ₹**

### **Imbarco negato**

Per ritardi da overbooking superiori a 1 ora

**Fino a 20.000 ₹**

### **Coincidenze perse**

**Fino a 10.000 ₹**

### **Bagaglio**

Rimborso per bagagli in ritardo, smarriti o danneggiati

**Fino a 20.000 ₹**

 **Nessun risarcimento** quando un disservizio è causato da circostanze eccezionali.

## L'assistenza extra a cui hai diritto

### **Volo alternativo o rimborso completo**

In caso di cancellazione, negato imbarco o ritardi superiori a 6 ore.

### **Sistemazione + trasferimento per i ritardi che durano tutta la notte**

### **Cibo e bevande dopo 2 ore**

Solo se il passeggero attende in aeroporto.



# Brasile: ANAC 400

Agencia nazionale dell'aviazione civile del Brasile. Risoluzione n. 400 (ANAC)

## Fino a 10.000 R\$\* per i voli da, per e all'interno del Brasile

### Ritardi

Superiori a 2 ore

### Imbarco negato

Per overbooking

### Coincidenze perse

Che causano un ritardo di 2 ore all'arrivo

### Cancellazioni

Meno di 72 ore prima

### Modifiche agli orari

Meno di 72 ore prima

### Bagaglio

Rimborso per bagagli in ritardo, smarriti o danneggiati

\*La legge non menziona gli importi, ma indica ciò che i passeggeri possono reclamare ai sensi del Codice del Consumo brasiliano.

 **Nessun risarcimento** quando un disservizio è causato da circostanze eccezionali.

## L'assistenza extra a cui hai diritto

### **Volo alternativo o rimborso completo**

In caso di cancellazione, negato imbarco, modifica agli orari, volo di coincidenza perso o ritardo superiore a 4 ore.

### **Sistemazione per i ritardi che durano tutta la notte**

### **I passeggeri devono essere informati dei loro diritti**

E riceveranno aggiornamenti sul volo ogni 30 minuti.

### **Telefonate o email dopo 1 ora**

### **Cibo e bevande dopo 2 ore**

# Messico: Ley de Aviación Civil

Ley Federal de Protección al Consumidor (Legge sull'aviazione civile)

**Ottieni un risarcimento di almeno il 25% del valore del biglietto sui voli da, per e all'interno del Messico**

## Ritardi

Superiori a 4 ore

## Cancellazioni

## Imbarco negato

Per overbooking

## Coincidenze perse

Che causano un ritardo di 4 ore all'arrivo

 **Nessun risarcimento** quando un disservizio è causato da circostanze eccezionali.

## L'assistenza extra a cui hai diritto

### **Volo alternativo o rimborso completo**

In caso di negato imbarco, cancellazioni e ritardi superiori a 4 ore.

### **Sistemazione + trasferimento per i ritardi che durano tutta la notte**

### **I passeggeri devono essere informati prontamente delle modifiche all'itinerario**

### **Telefonate ed email per tutti i ritardi**

### **Cibo e bevande dopo 1 ora**



# Arabia Saudita: PRPR

Regolamento per la protezione dei diritti dei passeggeri dell'Autorità generale dell'aviazione civile (PRPR)

## Il tuo risarcimento per i voli da, per e all'interno dell'Arabia Saudita

### Ritardi

Superiori a 3 ore

Fino a 700 SAR

### Imbarco negato

Per overbooking

Fino al 200% del biglietto

### Modifiche agli orari

Superiori a 3 ore

Fino a 700 SAR

### Cancellazioni

Meno di 14 giorni prima

Fino al 150% del biglietto

### Bagaglio

Rimborso per bagagli in ritardo, smarriti o danneggiati

Fino a 6.200 SAR

### Scali aggiuntivi

Non mostrati nella prenotazione

Fino a 470 SAR

 **Nessun risarcimento** quando un disservizio è causato da circostanze eccezionali.

## L'assistenza extra a cui hai diritto

### **Volo alternativo o rimborso completo**

**In caso di negato imbarco e cancellazione**

Rimborso per ritardi superiori a 2 ore e ritardi in pista superiori a 3 ore, se un passeggero decide di non voler viaggiare.

### **Ritardi in pista**

I passeggeri devono avere accesso a un bagno, poter telefonare e ricevere cibo e bevande mentre aspettano a bordo. Hanno il diritto di sbarcare dopo 3 ore, a meno che non ci sia una ragione che lo impedisce.

### **Sistemazione + trasferimento per i ritardi che durano tutta la notte**

### **I passeggeri devono essere informati sui disservizi, sul risarcimento e sull'assistenza**

### **Bevande e snack per ritardi superiori a 1 ora**

Pasti per ritardi superiori a 3 ore.

## Il tuo risarcimento per i voli da, per e all'interno dell'Oman

 <b>Ritardi</b> Superiori a 6 ore <b>Fino a 260 OMR</b>	 <b>Bagaglio</b> Rimborso per bagagli in ritardo, smarriti o danneggiati <b>Fino a 750 OMR</b>
 <b>Cancellazioni</b> <b>Voli internazionali</b> Meno di 14 giorni di preavviso <b>Fino a 260 OMR</b>  <b>Voli domestici</b> Meno di 7 giorni di preavviso <b>Fino al 100% del valore del biglietto</b>	 <b>Imbarco negato</b> Per un overbooking che causa ritardi da 2 a 6 ore <b>Fino al 50% del valore del biglietto</b>  Per un overbooking che causa ritardi superiori a 6 ore <b>Fino a 260 OMR</b>

 **Nessun risarcimento** quando un disservizio è causato da circostanze eccezionali.

## L'assistenza extra a cui hai diritto

-  **Volo alternativo o rimborso completo**  
In caso di negato imbarco e cancellazione.
-  **Sistemazione e trasferimento per i ritardi superiori a 6 ore**
-  **I passeggeri devono essere informati del loro diritto all'assistenza e al supporto**
-  **Bevande dopo 2 ore e cibo dopo 3 ore**
-  **Risarcimento aggiuntivo per i passeggeri a mobilità ridotta o con esigenze particolari**  
In caso di negato imbarco e cancellazione potresti aver diritto a un risarcimento equivalente al **200% del valore del biglietto**.



# Mondo: MC99

La Convenzione di Montreal del 1999

## Il tuo risarcimento per tutti i voli internazionali tra gli oltre 140 Paesi che hanno adottato la Convenzione

### Ritardi

Rimborso delle spese

**Fino a 8.200 US\$**

### Cancellazioni

Rimborso delle spese

**Fino a 8.200 US\$**

### Bagaglio

Rimborso per bagagli in ritardo, smarriti o danneggiati

**Fino a 1.950 US\$**

 **Nessun risarcimento** se la compagnia aerea riesce a provare che il disservizio era fuori dal suo controllo e che ha adottato provvedimenti ragionevoli per evitarlo.

## L'assistenza extra a cui hai diritto

La Convenzione di Montreal permette ai passeggeri di inviare un reclamo per “danni”, ma non include disposizioni relative all'assistenza che le compagnie aeree devono offrire.

**AirHelp. Siamo qui per aiutarti.**

**12k** 

voli controllati  
ogni giorno

**205k** 

recensioni  
"eccellenti"  
su Trustpilot

**2,7 Mio** 

di clienti  
risarciti



**airhelp.it**