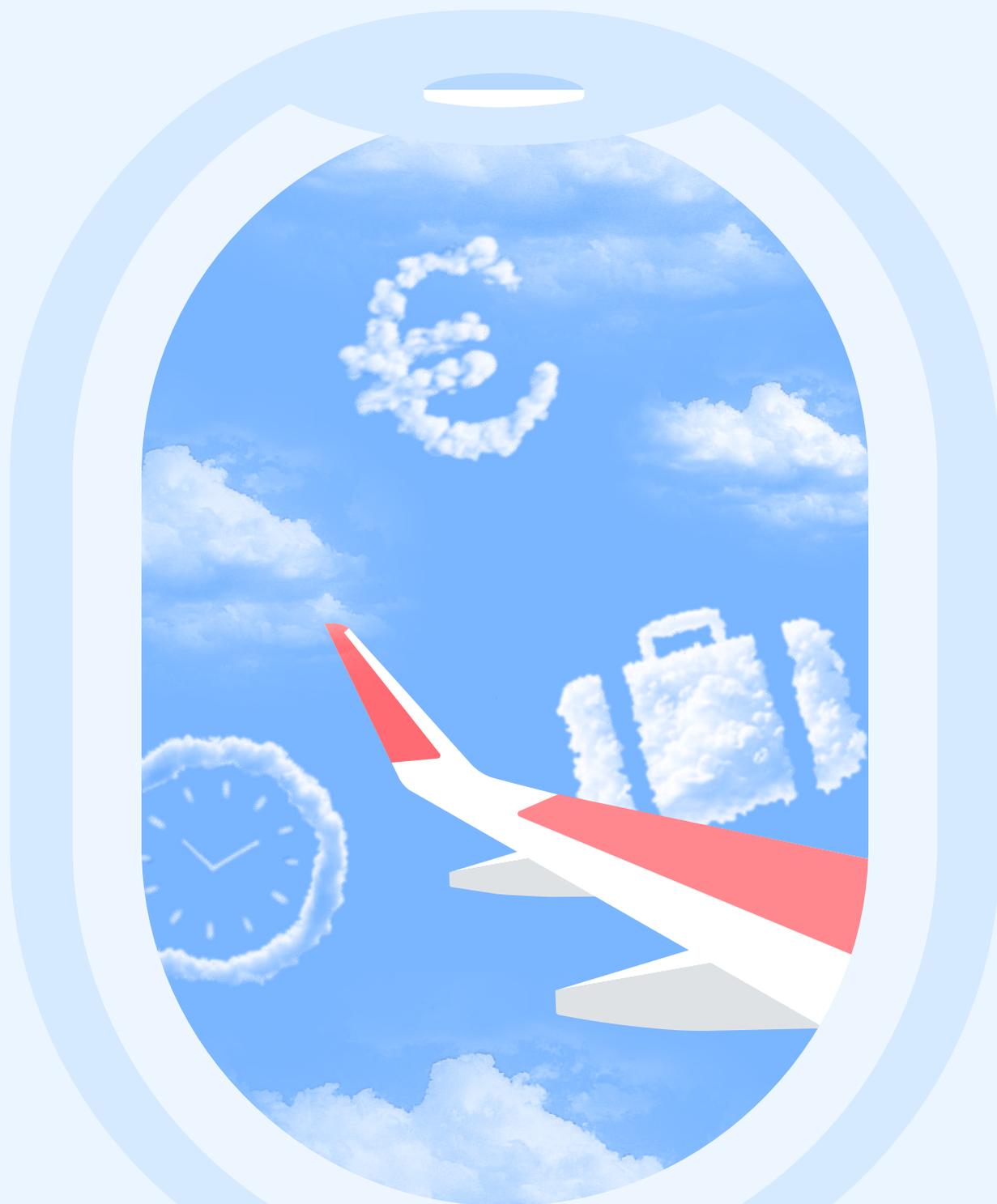


O seu guia sobre os direitos dos passageiros aéreos

Edição de 2025



Compreenda aquilo a que tem direito quando os voos sofrem um atraso ou são cancelados.

AirHelp
N.º 1 em compensações

Índice

	Os seus direitos quando o seu voo sofre um atraso	3
	Aquilo por que é elegível	4
	Compensação em todo o mundo	5
	Tudo o que precisa para reclamar uma compensação	6
	Porquê a AirHelp?	7
	Compensação, reembolsos e devoluções	8
	Que greves são elegíveis para compensação?	9
	Compensação por bagagem perdida ou danificada	10
	Direitos para pessoas com deficiência ou necessidades adicionais	11
	Apresentação do AirHelp+	12
	Regulamentação mundial em detalhe	13



O seu voo sofreu um atraso ou foi cancelado

Quais são os seus direitos? E a que tem direito?

Comida e bebida



Após um atraso de algumas horas

Alojamento



Em caso de atraso até ao dia seguinte

Um voo alternativo



Caso ainda pretenda viajar

Receba até 600 €



Caso a companhia aérea seja responsável pela perturbação

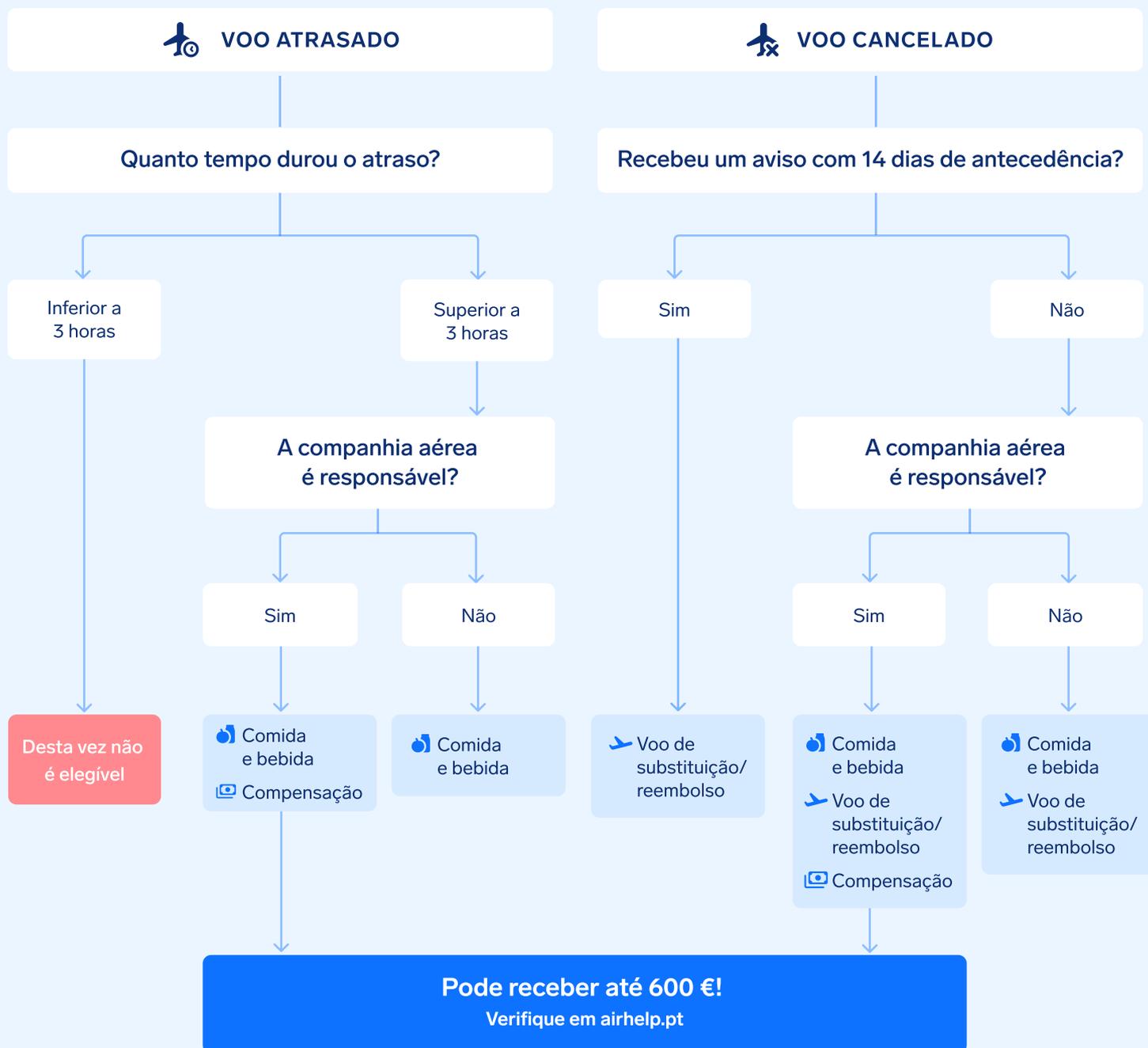


Solicite sempre ajuda e informações à companhia aérea



Aquilo por que é elegível

Um vislumbre daquilo que recebe de acordo com a legislação europeia.



Também pode receber compensação por **sobrelotação** e **greves**. E se está a viajar com outras pessoas — **amigos, colegas ou crianças** — elas também são elegíveis!



Compensação em todo o mundo

O montante que a companhia aérea lhe deve depende de algumas coisas.

De onde e para onde está a viajar

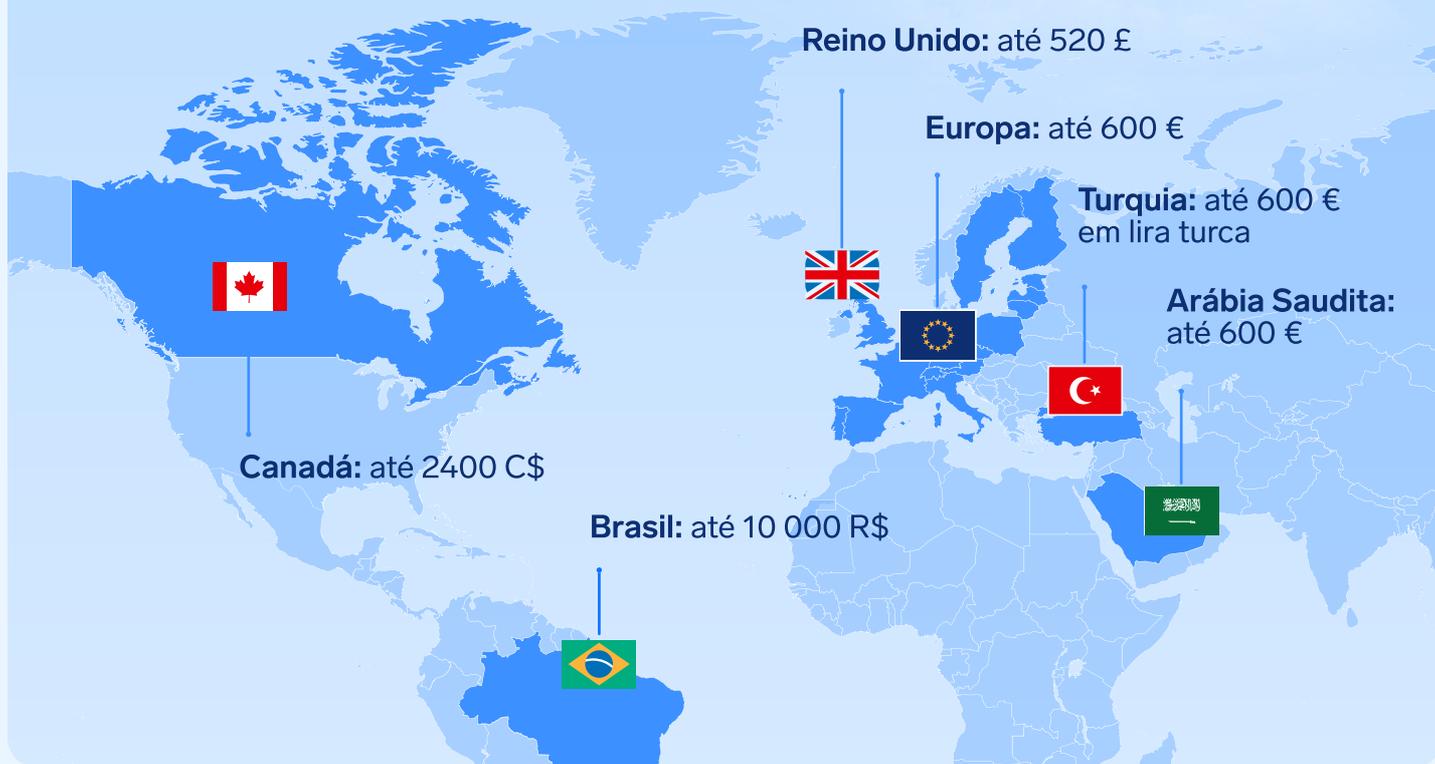
Quão significativo é o seu atraso

Se a companhia aérea é ou não responsável

Com quanto tempo de antecedência lhe foi dado o aviso

Que direitos dos passageiros se aplicam ao seu voo

Principais regulamentos que oferecem compensação

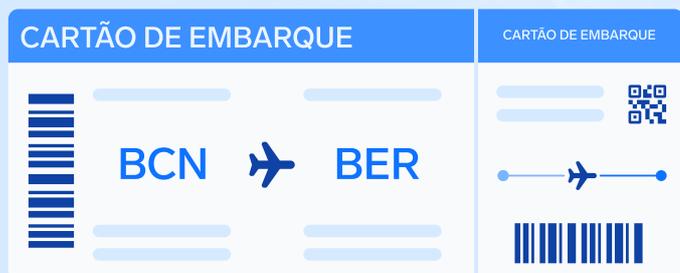


 Estamos a lutar para melhorar os regulamentos em todo o mundo



Tudo o que precisa para reclamar uma compensação

Os essenciais



Cartão de embarque

Guarde o seu cartão de embarque (e quaisquer outros cartões de embarque para voos alternativos).

Confirmação da reserva

Guarde o e-mail ou o recibo da sua reserva como prova da sua reserva.

O que pode fazer ainda para sustentar a sua reclamação

Pergunte por que motivo o seu voo sofreu uma perturbação

Guarde todos os recibos de despesas adicionais

Anote a hora final de chegada do seu voo

Guarde todos os e-mails ou notificações da companhia aérea

Tire uma fotografia ao quadro de informações do voo



As companhias aéreas podem oferecer-lhe vouchers ou milhas aéreas em vez de uma compensação em dinheiro.

Não aceite vouchers exceto se tiver a certeza de que está a fazer um acordo justo.



Porquê a AirHelp?

Reclamar com a AirHelp é fácil e poupa-lhe todos os incómodos.

Como funciona

1

Reclame em
2 minutos

Certificamo-nos de que
tudo é rápido, fácil e
seguro.

2

Nós tratamos
de tudo

Negociaremos
diligentemente com a
companhia aérea para não
ter de o fazer.

3

Obtém a
compensação

A companhia aérea paganos
e nós fazemos uma
transferência diretamente
para a sua conta.

😊 Nós recebemos quando lhe pagarem

A nossa taxa padrão de 35% apenas provém da compensação obtida —
nunca do seu bolso.



Compensação, reembolsos e devoluções



Compensação

Dinheiro pago para compensar um problema de voo e incómodo com o voo. Pode verificar aquilo a que tem direito em airhelp.pt



Reembolso do bilhete

Dinheiro que recupera por um bilhete de avião que pagou mas do qual não usufruiu. Se ainda desejar voar, pode obter um voo alternativo. Contacte diretamente a companhia aérea para obter um reembolso.



Reembolso das despesas

Dinheiro pago por quaisquer despesas essenciais decorrentes da perturbação. Tal inclui alimentação, vestuário, medicamentos ou outros bens essenciais.



Compensações e reembolsos não são a mesma coisa.
Por vezes, tem direito a ambos!



Que greves são elegíveis para compensação?

Dependendo do motivo de uma greve, pode ou não ser elegível para compensação. Eis uma descrição de todos os potenciais motivos.

Elegíveis

Greve dos pilotos



Greves da tripulação



Greves dos engenheiros de voo



Greves do pessoal da companhia aérea



Greves da segurança em aeroportos ou fronteiras



Greves do pessoal de assistência às bagagens



Greves do controlo do tráfego aéreo



Greves de outro pessoal



Não elegíveis



Compensação por bagagem perdida ou danificada

Pode receber até

1900 €

A companhia aérea é normalmente obrigada a corrigir a situação devido à Convenção de Montreal, que é reconhecida em mais de 140 países.

Por que motivos pode reclamar?

 Bagagem danificada	 Bagagem atrasada	 Bagagem perdida
As companhias aéreas devem reparar, substituir ou pagar pelos danos. Reclame no prazo de 7 dias.	Reembolsos para essenciais. Reclame no prazo de 21 dias.	Compensação pelo conteúdo. Reclame no prazo de 2 anos.

O que fazer

- 1** **Comunique o problema** imediatamente ao balcão de bagagem.
- 2** **Obtenha um Relatório de Irregularidade de Bagagem (PIR)** — esta etapa é realmente importante, por isso não saia do aeroporto sem o relatório.
- 3** **Guarde todos os recibos** de itens que comprou devido ao atraso da sua bagagem.





Direitos dos passageiros aéreos para pessoas com deficiência ou necessidades especiais



Os seus direitos estão protegidos pelas leis que variam de país para país, mas pretendem garantir que pode viajar com tranquilidade e dignidade.

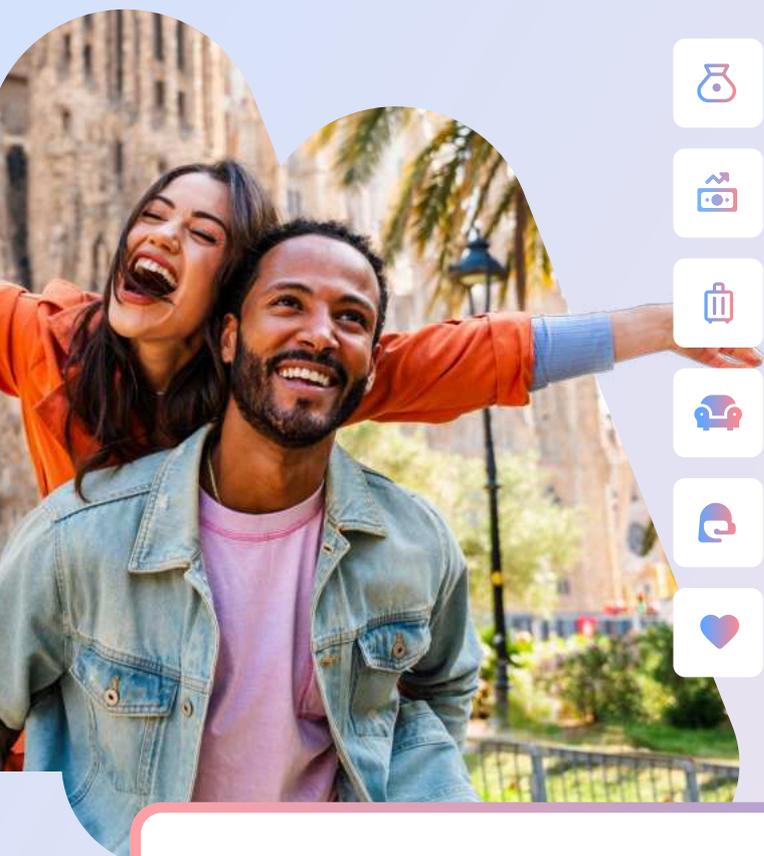
Algumas leis estabelecem padrões de acessibilidade para aeroportos e aviões, enquanto outras garantem o seu direito à assistência necessária para viajar.

Normalmente, as leis dão-lhe o direito a assistência especial, quer seja assistência de cadeira de rodas ou outras formas de ajuda para mobilidade ou acolhimento de passageiros aéreos com cães de serviço.

Contacte a companhia aérea ou aeroporto do seu voo com bastante antecedência e peça que providenciem assistência especial para si.

[Visite airhelp.pt para saber mais](https://airhelp.pt)

Relaxe. O AirHelp+ está aqui para proteger os seus futuros voos.



Receba uma compensação de até 600 €
sem taxa de serviço



Pagamentos de seguro **rápidos** de 100 € por voos
com perturbações



Pagamentos de seguro **rápidos** de 100 € por bagagem
perdida ou atrasada



Conforto do lounge para atrasos superiores a 1 hora



Apoio contínuo dedicado



Grandes **descontos** e **benefícios de viagem**

- ✓ **Viaja muito?** Proteja 9 viagens com o **AirHelp+ Pro**
- ✓ **Gosta de férias regulares?** Proteja 3 viagens com o **AirHelp+ Smart**



Mais de 9 milhões de passageiros já optaram
por voar com o AirHelp+. Junte-se a eles hoje.

Torne-se membro



Regulamentação mundial em detalhe

Deseja saber as especificidades? Consulte a regulamentação
que protege os seus voos.



Europa: CE 261

Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento e do Conselho Europeu

Pode receber até 600 € de compensação por voos de, para e dentro da UE

Atrasos

Superior a 3 horas

Voo sobrelotado

Por sobrelotação

Perdas de ligações

Provocando um atraso de 3 horas na chegada

Cancelamentos

Menos de 14 dias antes

Alterações de horário

Menos de 14 dias antes

 **Não tem direito** a compensação por perturbação provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência adicional a que tem direito

Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de embarque rejeitado, cancelamento ou perda de ligação.

Alojamento + transfer (transporte) para atrasos até ao dia seguinte

Os passageiros devem ser informados acerca dos seus direitos

Duas chamadas telefónicas ou e-mails

Comida e bebida após algumas horas

Reino Unido 261

Regulamentos dos Direitos dos Passageiros Aéreos e Licenciamento de Organizadores de Viagens Aéreas (Alteração) (Saída da UE) 2019

Até 520 £ por todos os voos de, para e dentro do Reino Unido

Atrasos

Superior a 3 horas

Voo sobrelotado

Por sobrelotação

Cancelamentos

Menos de 14 dias antes

Perdas de ligações

Provocando 3 horas de atraso na chegada

 **Não tem direito** a compensação por perturbação provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência adicional a que tem direito

Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de embarque rejeitado, cancelamento ou perda de ligação.

Alojamento + transfer (transporte) para atrasos até ao dia seguinte

Os passageiros devem ser informados acerca dos seus direitos

Duas chamadas telefónicas ou e-mails

Comida e bebida após algumas horas



Compensação por voos de e dentro dos EUA



Voo sobrelotado

Menos de 14 dias antes

Até 2150 US\$



Bagagem

Até 4700 US\$

- ⚠ **Não tem direito** a compensação por perturbação provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência adicional a que tem direito



Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de recusa de embarque, cancelamento e alterações significativas no voo, incluindo atrasos.



Atrasos na pista

Os passageiros que esperarem mais de 2 horas a bordo devem ter acesso gratuito a instalações sanitárias, cuidados médicos, comida e bebida, com direito a desembarcar, a menos que haja motivo para não o fazer, após 3 horas para voos domésticos e após 4 horas para voos internacionais.



Assistência adicional

As companhias aéreas podem prestar assistência aos passageiros que aguardam por um voo, mas não há nenhum requisito federal para o fazer.

Compensação por voos de, para e dentro do Canadá

Atrasos

Superior a 3 horas
Até 1000 C\$

Voo sobrelotado

Por sobrelotação
Até 2400 C\$

Cancelamentos

Menos de 14 dias antes
Até 1000 C\$

Bagagem

Reembolso por malas atrasadas, perdidas ou danificadas
Até 2800 C\$

 **Não tem direito** a compensação por perturbação provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência adicional a que tem direito

Voo alternativo

Em todos os casos de recusa de embarque, cancelamento ou atraso superior a 3 horas.
Reembolsos apenas oferecidos em determinadas situações.

Alojamento + transfer (transporte) para atrasos até ao dia seguinte*

Os passageiros devem ser informados acerca dos seus direitos

E ainda atualizações do estado do voo a cada 30 minutos.

Comida e bebida após 2 horas*

Atrasos na pista

Os passageiros devem ter acesso a instalações sanitárias, chamadas, comida e bebida enquanto esperam a bordo.
Os passageiros têm direito a desembarcar após 3 horas, a menos que haja um motivo para não o fazer.

Acesso a chamada telefónica ou Wi-Fi para e-mails após 2 horas*

As crianças até aos 14 anos devem sentar-se junto ao seu progenitor ou tutor gratuitamente

*As companhias aéreas não precisam de fornecer estas opções por perturbações fora do seu controlo, necessárias por razões de segurança, ou caso tenham avisado com 12 horas de antecedência.



Brasil: ANAC 400

Agência Nacional de Aviação Civil Brasileira. Resolução n.º 400

Até 10 000 R\$* por voos de, para e dentro do Brasil

Atrasos

Superior a 2 horas

Voo sobrelotado

Por sobrelotação

Perdas de ligações

Provocando um atraso de 2 horas na chegada

Cancelamentos

Menos de 72 horas antes

Alterações de horário

Menos de 72 horas antes

Bagagem

Reembolso por malas atrasadas, perdidas ou danificadas

*Montantes não declarados na lei, mas que os passageiros podem reclamar ao abrigo do Código Brasileiro do Consumidor.

 **Não tem direito** a compensação por perturbação provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência adicional a que tem direito

Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de cancelamento, recusa de embarque, alteração de horário, perda de ligação ou atraso superior a 4 horas.

Alojamento para atrasos até ao dia seguinte

Os passageiros devem ser informados acerca dos seus direitos

E ainda atualizações do voo a cada 30 minutos.

Chamadas ou e-mails após 1 hora

Comida e bebida após 2 horas

Mexico Ley de Aviación Civil

Ley Federal de Protección al Consumidor (Lei da Aviação Civil)

Receba uma compensação de pelo menos 25% do valor do bilhete em voos de, para e dentro do México

Atrasos

Superior a 4 horas

Cancelamentos

Voo sobrelotado

Por sobrelotação

Perdas de ligações

Resultando num atraso de 4 horas na chegada

 **Não tem direito** a compensação por perturbação provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência adicional a que tem direito

Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de recusa de embarque, cancelamentos ou atrasos superiores a 4 horas

Alojamento + transfer (transporte) para atrasos até ao dia seguinte

Os passageiros têm de ser rapidamente informados sobre as alterações de itinerário

Chamadas telefónicas e e-mails para todos os atrasos

Comida e bebida após 1 hora

Até 600 €* por voos de, para e dentro da Turquia

Atrasos

Superior a 3 horas

Voo sobrelotado

Por sobrelotação

Cancelamentos

Menos de 14 dias antes

 **Não tem direito** a compensação por perturbação provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência adicional a que tem direito

Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de embarque rejeitado, cancelamento ou perda de ligação.

Alojamento + transfer (transporte) para atrasos até ao dia seguinte

Os passageiros devem ser informados acerca dos seus direitos

Os embarques rejeitados ou cancelamentos devem ser confirmados por escrito.

Alterações de destino

As companhias aéreas devem transportar os passageiros para o seu destino original.

Comida e bebida após algumas horas

Duas chamadas telefónicas ou e-mails

*A compensação pode ser paga em euros ou em lira turca



China

Disposições sobre a Gestão da Regularidade do Voo

Compensação por voos dentro, de ou com escala na China

Atrasos

Superior a 4 horas

Até 200 ¥*

Atrasos

Superior a 8 horas

Até 400 ¥*

 **Não tem direito** a compensação por perturbação provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência adicional a que tem direito



Alojamento requisitado pelas companhias aéreas regulamentadas**



As alterações do estado do voo devem ser comunicadas no prazo de 30 minutos



Comida e bebida requisitadas pelas companhias aéreas regulamentadas



Atrasos na pista

Os passageiros devem ter acesso a instalações sanitárias, a comida e a água após 2 horas e o direito a desembarcar após 3 horas.

*Os montantes e termos são definidos por cada companhia aérea e podem variar. Algumas companhias aéreas não oferecem compensação.

**Em voos internacionais, as companhias aéreas ajudarão os passageiros a obter alimentação e alojamento, mas só pagam se tiverem causado a perturbação.

A sua compensação para todos os voos de, para e dentro da Índia

Cancelamentos

Menos de 24 horas antes

Até 10 000 ₹

Perdas de ligações

Até 10 000 ₹

Voo sobrelotado

Em atrasos por sobrelotação superiores a 1 hora

Até 20 000 ₹

Bagagem

Reembolso por malas atrasadas, perdidas ou danificadas

Até 20 000 ₹

 **Não tem direito** a compensação por perturbação provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência adicional a que tem direito

Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de cancelamento, recusa de embarque ou atrasos superiores a 6 horas.

Alojamento + transfer (transporte) para atrasos até ao dia seguinte

Comida e bebida após 2 horas

Apenas se o passageiro estiver à espera no aeroporto.



Arábia Saudita: PRPR

Regulamento de Proteção dos Direitos dos Passageiros da Autoridade Geral da Aviação Civil

A sua compensação por voos de, para e dentro da Arábia Saudita

Atrasos

Superior a 3 horas

Até 700 SAR

Voo sobrelotado

Por sobrelotação

Até 200% do bilhete

Alterações de horário

Superior a 3 horas

Até 700 SAR

Cancelamentos

Menos de 14 dias antes

Até 150% do bilhete

Bagagem

Reembolso por malas atrasadas, perdidas ou danificadas

Até 6200 SAR

Escalas adicionais

Não indicado na reserva

Até 470 SAR

 **Não tem direito** a compensação por perturbação provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência adicional a que tem direito

Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de recusa de embarque e cancelamento

Reembolso de atrasos superiores a 2 horas e atrasos na pista superiores a 3 horas se um passageiro desistir de viajar.

Alojamento + transfer (transporte) para atrasos até ao dia seguinte

Bebidas e snacks para atrasos superiores a 1 hora

Refeições para atrasos superiores a 3 horas.

Atrasos na pista

Os passageiros devem ter acesso a instalações sanitárias, chamadas, comida e bebida enquanto esperam a bordo.

Os passageiros têm direito a desembarcar após 3 horas, a menos que haja um motivo para não o fazer.

Os passageiros devem ser informados sobre perturbações, compensações e assistência

A sua compensação por voos de, para e dentro de Omã

 Atrasos Superior a 6 horas Até 260 OMR	 Bagagem Reembolso por malas atrasadas, perdidas ou danificadas Até 750 OMR
 Cancelamentos Voos internacionais Aviso com menos de 14 dias Até 260 OMR Voos domésticos Aviso com menos de 7 dias Até 100% do valor do bilhete	 Voo sobrelotado Por sobrelotação resultante em atrasos de 2 a 6 horas Até 50% do valor do bilhete Por sobrelotação resultante em atrasos superiores a 6 horas Até 260 OMR

 **Não tem direito** a compensação por perturbação provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência adicional a que tem direito

-  **Voo alternativo ou reembolso total**
Em todos os casos de recusa de embarque e cancelamento.
-  **Alojamento + transfer (transporte) para atrasos superiores a 6 horas**
-  **Os passageiros devem ser informados acerca dos seus direitos a assistência e suporte**
-  **Bebidas após 2 horas e comida após 3 horas**
-  **Compensação adicional para passageiros com mobilidade reduzida ou necessidades especiais**
Em casos de recusa de embarque e cancelamento, pode ser elegível para compensação equivalente a **200% do valor do bilhete**.



MC99 em todo o mundo

Convenção de Montreal de 1999

A sua compensação por todos os voos internacionais entre os mais de 140 países que aderiram à Convenção

Atrasos

Recuperar despesas

Até 8200 US\$

Cancelamentos

Recuperar despesas

Até 8200 US\$

Bagagem

Reembolso por malas atrasadas, perdidas ou danificadas

Até 1950 US\$

 **Não tem direito** a compensação se a companhia aérea conseguir provar que a perturbação estava fora do seu controlo e que tomou as medidas razoáveis para evitar a perturbação.

Assistência adicional a que tem direito

A Convenção de Montreal permite que os passageiros reclamem por “danos” mas não inclui disposições sobre o tipo de assistência que as companhias aéreas devem prestar.

AirHelp. **Prontos para ajudar.**

12 mil 

Voos verificados
todo o ano

205 mil 

“Excelentes”
avaliações
no Trustpilot

2,7 milhões 

Clientes com
compensação paga



airhelp.pt