

# Tu guía sobre derechos de los pasajeros aéreos

EDICIÓN 2026



Una guía para entender a qué tienes  
derecho si tus vuelos sufren un retraso  
o se cancelan.

**AirHelp** 

# Contenido

Tus derechos cuando tu vuelo se retrasa o cancela	3
Comprueba qué te corresponde	4
Compensación en todo el mundo	5
La aplicación que necesitas al volar	6
Qué necesitas para reclamar una compensación	7
Por qué los pasajeros eligen AirHelp	8
Compensación y reembolsos del billete y de costes	9
Descubre AirHelp+	10
¿Qué huelgas te hacen elegible para recibir compensación?	11
Compensación por equipaje perdido o dañado	12
Derechos del pasajero aéreo para personas con discapacidad o necesidades especiales	13
Información específica sobre reglamentos mundiales	14

# Tus derechos cuando tu vuelo se retrasa o cancela

## Comida y bebida



Tras un retraso de varias horas

## Alojamiento



Si sufres un retraso que te obliga a pernoctar

## Un vuelo alternativo



Si tu intención sigue siendo viajar

## Compensaciones de hasta 600 €



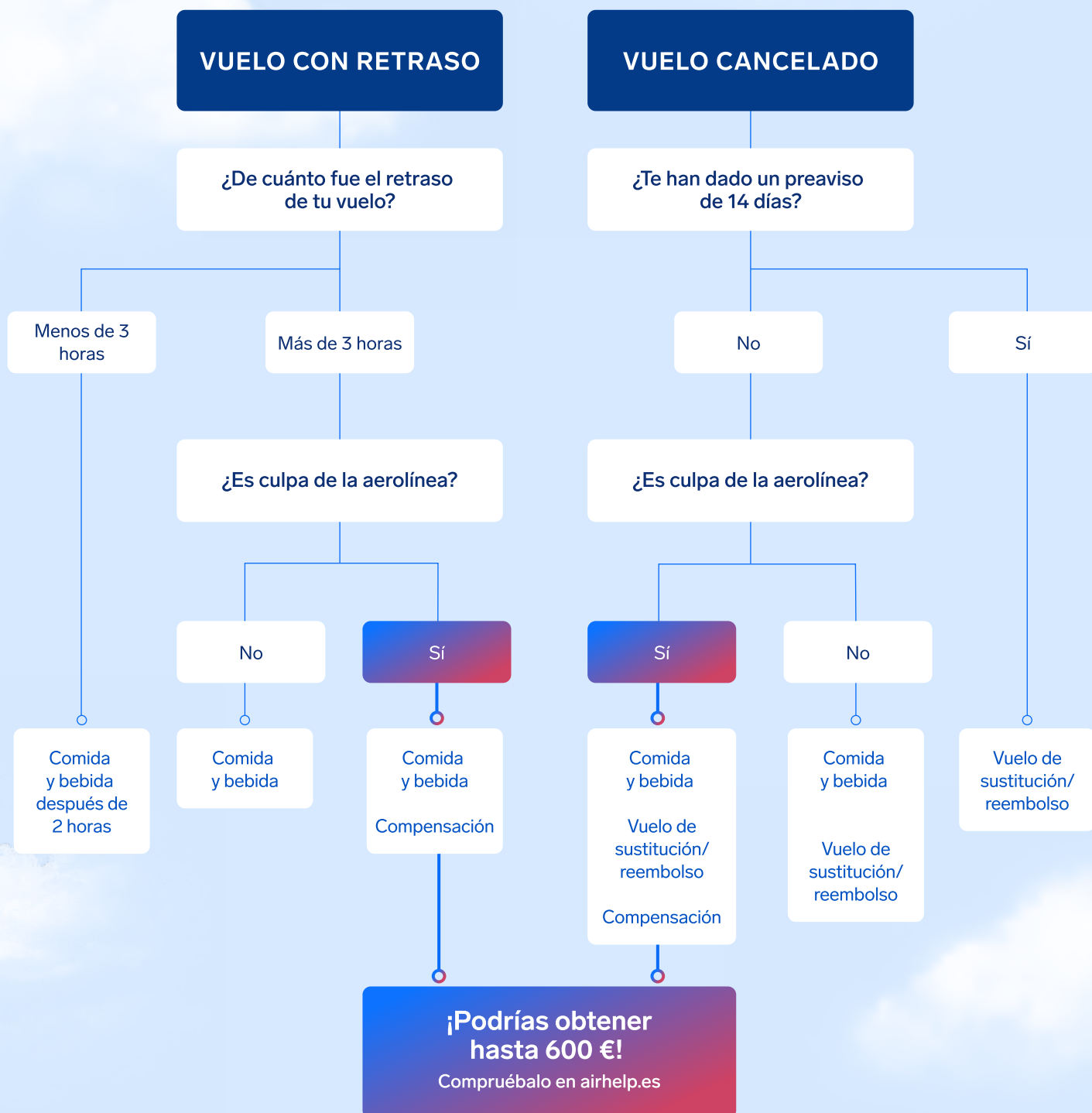
Si la aerolínea es responsable del problema



Haz un seguimiento de tus vuelos en nuestra aplicación y te guiaremos por tus derechos

# Comprueba qué te corresponde

Un vistazo a lo que te corresponde según la legislación europea.



También puedes recibir compensación por **overbooking** y **huelgas**. Y si viajas con otras personas (**amigos, compañeros o niños**), ¡también son elegibles!

# Compensación en todo el mundo

La cantidad que te debe una aerolínea depende de algunos factores.

Desde dónde y hacia dónde estés volando

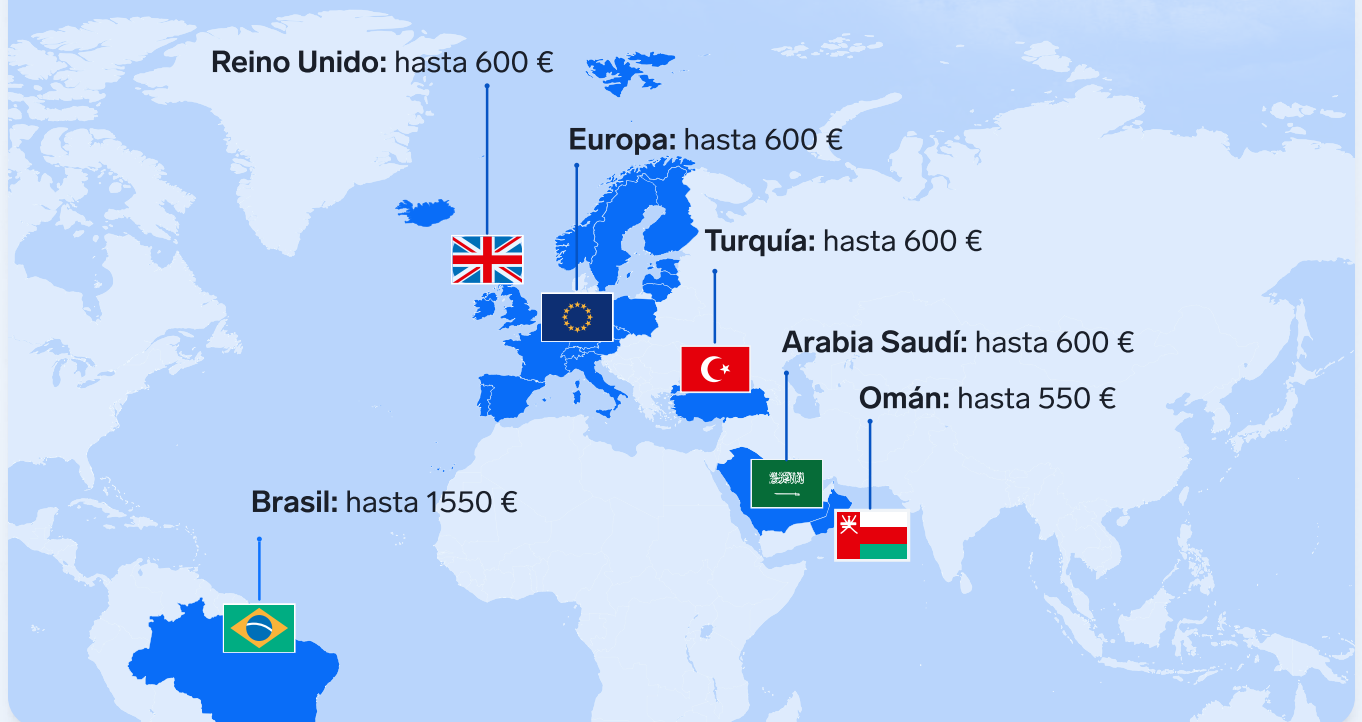
Cómo de grave es el retraso

Si la aerolínea es responsable o no

El aviso que te den

Los derechos de los pasajeros aplicables a tu vuelo

## Normativas que respaldamos



AIRHELP FLIGHT & CLAIM TRACKER

# La app que necesitas cuando vuelas

Haz que cada viaje sea más sencillo con seguimiento de vuelos, alertas de problemas y reclamaciones sencillas.



## Reclama una compensación con un solo toque

Envía tu reclamación por hasta 600 € en minutos y realiza un seguimiento en cada paso del proceso.



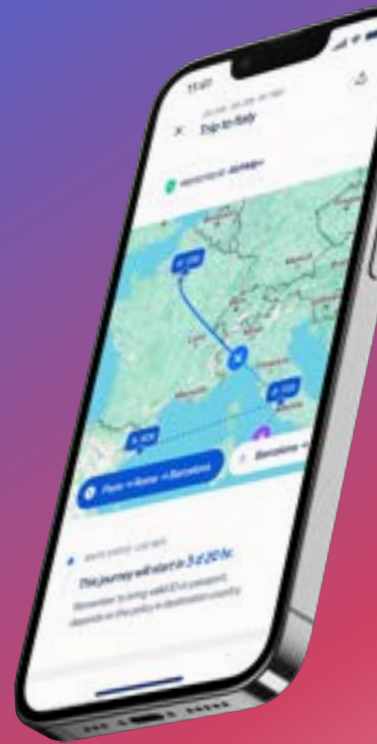
## Realiza un seguimiento de los vuelos gratis

Recibe actualizaciones de estado en tiempo real para tus vuelos, o de los de otra persona, para que siempre estés conectado.



## Sincroniza tu calendario o Gmail

Importa automáticamente tus viajes, realiza un seguimiento de los cambios y recibe alertas cuando se te deba una compensación.



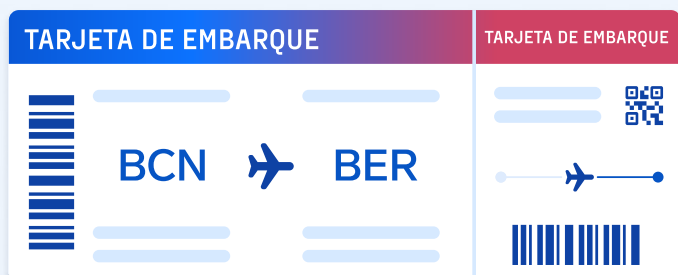
Únete a más de 750.000 viajeros frecuentes que usan la aplicación gratis de AirHelp.



DESCÁRGALA  
Y ÚSALA GRATIS

# Qué necesitas para reclamar una compensación

## Lo básico



- Tarjeta de embarque**  
Conserva tu tarjeta de embarque (y cualquier otra tarjeta de embarque de vuelos alternativos).

- Confirmación de reserva**  
Guarda el correo electrónico o el recibo de tu reserva como prueba de tu reserva.

## 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 compensación económica.

**No aceptes vales** a menos que tengas claro que estás obteniendo un trato justo.

# Por qué los pasajeros eligen AirHelp

## ¿Cómo funciona?

1

Reclama en minutos

Empieza tu reclamación con solo unos toques en la aplicación gratis de AirHelp.

2

Nos encargamos de todo

Analizamos los datos de tu problema, reunimos pruebas y negociamos con la aerolínea.

3

Obtienes una compensación

Cuando la aerolínea pague, te transferimos el dinero directamente a tu cuenta.

## Solo cobramos si tú cobras

Nuestra tarifa procede de la compensación que conseguimos para ti: **nunca de tu bolsillo**. Tarifa estándar: 35 %.

12.000 

Vuelos revisados a diario

215.000 

Opiniones con puntuación «Excelente» en Trustpilot

3 M 

Clientes que han recibido compensación

# Compensación y reembolsos



## Compensación

Dinero que se te paga cuando un vuelo se retrasa o se cancela. Hasta 600 €.



## Reembolso del billete

La devolución del coste de tu billete. Normalmente puedes elegir entre un reembolso o un vuelo alternativo.



## Reembolso de costes

Reembolso de los gastos producidos durante un problema: comida, transporte y artículos esenciales.



La compensación y los reembolsos no son lo mismo.  
**A veces tienes derecho a recibir ambos!**

Descubre **AirHelp+**

# Protección de vuelos que merece la pena. Viaje tras viaje.



**Hasta 600 € en compensación de la aerolínea:** sin comisiones ni complicaciones



**Hasta 400 € en pagos rápidos del seguro** por problemas comunes



**Acceso a la sala VIP** cuando tu vuelo se retrasa



**Fast Track gratis** por un valor de 20 € en aeropuertos seleccionados



**Descuentos en hoteles** y ventajas al viajar



**Alertas en tiempo real** y asistencia las 24 horas en la aplicación

- ✓ ¿Vuelas a menudo? Protege **9 viajes**
- ✓ ¿Eres un viajero ocasional? Protege **3 viajes**



Con la confianza de más de 12 millones de pasajeros en todo el mundo

**Hazte miembro**

# ¿Qué huelgas dan derecho a recibir compensación?

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






# 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><br>Las aerolíneas deben reparar, reemplazar o pagar por los daños. Presenta tu reclamación en un plazo de 7 días. |  <b>Equipaje con retraso</b><br>Reembolso por artículos esenciales. Presenta tu reclamación en un plazo de 21 días. |  <b>Lost luggage</b><br>Compensación por el contenido. Presenta tu reclamación en un plazo de 2 años. |
|--|---|---|

## ¿Qué hacer

- 1** Notifica inmediatamente el problema en el mostrador de equipajes.
- 2** Obtén 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 los artículos que hayas comprado debido al retraso de tu equipaje.



# Derechos para personas con discapacidad o necesidades adicionales



## Tus derechos están protegidos por leyes que varían según el país, lo que te ayuda a viajar con facilidad y dignidad

La mayoría de las normativas garantizan tu derecho a recibir asistencia en los aeropuertos y a bordo, como la ayuda con la movilidad, al subir y bajar del avión o viajar con un animal de servicio.

Ponte en contacto con tu aerolínea o aeropuerto con antelación para organizar la asistencia que necesites.

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



# 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 un problema se debe a circunstancias extraordinarias.

## Asistencia adicional que te corresponde



### Vuelo alternativo o reembolso completo

Para cancelaciones, pérdida de un vuelo de conexión o embarque denegado debido a overbooking.



### Alojamiento + traslado para retrasos nocturnos



### Los pasajeros deben estar informados de sus derechos



### Dos llamadas o correos electrónicos



### Comida y bebida tras unas horas



# UK 261

Reglamentos sobre los derechos de los pasajeros aéreos y licencias de los organizadores de viajes aéreos (enmienda) (salida de la UE) de 2019

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



### Retrasos

Más de 3 horas



### Cancelaciones

Con menos de 14 días de antelación



### Embarque denegado

Por exceso de reservas



### Pérdida de un vuelo de conexión

Que causen un retraso de 3 horas a la llegada



**No hay compensación** cuando un problema se debe a circunstancias extraordinarias.

## Asistencia adicional que te corresponde



### Vuelo alternativo o reembolso completo

Para cancelaciones, pérdida de un vuelo de conexión o embarque denegado debido a overbooking.



### Alojamiento + traslado para retrasos nocturnos



### Los pasajeros deben estar informados de sus derechos



### Dos llamadas o correos electrónicos



### Comida y bebida después de unas horas



# Legislación de EE. UU.

USA de transporte de 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 un problema se debe a circunstancias extraordinarias.

## Asistencia adicional que te corresponde



### Vuelo alternativo o reembolso completo

Para cancelaciones, cambios significativos en el vuelo, incluidos retrasos y embarque denegado debido a overbooking.



### 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 un problema se debe a circunstancias extraordinarias.

## Asistencia adicional que te corresponde

### Un vuelo alternativo

Para cancelaciones, retrasos de más de 3 horas y embarque denegado debido a overbooking. Los **reembolsos** solo se ofrecen en ciertas situaciones.

### Alojamiento + traslado para retrasos nocturnos\*

### Los pasajeros deben estar informados de sus derechos

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

### Comida y bebida tras 2 horas\*

### 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.

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

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

\* 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 de pasajeros turca «SHY»

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

Hasta 600 €\* para 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 un problema se debe a circunstancias extraordinarias.

## Asistencia adicional que te corresponde

### Vuelo alternativo o reembolso completo

Para cancelaciones, pérdida de un vuelo de conexión o embarque denegado debido a overbooking.

### 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 después de unas horas

### Dos llamadas o correos electrónicos

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



# China

Disposiciones sobre la gestión de la regularidad de los vuelos

## Compensación por 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 un problema se debe a circunstancias extraordinarias.

## 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 las 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. Hay aerolíneas que no ofrecen compensación.

\*\* 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.

## 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 un problema se debe a circunstancias extraordinarias.

## Asistencia adicional que te corresponde



### Vuelo alternativo o reembolso completo

Para cancelaciones, retrasos de más de 6 horas o embarque denegado debido a overbooking.



### Alojamiento + traslado para retrasos nocturnos



### Comida y bebida tras 2 horas

Solo si el pasajero espera en el aeropuerto.



# ANAC 400, Brasil

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

## Hasta 10 000 R\$\* para 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 un problema se debe a circunstancias extraordinarias.

## Asistencia adicional que te corresponde



### Vuelo alternativo o reembolso completo

Para cancelaciones, pérdida de un vuelo de conexión, cambios de horario, retrasos de más de 4 horas o embarque denegado debido a overbooking.



### Alojamiento para retrasos nocturnos



### Los pasajeros deben estar informados de sus derechos

Además de recibir información actualizada de vuelo cada 30 minutos.



### Llamadas o correos electrónicos tras 1 hora



### Comida y bebida tras 2 horas

# Ley de Aviación Civil, México

Ley Federal de Protección al Consumidor

## Compensación de al menos el 25 % 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 un problema se debe a circunstancias extraordinarias.

## Asistencia adicional que te corresponde

### Vuelo alternativo o reembolso completo

Para retrasos de más de 4 horas, cancelaciones o embarque denegado debido a overbooking.

### 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



# 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 un problema se debe a circunstancias extraordinarias.

## Asistencia adicional que te corresponde



### Vuelo alternativo o reembolso completo

Para cancelaciones y embarque denegado debido a overbooking.

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



### Alojamiento + traslado para retrasos nocturnos



### Bebidas y aperitivos para retrasos de más de 1 hora

Comidas en retrasos de más de 3 horas



### 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.








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

La normativa de protección de los derechos del pasajero, aprobada por la autoridad de aviación civil de Omán mediante la Decisión n.º 757/2024, de 25 de agosto de 2024.

## 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 antelación <b>Hasta 260 OMR</b>  <b>Vuelos nacionales</b> Menos de 7 días de antelación <b>Hasta el 100 % del valor del billete</b>	 <b>Embarque denegado</b> Por overbooking que resulte en retrasos de 2 a 6 horas <b>Hasta el 50 % del valor del billete</b>  Por overbooking que resulte en retrasos de más de 6 horas <b>Hasta 260 OMR</b>
 <b>Escalas de más</b> No aparecen en la reserva <b>Hasta 55 OMR</b>	
 <b>No hay compensación</b> cuando un problema se debe a circunstancias extraordinarias.	

## Asistencia adicional que te corresponde

-  **Vuelo alternativo o reembolso completo**  
Para cancelaciones y embarque denegado debido a overbooking.
-  **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 casos de embarque denegado y cancelación, puede que seas elegible para recibir compensación equivalente al **200 % del valor del billete**.

## Hasta 4500 THB para vuelos internacionales con salida desde Tailandia



### Retrasos

#### Vuelos internacionales

Más de 10 horas

**Hasta 4500 THB**

#### Vuelos nacionales

Más de 5 horas

**Hasta 1200 THB**



### Embarque denegado


Por overbooking

#### Vuelos internacionales

**Hasta 4500 THB**

#### Vuelos nacionales

**Hasta 1500 THB**

 **No hay compensación** cuando un problema se debe a circunstancias extraordinarias.



### Cancelaciones

**Vuelos internacionales** con menos de 7 días de antelación

**Hasta 4500 THB**

**Vuelos nacionales** con menos de 3 días de antelación

**Hasta 1500 THB**

## Asistencia adicional que te corresponde



### Vuelo alternativo o reembolso completo

Por retrasos, cancelaciones y embarque denegado debido a overbooking.



### Retrasos en pista

Los pasajeros deben tener acceso a baños y a una ventilación adecuada. Pueden desembarcar después de 3 horas siempre que sea seguro.



### Alojamiento + traslado para retrasos nocturnos



### Comida y bebida tras 2 horas



### Los pasajeros deben estar informados de sus derechos



### Llamadas telefónicas o correos electrónicos tras 2 horas



### Derechos especiales para pasajeros con discapacidad y menores no acompañados



# 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 7,850 €**



## Cancelaciones

Reclamación de costes

**Hasta 7,850 €**



## Equipaje

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

**Hasta 1,900 €**

**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. Here to help.**



**DESCARGA NUESTRA APLICACIÓN GRATIS**