

La tua guida ai diritti dei passeggeri di voli aerei

EDIZIONE 2026



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

AirHelp 

Contenuto

I tuoi diritti quando il tuo volo è in ritardo o cancellato	3
Controlla a cosa hai diritto	4
Risarcimento nel mondo	5
L'app di cui hai bisogno quando voli	6
Cosa ti serve per richiedere un risarcimento	7
Perché i passeggeri scelgono AirHelp	8
Risarcimento e rimborsi	9
Scopri AirHelp+	10
Quali scioperi sono idonei per il risarcimento?	11
Risarcimento per bagaglio smarrito o danneggiato	12
Diritti per persone con disabilità o esigenze aggiuntive	13
Regolamenti del mondo in dettaglio	14

I tuoi diritti quando il volo è in ritardo o cancellato

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 €



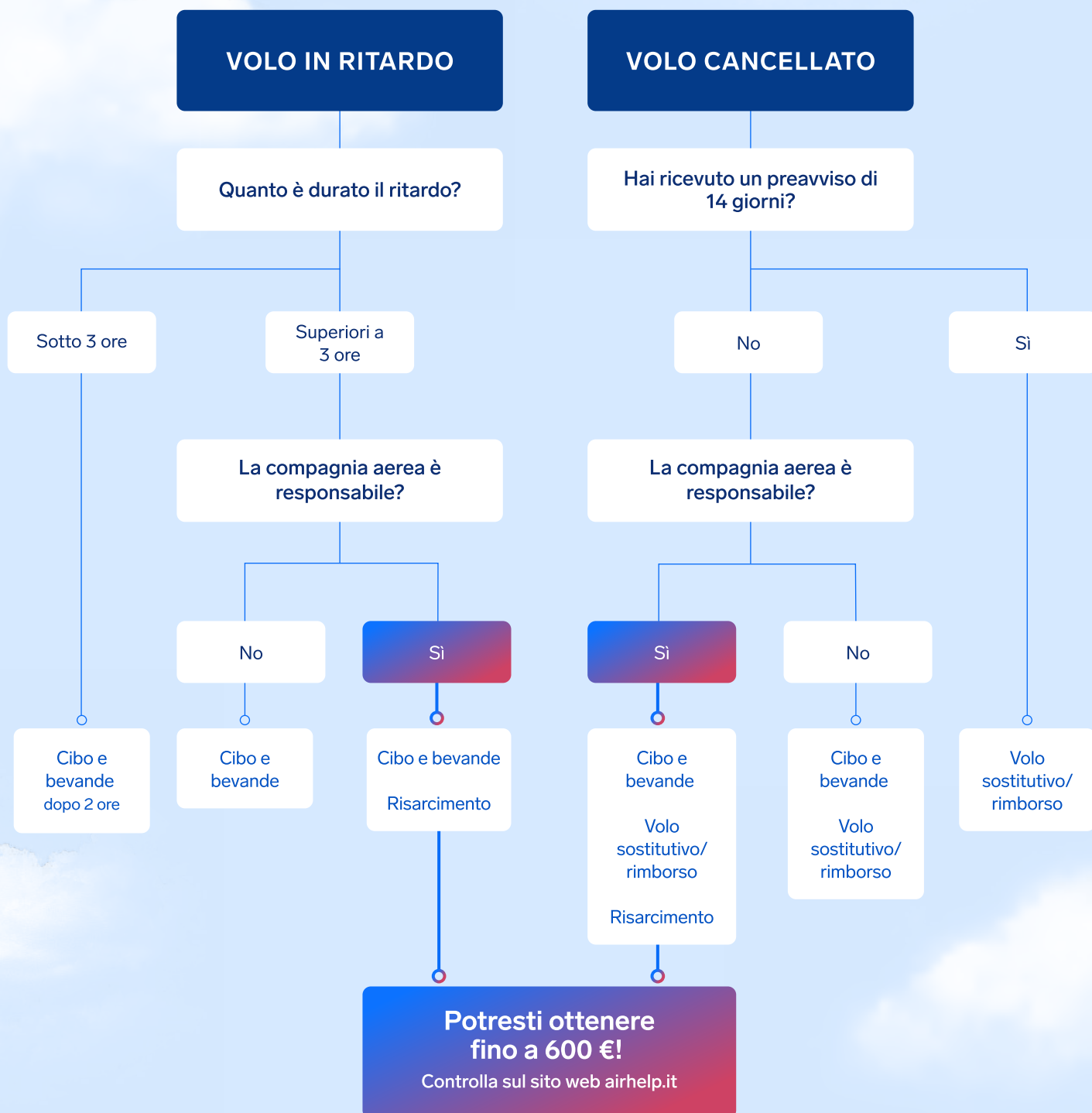
Se la compagnia aerea è responsabile del disservizio



Tieni traccia dei tuoi voli nella nostra app e ti guideremo nell'esercizio dei tuoi diritti

Controlla a cosa hai diritto

Una panoramica di ciò che ti spetta secondo la legge europea.



Puoi anche ottenere un risarcimento per **overbooking** e **scioperi**. E se viaggi con altre persone, **amici, colleghi o figli**, anche loro ne hanno diritto!

Risarcimento nel mondo

Quanto ti deve una compagnia aerea dipende da alcuni fattori.

I luoghi di partenza e di destinazione

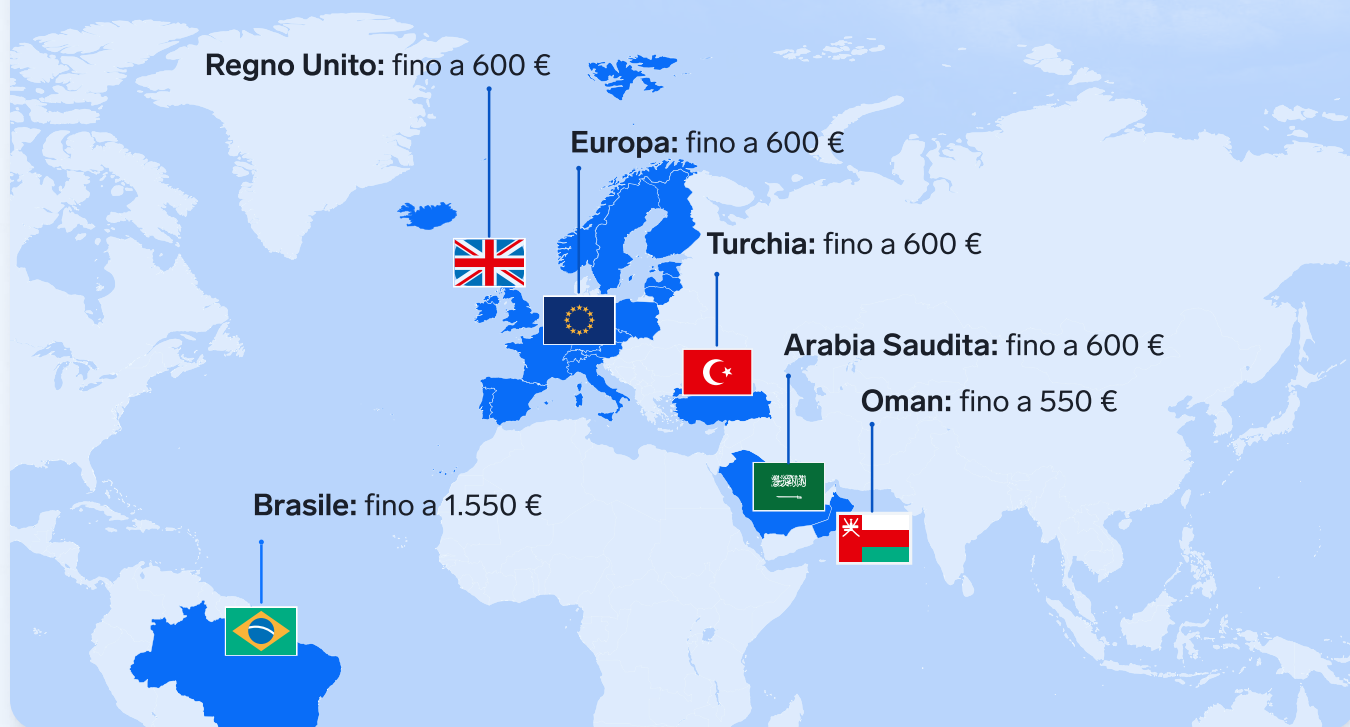
Quanto è grave il tuo ritardo

Se la compagnia aerea è responsabile o meno

Quanto preavviso ti viene dato

Quali diritti dei passeggeri si applicano al tuo volo

Normative supportate



AIRHELP TRACKER DI VOLI E RECLAMI

L'app di cui hai bisogno quando voli

Rendi ogni viaggio più semplice con il monitoraggio dei voli,
gli avvisi sui disservizi e l'invio facile del reclamo.



Richiedi il risarcimento con un tocco

Invia il tuo reclamo per ottenere fino a 600 €
in pochi minuti e monitoralo in ogni fase del
processo.



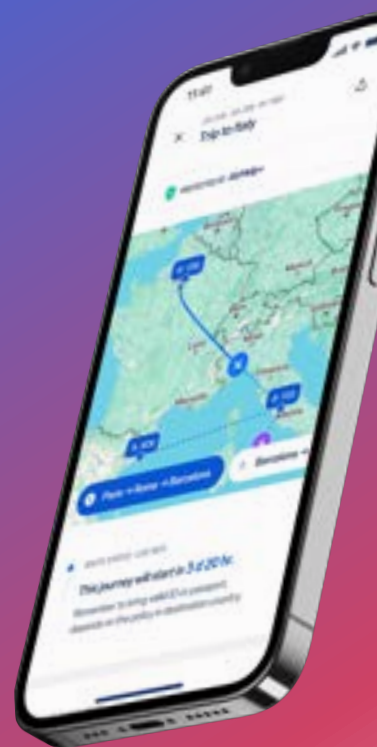
Monitora i voli gratuitamente

Ricevi aggiornamenti sullo stato dei tuoi voli
in tempo reale, o di quelli di qualcun altro, così
sei sempre connesso/connessa.



Sincronizza il tuo calendario o Gmail

Importa automaticamente i tuoi viaggi, monitora
le modifiche e ricevi avvisi quando ti spetta
un risarcimento.



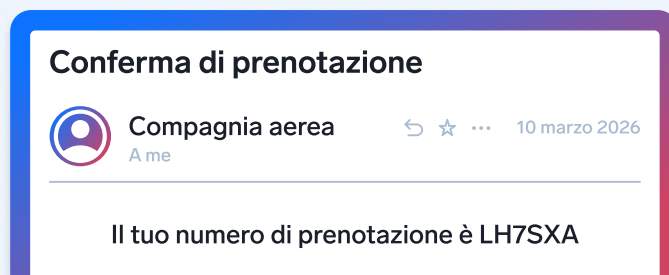
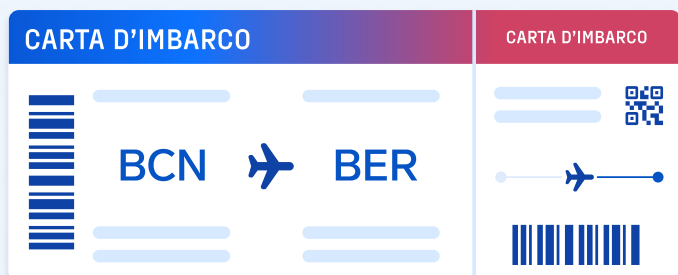
Unisciti a oltre 750.000 frequent
flyer che usano l'app gratuita
di AirHelp.



SCARICA E USA GRATUITAMENTE

Cosa ti serve per richiedere un risarcimento

Gli elementi essenziali



- Carta d'imbarco**
Conserva la carta d'imbarco (e qualsiasi altra carta d'imbarco per voli alternativi).

- Conferma di prenotazione**
Salva l'e-mail o la ricevuta della prenotazione come prova della tua prenotazione.

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 buoni**, a meno che tu non abbia la sicurezza di ricevere un'offerta equa.

Perché i passeggeri scelgono AirHelp

Come funziona

1

Presenti il tuo reclamo in pochi minuti

Inizia la procedura di reclamo in pochi tocchi con l'app gratuita di AirHelp.

2

Ci occupiamo di tutto

Analizziamo i dati del tuo disservizio, raccogliamo prove e negoziamo con la compagnia aerea.

3

Otteni il risarcimento

Quando la compagnia aerea paga, trasferiamo il denaro direttamente sul tuo conto.

Guadagniamo solo se guadagni anche tu

La nostra commissione viene detratta dal risarcimento che otteniamo per te, **senza mai intaccare il tuo portafoglio**. Commissione standard: 35%.

12k 

Voli controllati tutti i giorni

215k 

Recensioni "eccellenti" su Trustpilot

3M 

Clienti che hanno ricevuto un risarcimento

Risarcimento, rimborso e rimborso spese



Rimborso

Denaro che ti viene corrisposto, quando un volo è in ritardo o viene cancellato. Fino a 600 €.



Rimborso

Il costo del tuo biglietto di ritorno. Di solito puoi scegliere tra un rimborso o un volo alternativo.



Rimborso spese

Rimborso delle spese durante un disservizio per cibo, trasporto, beni essenziali.



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

Scopri **AirHelp+**

Protezione del volo che ti ripaga. Viaggio dopo viaggio.



Fino a 600 € di risarcimento dalla compagnia aerea —
nessuna commissione, nessuna seccatura



Fino a 400 € in rapidi pagamenti assicurativi per i disservizi più comuni



Accesso alla lounge quando il tuo volo è in ritardo



Fast Track gratuito del valore di 20 € in aeroporti selezionati



Sconti sugli hotel e vantaggi di viaggio



Avvisi in tempo reale & assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7 nell'app

- ✓ Voli spesso? Proteggi **9 viaggi**
- ✓ Viaggiatore/viaggiatrice occasionale? Proteggi **3 viaggi**

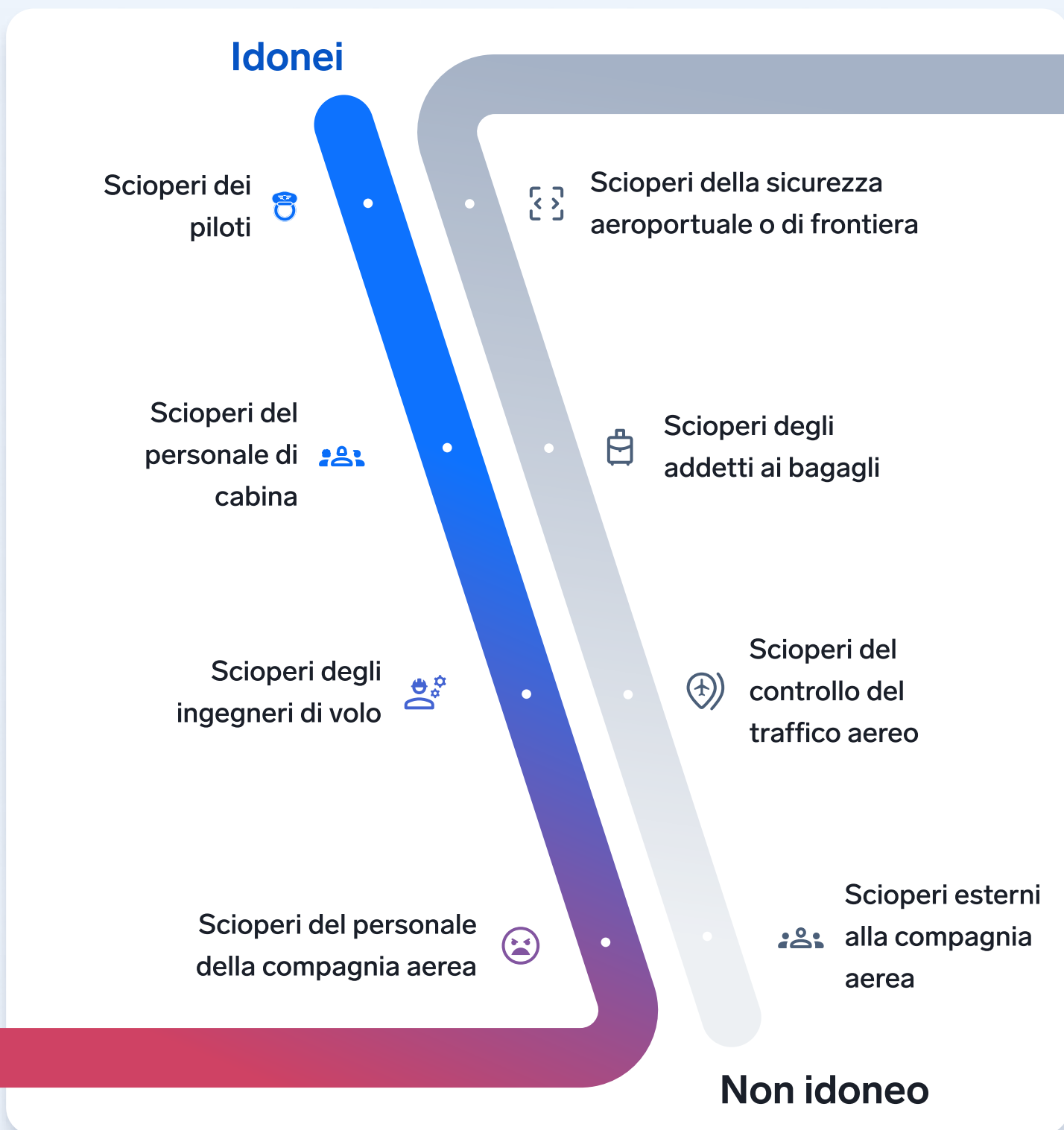


Scelti da oltre 12 milioni di passeggeri in tutto il mondo

Diventa membro

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.



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?



Bagaglio danneggiato

Le compagnie aeree devono riparare, sostituire o pagare i danni. Reclama entro 7 giorni.



Bagaglio in ritardo

Rimborso per gli oggetti essenziali.
Reclama entro 21 giorni.



Lost luggage

Risarcimento per il contenuto.
Reclama entro 2 anni.

Cosa fare

- 1** Segnala immediatamente il problema al banco bagagli.
- 2** Procurati un **Rapporto di irregolarità bagaglio (PIR)**: questo documento è davvero importante, quindi non lasciare l'aeroporto senza averne uno.
- 3** Conserva eventuali ricevute degli articoli acquistati a causa del ritardo del bagaglio.



Diritti per persone con disabilità o esigenze aggiuntive



I tuoi diritti sono protetti da leggi che variano a seconda del Paese, e ti permettono di viaggiare con facilità e dignità

La maggior parte delle normative garantisce il tuo diritto all'assistenza negli aeroporti e a bordo, ad esempio per il supporto alla mobilità, per salire e scendere dall'aereo o per viaggiare con un animale di servizio.

Contatta in anticipo la tua compagnia aerea o l'aeroporto per organizzare il supporto di cui hai bisogno.

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



Regolamenti del mondo in dettaglio

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



Europa CE 261

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

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



Ritardi

Superiori a 3 ore



Imbarco negato

Per overbooking



Coincidenza persa

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

Per cancellazioni, voli di coincidenza persi o negato imbarco causato da overbooking.



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 UK 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 i voli verso, da e all'interno del Regno Unito



Ritardi

Superiori a 3 ore



Cancellazioni

Meno di 14 giorni prima



Imbarco negato

Per overbooking



Coincidenza persa

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

Per cancellazioni, voli di coincidenza persi o negato imbarco causati da overbooking.



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

U.S.A. 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\$



Problemi

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

Per cancellazioni, modifiche significative del volo inclusi i ritardi e il negato imbarco causati da overbooking.



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\$

Cancellazioni

Meno di 14 giorni prima

Fino a 1.000 CA\$

Imbarco negato


Per overbooking

Fino a 2.400 CA\$

Problemi

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

Per cancellazioni, ritardi superiori a 3 ore e casi di negato imbarco causati da overbooking. **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 per i passeggeri

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

Fino a 600* € per i voli verso, da 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

Per cancellazioni, voli di coincidenza persi o casi di negato imbarco causati da overbooking.

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



Cina

Disposizioni sulla gestione della regolarità dei voli

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 richiesti dalle 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 alcun 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 ₹



Coincidenza persa


Fino a 10.000 ₹



Problemi

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

Per cancellazioni, ritardi superiori a 6 ore o negato imbarco causato da overbooking.



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

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

Ritardi

Superiori a 2 ore

Imbarco negato

Per overbooking

Coincidenza persa

Che causano un ritardo di 2 ore all'arrivo

Cancellazioni

Meno di 72 ore prima

Modifiche agli orari

Meno di 72 ore prima

Problemi

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

Per cancellazioni, voli di coincidenza persi, cambi di orario, ritardi superiori a 4 ore o negato imbarco causato da overbooking.

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)

Risarcimento di almeno il 25% del biglietto per i voli verso, da e all'interno del Messico

Ritardi

Superiori a 4 ore

Imbarco negato

Per overbooking

Cancellazioni

Coincidenza persa

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

Per ritardi superiori a 4 ore, cancellazioni o negato imbarco causati da overbooking.

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

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

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

Problemi

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

Per cancellazioni e casi di negato imbarco causati da overbooking.

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

Sistemazione + trasferimento per i ritardi che durano tutta la notte

Bevande e snack per ritardi superiori a 1 ora

Pasti per ritardi superiori a 3 ore

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.

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

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

Ritardi

Superiori a 6 ore

Fino a 260 OMR

Cancellazioni

Voli internazionali

Meno di 14 giorni di preavviso

Fino a 260 OMR

Voli domestici

Meno di 7 giorni di preavviso

Fino al 100% del valore del biglietto

Scali aggiuntivi

Non mostrati nella prenotazione

Fino a 55 OMR

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

Problemi

Rimborso per bagagli in ritardo, smarriti o danneggiati

Fino a 750 OMR

Imbarco negato

Per un overbooking che causa ritardi da 2 a 6 ore

Fino al 50% del valore del biglietto

Per un overbooking che causa ritardi superiori a 6 ore

Fino a 260 OMR

L'assistenza extra a cui hai diritto

Volo alternativo o rimborso completo

Per cancellazioni e negato imbarco causati da overbooking.

Sistemazione e trasferimento per 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 essere idoneo/idonea a richiedere un risarcimento equivalente al **200% del valore del biglietto**.

Fino a 4.500 THB per i voli internazionali in partenza dalla Thailandia

Ritardi

Voli internazionali
Oltre 10 ore
Fino a 4.500 THB


Voli domestici
Oltre 5 ore
Fino a 1.200 THB

Imbarco negato

Per overbooking

Voli internazionali
Fino a 4.500 THB

Voli domestici
Fino a 1.500 THB


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


Cancellazioni


Voli internazionali con meno di 7 giorni di preavviso
Fino a 4.500 THB

Voli domestici con meno di 3 giorni di preavviso
Fino a 1.500 THB

L'assistenza extra a cui hai diritto

 **Volo alternativo o rimborso completo**
Per ritardi, cancellazioni e negato imbarco causati da overbooking.


 **Ritardi in pista**
I passeggeri devono avere accesso ai servizi igienici e a un'adeguata ventilazione. Possono sbarcare dopo 3 ore, purché sia sicuro farlo.

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

 **Cibo e bevande dopo 2 ore**

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

 **Telefonate o e-mail dopo 2 ore**

 **Diritti speciali per i passeggeri con disabilità e i minori non accompagnati**



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 7,850 €



Cancellazioni

Rimborso delle spese

Fino a 7,850 €



Problemi

Rimborso per bagagli in ritardo, smarriti o danneggiati

Fino a 1,900 €



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. Here to help.



SCARICA LA NOSTRA APP GRATUITA