

O seu guia sobre os direitos dos passageiros aéreos

EDIÇÃO DE 2026



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

AirHelp 

Conteúdo

Os seus direitos quando o seu voo sofre um atraso ou é cancelado	3
Verifique aquilo a que tem direito	4
Compensação em todo o mundo	5
A aplicação de que precisa quando viaja	6
Tudo o que precisa para reclamar uma compensação	7
Por que razão os passageiros escolhem a AirHelp	8
Compensação, reembolsos e devoluções	9
Descubra o AirHelp+	10
Que greves são elegíveis para compensação?	11
Compensação por bagagem perdida ou danificada	12
Direitos para pessoas com deficiência ou necessidades especiais	13
Regulamentação mundial em detalhe	14

Os seus direitos quando o seu voo sofre um atraso ou cancelado

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 €



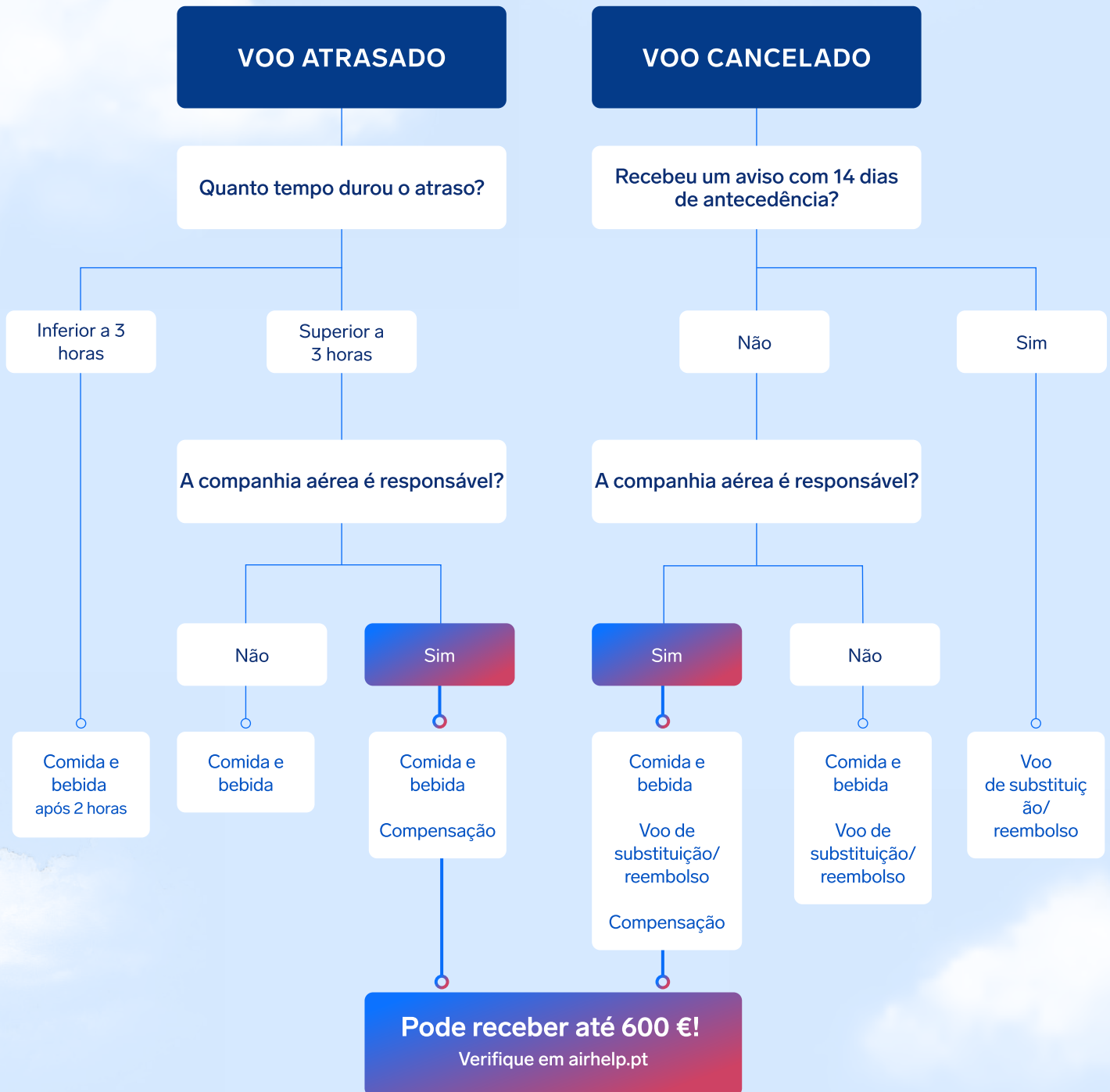
Caso a companhia aérea seja responsável pela perturbação



Acompanhe os seus voos na nossa aplicação e nós iremos orientar-lhe relativamente aos seus direitos

Verifique aquilo a que tem direito

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 filhos** — estes também têm direito!

Compensação em todo o mundo

O valor que uma companhia aérea lhe deve depende de alguns fatores.

De onde e para onde está a viajar

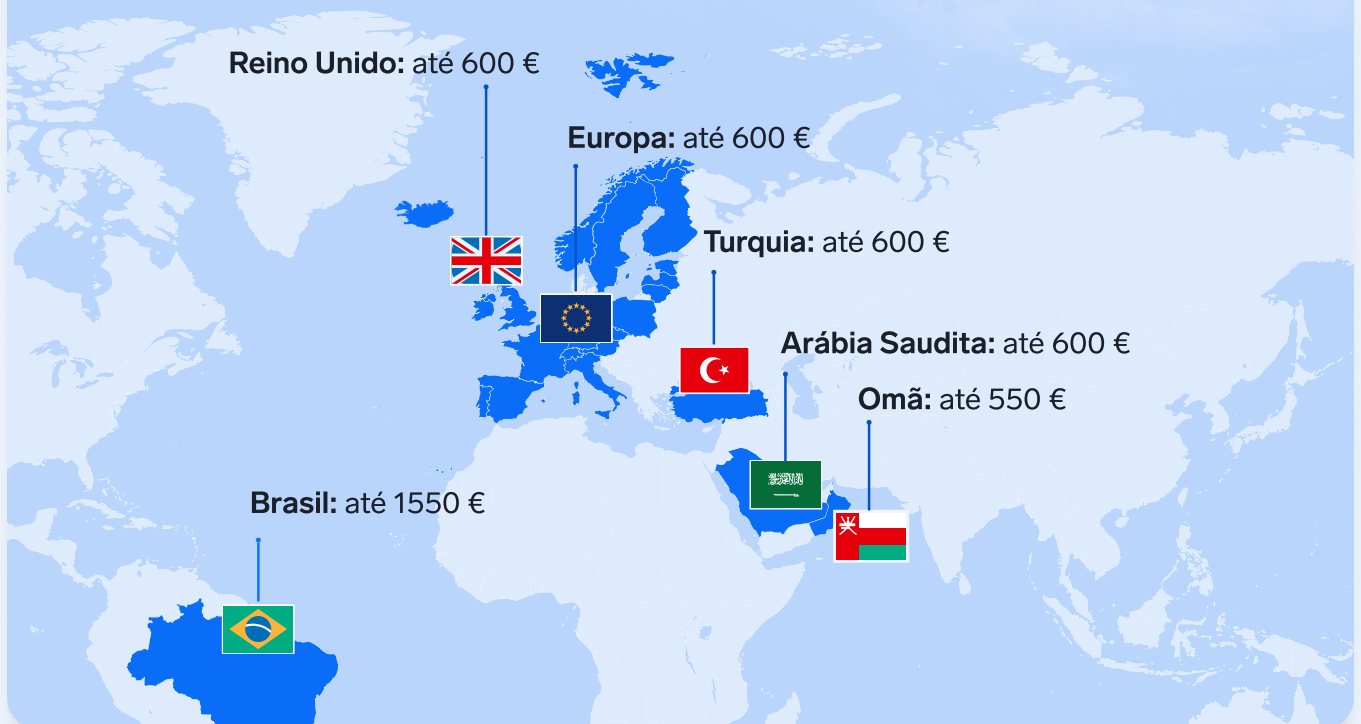
Quão significativo é o seu atraso

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

Regulamentos que apoiamos



RASTREADOR DE VOOS E RECLAMAÇÕES DA AIRHELP

A aplicação de que precisa quando viaja

Torne cada viagem mais tranquila com rastreamento de voos, alertas de perturbação e reclamação fácil.



Reclame compensação com um toque

Envie a sua reclamação de até 600 € em minutos e acompanhe cada etapa do processo.



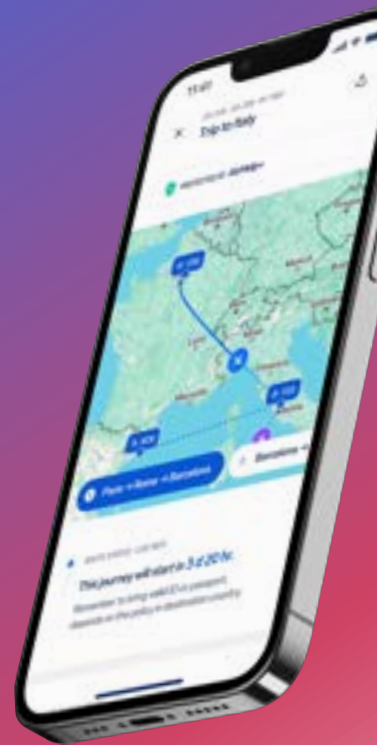
Acompanhe voos gratuitamente

Receba atualizações de estado em tempo real sobre os seus voos ou os de outra pessoa, para estar sempre a par.



Sincronize o seu calendário ou o Gmail

Importe automaticamente as suas viagens, acompanhe alterações e receba alertas quando tiver direito a compensação.



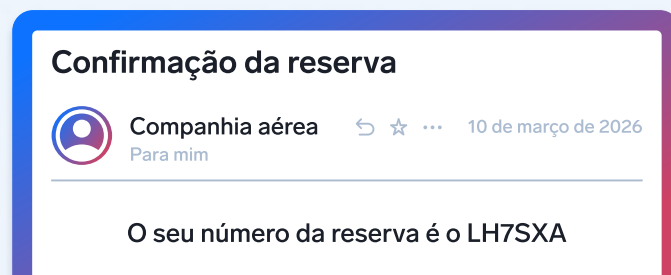
Junte-se a mais de
750 000 viajantes frequentes
que utilizam a aplicação gratuita
da AirHelp.



TRANSFERIR
E UTILIZAR GRATUITAMENTE

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 compensação em dinheiro.

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

Por que razão os passageiros escolhem a AirHelp

Como funciona

1

Apresente a sua reclamação em minutos

Comece a sua reclamação em apenas alguns toques na aplicação gratuita da AirHelp.

2

Nós tratamos de tudo

Analizamos os dados da sua perturbação, reunimos provas e negociamos com a companhia aérea.

3

Obtém a sua compensação

Quando a companhia aérea paga, transferimos o dinheiro diretamente para a sua conta.

Só recebemos pelos nossos serviços, se receber aquilo a que tem direito

A nossa taxa provém da compensação que conseguimos para si —**nunca do seu bolso**. Taxa padrão: 35%.

12 mil 

Voos verificados todos os dias

215 mil 

Avaliações "Excelentes" na Trustpilot

3 milhões 

Clientes que receberam compensação

Compensação, reembolsos, e reembolsos (de despesas)



Compensações

Dinheiro que lhe é pago quando um voo sofre um atraso ou é cancelado. Até 600 €.



Reembolso do bilhete

O custo do seu bilhete de regresso. Normalmente, pode escolher entre um reembolso ou um voo alternativo.



Reembolso das despesas

Reembolso de despesas durante uma perturbação — comida, transporte e bens essenciais.



Compensação e reembolsos não são a mesma coisa.
Por vezes, tem direito aos dois!

Descobrir **AirHelp+**

Proteção de voos que compensa. Viagem após viagem.



Até 600 € em compensação da companhia aérea — sem taxas, sem complicações



Até 400 € em pagamentos rápidos de seguro para perturbações comuns



Acesso ao lounge quando o seu voo sofre um atraso



Fast Track grátis no valor de 20 € em aeroportos selecionados



Descontos em hotéis e benefícios de viagem



Alertas em tempo real & apoio 24/7 na aplicação

✓ Viaja com frequência? Proteja **9 viagens**

✓ Viajante ocasional? Proteja **3 viagens**



Mais de 12 milhões de passageiros em todo o mundo confiam

Torne-se membro

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.



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

As companhias aéreas devem reparar, substituir ou pagar pelos danos. Reclame no prazo de 7 dias.



Bagagem atrasada

Reembolsos para essenciais. Reclame no prazo de 21 dias.



Lost luggage

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 para pessoas com deficiência ou necessidades adicionais



Os seus direitos são protegidos por leis que variam de país para país, que lhe ajudam a viajar com facilidade e dignidade

A maioria dos regulamentos garante o seu direito a assistência nos aeroportos e a bordo — como ajuda com a mobilidade, embarcar e desembarcar do avião ou viajar com um animal de serviço.

Entre em contacto com a sua companhia aérea ou com o aeroporto com antecedência para organizar o apoio de que necessita.

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



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 há direito a compensação** quando uma perturbação é provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência adicional a que tem direito

Voo alternativo ou reembolso total

Para cancelamentos, ligações perdidas ou embarque rejeitado causado por sobrelotação.

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 £ para voos de, para e dentro do Reino Unido

Atrasos

Superior a 3 horas

Voo sobrelotado

Por sobrelotação

 **Não há direito a compensação** quando uma perturbação é provocada por circunstâncias extraordinárias.

Cancelamentos

Menos de 14 dias antes

Perdas de ligações


Provocando 3 horas de atraso na chegada

Assistência adicional a que tem direito

Voo alternativo ou reembolso total

Para cancelamentos, ligações perdidas ou embarque rejeitado causado por sobrelotação.

 **Os passageiros devem ser informados acerca dos seus direitos**

 **Comida e bebida após algumas horas**

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

 **Duas chamadas telefónicas ou e-mails**



Legislação dos EUA

Proteção ao Consumidor de Aviação do Departamento Federal de Transportes dos Estados Unidos

Compensação por voos de e dentro dos EUA



Voo sobrelotado

Menos de 14 dias antes

Até 2150 US\$



Problemas com a bagagem

Até 4700 US\$

- ⚠ **Não há direito a compensação** quando uma perturbação é provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência adicional a que tem direito



Voo alternativo ou reembolso total

Para cancelamentos, alterações significativas de voo, incluindo atrasos, e embarque rejeitado causado por sobrelotação.



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\$

Problemas com a bagagem

Reembolso por malas atrasadas, perdidas ou danificadas

Até 2800 C\$

 **Não há direito a compensação** quando uma perturbação é provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência adicional a que tem direito

Voo alternativo

Para cancelamentos, atrasos superiores a 3 horas e embarque rejeitado causado por sobrelotação.

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\$* para voos para, de 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

Problemas com a 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 há direito a compensação** quando uma perturbação é provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência adicional a que tem direito

Voo alternativo ou reembolso total

Para cancelamentos, ligações perdidas, alterações de horário, atrasos superiores a 4 horas ou embarque rejeitado causados por sobrelotação.

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)

Compensação de pelo menos 25% do bilhete em voos de, para e dentro do México

Atrasos

Superior a 4 horas


Voo sobrelotado

Por sobrelotação

Cancelamentos

Perdas de ligações

Resultando num atraso de 4 horas na chegada

 **Não há direito a compensação** quando uma perturbação é provocada por circunstâncias extraordinárias.


Assistência adicional a que tem direito


Voo alternativo ou reembolso total

Para atrasos superiores a 4 horas, cancelamentos ou embarque rejeitado causado por sobrelotação.

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**



Direitos dos Passageiros SHY (Turquia)

Regulamento sobre os Direitos dos Passageiros Aéreos (SHY PASSENGER)

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

Atrasos


Superior a 3 horas

Cancelamentos

Menos de 14 dias antes

Voo sobrelotado

Por sobrelotação

 **Não há direito a compensação** quando uma perturbação é provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência adicional a que tem direito

Voo alternativo ou reembolso total

Para cancelamentos, ligações perdidas ou embarque rejeitado causado por sobrelotação.

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 há direito a compensação** quando uma perturbação é 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 exigidas pelas companhias aéreas reguladas****

 **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 encontrar alimentação e alojamento, mas só pagam se causarem a perturbação.

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

- | | |
|--|---|
|  Cancelamentos
Menos de 24 horas antes
Até 10 000 ₹ |  Voo sobrelotado
Em atrasos por sobrelotação superiores a 1 hora
Até 20 000 ₹ |
|  Perdas de ligações
Até 10 000 ₹ |  Problemas com a bagagem
Reembolso por malas atrasadas, perdidas ou danificadas
Até 20 000 ₹ |
-  **Não há direito a compensação** quando uma perturbação é provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência adicional a que tem direito

- | | |
|---|--|
|  Voo alternativo ou reembolso total
Para cancelamentos, atrasos superiores a 6 horas ou embarque rejeitado causado por sobrelotação. |  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

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

Problemas com a bagagem


Reembolso por malas atrasadas, perdidas ou danificadas

Até 6200 SAR

Escalas adicionais

Não indicado na reserva

Até 470 SAR

 **Não há direito a compensação** quando uma perturbação é provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência adicional a que tem direito

Voo alternativo ou reembolso total

Para cancelamentos e embarque rejeitado causado por sobrelotação.

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 lanches à 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	 Problemas com a bagagem Reembolso por malas atrasadas, perdidas ou danificadas Até 750 OMR
 Cancelamentos Voos internacionais Com menos de 14 dias de aviso Até 260 OMR Voos domésticos Com menos de 7 dias de aviso 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
 Escalas adicionais Não indicado na reserva Até 55 OMR	
 Não há direito a compensação quando uma perturbação é provocada por circunstâncias extraordinárias.	

Assistência adicional a que tem direito

 Voo alternativo ou reembolso total Para cancelamentos e embarque rejeitado causado por sobrelotação.	 Alojamento e 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 embarque rejeitado e cancelamento, pode ser elegível para compensação equivalente a 200% do valor do bilhete .	

Até 4500 THB para voo internacional com partida da Tailândia

Atrasos

Voos internacionais

Mais de 10 horas

Até 4500 THB

Voos domésticos

Mais de 5 horas

Até 1200 THB

Voo sobrelotado


Para sobrelotação

Voos internacionais

Até 4500 THB

Voos domésticos

Até 1500 THB

 **Não há direito a compensação** quando uma perturbação é provocada por circunstâncias extraordinárias.

Cancelamentos

Voos internacionais com menos de 7 dias de aviso

Até 4500 THB

Voos domésticos com menos de 3 dias de aviso

Até 1500 THB

Assistência adicional a que tem direito

Voo alternativo ou reembolso total

Para atrasos, cancelamentos e embarque rejeitado causado por sobrelotação.

Atrasos na pista

Os passageiros devem ter acesso a instalações sanitárias e ventilação adequada. Podem desembarcar após 3 horas, desde que seja seguro.

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

Comida e bebida após 2 horas

Os passageiros devem ser informados acerca dos seus direitos

Chamadas telefónicas ou e-mails após 2 horas

Direitos especiais para passageiros com deficiência e menores não acompanhados



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 7,850 €



Cancelamentos

Recuperar despesas


Até 7,850 €



Problemas com a bagagem

Reembolso por malas atrasadas, perdidas ou danificadas

Até 1,900 €

 **Não há direito a compensação** se a companhia aérea conseguir provar que a perturbação estava fora do seu controlo e que tomou 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.

A AirHelp. Prontos para ajudar.



TRANSFIRA A NOSSA APLICAÇÃO GRATUITA