



# IATI AIRHELP

Servicio de reclamación de indemnizaciones por retraso o cancelación de vuelos

*En colaboración con AirHelp, líderes en defensa de los derechos de los pasajeros, IATI te ofrece este servicio de reclamación para ayudar a miles de viajeros a recibir una compensación en caso de retraso, cancelación o pérdida de conexión de tu vuelo.*

## Derechos de pasajero aéreo

Los derechos de los pasajeros aéreos involucran leyes específicas que apoyan a los viajeros y abogan por algún tipo de compensación cuando las personas enfrentan interrupciones de vuelo causadas por las aerolíneas. Aunque los contornos de la ley varían de un país a otro, este tipo de leyes prevalecen a nivel nacional e internacional (en los EE. UU., Europa y más allá). El 85% de los pasajeros aéreos de la UE desconocen sus derechos y no saben que, en muchos casos, las aerolíneas son legal y financieramente responsables de los problemas de vuelo, y no ellos.

Según el Reglamento (CE) N.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, publicado en 2004 y que ahora en adelante nombraremos como **CE 261**, los **pasajeros que vuelen dentro de la UE** gozan de una protección especial.

Los países individuales se atienen a sus propias leyes, no obstante, hay algunas características clave de las leyes regionales o internacionales que sirven como herramientas poderosas para los pasajeros aéreos. Estos incluyen, entre otros, la legislación de la UE EC261, varias leyes estadounidenses y el Convenio de Montreal.

**COBERTURA:** incluye no sólo el espacio aéreo de la UE, sino también Islandia, Noruega, Suiza y la llamada "región ultraperiférica" (La Guayana francesa y Martinica, Mayotte, Guadalupe y La Reunión, San Martín, Madeira y Azores y las Islas Canarias). Además, la CE 261 protege también frente muchos vuelos internacionales, tanto si viajas desde dentro de la UE hacia fuera, como desde otro país no europeo hacia la UE siempre y cuando la aerolínea sea europea en este último caso.

El **Convenio de Montreal** ofrece además cierta protección a los pasajeros de vuelos internacionales desde el año 2003 en **más de 120 países**, incluido EE. UU y la UE.

**RESUMEN DE COBERTURAS POR TIPO DE VUELO**

ITINERARIO	Aerolínea de la UE	Aerolínea fuera de la UE
Desde dentro de la UE hasta dentro de la UE	✔ Cubierto	✔ Cubierto
Desde dentro de la UE hasta fuera de la UE	✔ Cubierto	✔ Cubierto
Desde fuera de la UE hasta dentro de la UE	✔ Cubierto	✘ No cubierto
Desde fuera de la UE hasta fuera de la UE	✘ No cubierto	✘ No cubierto

**CIRCUNSTANCIAS QUE NO QUEDAN CUBIERTAS**

Las siguientes circunstancias generalmente no se consideran dentro del alcance de la responsabilidad de una aerolínea y, por lo tanto, no estarían cubiertas por las leyes vigentes ni generarían derecho a ninguna compensación:

- huelgas iniciadas por empleados del aeropuerto o control de tráfico aéreo
- la inestabilidad política
- inclemencias del tiempo
- riesgos de seguridad

**Vuelo retrasado****TIENE DERECHO A SOLICITAR UNA COMPENSACIÓN SI:**

- Llega a su destino más de tres horas después de lo planificado.
- Ha realizado el check-in para su vuelo a tiempo (en general no menos de 45 minutos antes de la salida).
- La aerolínea es responsable de la demora (por ejemplo, circunstancias operativas y dificultades técnicas).
- El vuelo ha despegado en la UE (desde cualquier línea aérea) o ha aterrizado en la UE (siempre que la línea aérea tenga su sede en la UE).

Tiene derecho a compensación independientemente de que la aerolínea ya le haya proporcionado alimentos, refrescos o cupones de viaje.

**NO TIENE DERECHO A SOLICITAR UNA COMPENSACIÓN POR:**

- Retrasos de menos de tres horas de duración
- Retrasos por circunstancias extraordinarias: estos incluyen situaciones como rayos, emergencias médicas, ataques de control de tráfico aéreo, condiciones meteorológicas adversas, huelgas de empleados del aeropuerto o huelgas de control de tráfico aéreo, restricciones de control de tráfico aéreo, mal funcionamiento repentino del radar del aeropuerto, actos de sabotaje, disturbios políticos, actos de terrorismo...

## CUANTÍA DE LAS COMPENSACIONES

DURACIÓN DE LA DEMORA				
Menos de 3 horas	3-4 horas	Más de 4 horas	Nunca llegó	Distancia
Sin cobertura	250€	250€	250€	Todos los vuelos de hasta 1,500 km
Sin cobertura	400€	400€	400€	Vuelos internos en la UE de más de 1,500 km
Sin cobertura	400€	400€	400€	Vuelos no internos de la UE entre 1.500 km y 3.500 km
Sin cobertura	300€	600€	600€	Vuelos no internos de la UE de más de 3.500 km

### Vuelo cancelado

La aerolínea considera un vuelo como cancelado si el avión nunca ha salido de la pista. En ese caso, se tiene derecho a solicitar una compensación de hasta 600€, cuando la aerolínea notifica al pasajero la cancelación con menos de 14 días antes de su despegue.

### NO ESTÁN CUBIERTAS LAS SIGUIENTES SITUACIONES:

- Advertencia anticipada: cuando la cancelación se comunica a los pasajeros del vuelo con 14 días o más de anticipación.
- Cancelación por circunstancias extraordinarias: estos incluyen situaciones como rayos, emergencias médicas, huelgas de empleados del aeropuerto o huelgas de control de tráfico aéreo, condiciones climáticas adversas, restricciones de control de tráfico aéreo, mal funcionamiento repentino del radar del aeropuerto, actos de sabotaje, disturbios políticos, actos de terrorismo...
- Si la aerolínea ofrece un vuelo alternativo y se cumplen los siguientes criterios:

PREAVISO	REQUISITO PARA UNA DESVIACIÓN
7 - 13 días	Vuelo alternativo que sale no más de 2 horas antes y llega menos de 4 horas después del vuelo original
Menos de 7 días	Vuelo alternativo que sale no más de 1 hora antes y llega menos de 2 horas después del vuelo original

En caso de huelgas convocadas por el personal propio de la compañía área, ésta no se considera una circunstancia extraordinaria.

## Pérdida de conexión

Algunos viajes requieren vuelos de conexión para llegar a un destino final. En esta circunstancia, un pasajero puede perder un vuelo de conexión debido a que el primer tramo de su viaje se retrase o se le deniegue el embarque.

En ese caso, la aerolínea puede estar obligada a pagarle una compensación de hasta 600 €.

### TIENE DERECHO A SOLICITAR UNA COMPENSACIÓN POR:

- Vuelo retrasado más de tres horas en la llegada a su destino
- Vuelo cancelado
- Denegación de embarque

ITINERARIO	Línea Aérea UE	Línea Aérea fuera UE
Desde dentro de la UE hasta dentro de la UE	Si	Si
Desde dentro de la UE a fuera de la UE	Si	Si
Desde fuera de la UE a fuera de la UE	Sí, si el vuelo retrasado se originó en la UE	Sí, si el vuelo retrasado se originó en la UE

Según el EC 261 los vuelos tienen que figurar en una misma reserva bajo un único número de referencia.

## Problemas con el equipaje

Puedes tener derecho a solicitar una compensación, según el convenio de Montreal, en algunos vuelos internacionales o de la UE por extravíos o retrasos de más de 21 días en la entrega de tu equipaje facturado.

## Gestiona tu reclamación

En tan sólo unos minutos e introduciendo detalles básicos de tu vuelo podemos comprobar si tienes derecho a una compensación. Puedes gestionar tu reclamación descargándote la app de AirHelp, disponible tanto en App Store como en Google Play.

Y si todavía tienes alguna duda, ponte en contacto con nosotros a través de nuestro correo electrónico [iati@airhelp.es](mailto:iati@airhelp.es) o en el teléfono +34 965 02 07 48.