

AirHelp informa sobre los 10 mandamientos que todo viajero debe conocer

Estos son los derechos que siempre necesitará tener en cuenta cuando viaje en avión

Retrasos, cancelaciones y planes rotos, 2018 ha sido el peor año en Europa en términos de interrupciones de vuelos, con un número récord de viajes retrasados y cancelados.

Sin embargo, no importa lo que haya salido mal hasta ahora, ya que AirHelp, la plataforma online líder que ayuda a los viajeros en todas las compensaciones por retrasos, cancelaciones o denegaciones de embarque de las compañías aéreas, recuerda a todos los pasajeros cuáles son los derechos que tienen que tener en cuenta cuando se viaja en avión.

Derecho a ser cuidado: Muchos viajeros no saben que cada vez que un vuelo se retrasa o se cancela implica que tienen unos determinados derechos. En el caso de que el pasajero se encuentre dentro del avión y su vuelo se retrase más de dos horas, la tripulación de la aerolínea tiene que proporcionarle agua y aire acondicionado. Cuando el retraso supere las cinco horas, al pasajero se le permite abandonar el avión y volver a la puerta de embarque. Si el vuelo se retrasa más de dos horas y el pasajero se encuentra en la puerta de embarque la aerolínea está obligada a proporcionarle comida, bebida y acceso a telecomunicaciones.

Derecho a un hotel: Si la salida del vuelo se retrasa hasta pasada la medianoche y esto implica que el pasajero tiene que hacer noche para esperar a un vuelo alternativo, la aerolínea debe ofrecerle una habitación de hotel y el desplazamiento tanto de ida como de vuelta al aeropuerto. Estos pasajeros tienen derechos a ser alojados en un hotel, incluso si el motivo del retraso del vuelo no fue por culpa de la compañía aérea.

Derechos sobre su equipaje: Según el Convenio de Montreal, se le concede al pasajero el derecho a una compensación económica en caso de que su maleta se retrase, se pierda o se dañe. Para asegurarse de recibir la indemnización, el pasajero debe rellenar un informe en la recepción de equipajes del aeropuerto y presentar su solicitud de indemnización dentro de los límites de tiempo específicos. Para tener éxito en esta reclamación, el pasajero debe presentar toda la información necesaria en el aeropuerto antes de abandonarlo. Una reciente encuesta elaborada por AirHelp mostró que el 53% de los españoles que presentan reclamaciones de indemnización acaban recibiendo alguna compensación.

Los derechos de su mascota: La tripulación no puede obligar a un pasajero a guardar a su mascota con el equipaje de mano. Mientras que las mascotas más grandes, así como ciertos animales ' peligrosos ' tienen que viajar como equipaje facturado, las pequeñas mascotas pueden viajar en cabina siempre que el animal y el trasportín o bolsa de transporte no supere los 8 kilos de peso. En el caso de las mascotas, hay que tener en cuenta que los perros de asistencia pueden viajar en cabina con su dueño. En este caso es necesario que en el momento de hacer la reserva del asiento, el pasajero deber comunicar a la aerolínea, con al menos 24 horas de antelación, que viaja con un perro guía. Esto no puede suponer ningún coste extra para el pasajero, ya que no se tiene que pagar ningún tipo de sobre coste por este servicio. El pasajero y su perro guía deben presentarse en el mostrador de la aerolínea en el aeropuerto con toda la documentación necesaria del animal

(certificados veterinarios, vacunación al día, etc.). En el caso de vuelos internacionales, es obligatorio presentar la documentación exigida por cada país de destino.

Derechos por lesiones: En el caso de que un pasajero sufra algún tipo de lesión mientras está en el avión, tiene derecho a una compensación económica. Antes, esta cantidad estaba limitada a 7.292 euros. Gracias a una modificación de la normativa internacional del Convenio de Montreal, ahora puede obtener hasta 121.244 euros.

Derecho a ofrecer ayuda y a ser ayudado: En caso de emergencia médica, cualquier pasajero (aunque no sea médico de profesión) puede asistir a otro pasajero, y no tendrá que preocuparse por el seguro, porque en estas situaciones la ley les ampara.

Derechos en caso de denegación de embarque: La venta de más billetes que los asientos disponibles en un vuelo es una práctica común en el sector de la aviación. A veces da lugar a situaciones en las que se deniega el embarque a los pasajeros a la hora de entrar en el avión. Según la ley EC261, en el caso de que suceda esto, los pasajeros afectados tendrían derecho a una compensación económica inmediata de entre 250 hasta 600 euros por persona, además de ser reubicado en un vuelo alternativo o a recibir un reembolso por su billete.

Derecho a viajar en las mismas condiciones que otros ciudadanos si tiene una discapacidad o movilidad reducida: Según la legislación de la UE, cualquier persona discapacitada o con movilidad reducida está protegida contra la discriminación tanto durante la reserva como en el momento del embarque. Una aerolínea solo puede negarse a admitir a una persona en el caso de que resulte imposible debido al tamaño del avión o de sus puertas, o si supone incumplir los requisitos de seguridad. En el caso de que se le deniegue el embarque, este pasajero tendría derecho a un reembolso o a que se le faciliten un transporte alternativo.

Derecho a reclamar: El 90% de los viajeros españoles no conocen los derechos que tienen como pasajeros aéreos. Además de los derechos de compensación económica, siempre pueden reclamar cuando una aerolínea no cumpla con el servicio prometido. Las aerolíneas deben informar acerca de los derechos de los pasajeros y de los términos y condiciones de la compañía.

Derecho de indemnización: Según la ley EC261, los pasajeros tienen derecho a una compensación de entre 250 hasta 600 euros por persona, según la distancia de su vuelo y el retraso en la llegada a su destino. Este derecho se aplica a todos los vuelos que salen de un aeropuerto europeo, así como a todos los vuelos que aterrizan en la UE cuando son operados por una compañía aérea con sede en la UE. Si el vuelo ha sido cancelado o retrasado más de 3 horas, el pasajero puede reclamar su compensación hasta 3 años después de la fecha de su vuelo. AirHelp ofrece un control gratuito de elegibilidad a través de la página web: <https://www.airhelp.com/es/> o la aplicación integrada de escáner de tarjetas de embarque, por lo que puede comprobar si se le debe dinero.

Para solicitar la reclamación correspondiente, los pasajeros pueden usar la aplicación AirHelp gratuita, disponible en Google Play Store y Apple App Store. Para obtener más información o verificar su derecho a una compensación aérea, puede visitar: <https://www.airhelp.com/es/>

Datos de contacto:

Gisela Martín Torres
Actitud de Comunicación
913022860

Nota de prensa publicada en: [Madrid, 27 de diciembre de 2018](#)

Categorías: [Viaje Turismo Dispositivos móviles](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>