

## **AirHelp actualiza su guía de derechos de los pasajeros aéreos**

**Este práctico manual, completamente gratuito, recoge y explica las principales normativas de derechos de los pasajeros aéreos y responde a las dudas más frecuentes de los viajeros que sufren un retraso, cancelación o denegación de embarque en su vuelo. Al ser una empresa de ámbito internacional, la guía está disponible en 19 idiomas**

Un vuelo retrasado, cancelado o la denegación de embarque puede generar una situación de estrés y confusión, dejando a los viajeros indefensos.

Además, la mayoría de los pasajeros -el 85 por ciento, según diferentes estudios- no conocen sus derechos ni cómo reclamar en caso de verse afectados en una de estas situaciones.

AirHelp, la mayor organización del mundo de defensa de los derechos de los pasajeros aéreos, pone a disposición de las personas que viajan en avión la actualización de la Guía de derechos de los pasajeros aéreos.

Esta guía es un práctico manual gratuito para informar sobre cómo deben reaccionar los pasajeros en caso de verse afectados por retrasos o cancelaciones en sus vuelos. Se trata de una guía actualizada con la última normativa del sector sobre cuáles son sus derechos y los pasos que deben seguir para obtener la compensación que les corresponde.

Esta guía, disponible en 19 idiomas, recoge diez de las normativas más importantes de los derechos de los pasajeros e incorpora por primera vez la normativa de Arabia Saudí.

Además, también se ha actualizado la estructura y el diseño del documento para ofrecer la información de forma mucho más ordenada e interactiva, con el fin de facilitar a los pasajeros la navegación hasta la información que necesitan.

**Derechos de los pasajeros que viajen desde o hasta España**

Entre junio y septiembre del año pasado, en España, viajaron en avión más de 52 millones de pasajeros, de los cuales aproximadamente 14 millones de viajeros (el 26,46%) sufrieron retrasos o cancelaciones en sus vuelos. Todos ellos, son respaldados por el Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento y del Consejo Europeo, una de las legislaciones de los pasajeros aéreos más completas del mundo, y que rige los vuelos hacia, desde y entre países de la Unión Europea. Gracias a esta normativa, más de 900.000 personas tuvieron derecho a reclamar una compensación económica el verano pasado.

Los principales derechos que son recogidos en esta normativa son:

- Ser informados. Sobre el estado en el que se encuentra su vuelo y de sus derechos al respecto.
- Comida y bebida. A partir de las 2 horas de retraso o la cancelación del vuelo, las aerolíneas deben abastecer de comida y bebida a los pasajeros.
- Alojamiento: en caso de retrasos nocturnos, las aerolíneas deben proporcionar a los afectados un hotel donde pasar la noche y transporte de ida y vuelta al alojamiento.
- Vuelo de sustitución. La compañía aérea debe facilitar un vuelo alternativo al destino o el reembolso completo en todos los casos de denegación de embarque, cancelación o pérdida de conexión.
- Devolución del dinero del billete y de los gastos extra. El pasajero damnificado por cancelación, overbooking, conexiones perdidas o retraso de más de 3 horas tiene derecho a que le devuelvan el importe íntegro de su billete. También puede pedir que le sea abonado cualquier gasto extra que haya tenido a causa de la interrupción de su viaje.
- Una compensación de hasta 600 euros. Por persona y trayecto por retrasos de más de 3 horas, cancelaciones con menos de 14 días de antelación a la salida o denegación de embarque por overbooking, si es culpa de la aerolínea. También por cambios de horario o conexiones perdidas que causen un retraso de más de 3 horas con respecto a la hora prevista de llegada. El derecho a compensación se pierde cuando una interrupción es causada por circunstancias extraordinarias.
- Equipaje dañado, retrasado o perdido. Las aerolíneas deben reparar, reemplazar o pagar por cualquier daño a su equipaje o su contenido. El tiempo para presentar la reclamación varía entre los 7 días y los 2 años, en función del problema ocasionado.

Para poder reclamar sus derechos, AirHelp recomienda que el pasajero recopile y guarde todas las comunicaciones de la compañía aérea y toda la documentación de su vuelo, como la tarjeta de embarque y demás documentos de viaje, recibos de cualquier artículo que haya tenido que comprar debido a la cancelación de su vuelo y anotar la hora de llegada al destino.

#### Cobertura total con AirHelp +

Aunque esta guía de AirHelp y la comprobación del derecho a una indemnización a través de su web es un servicio gratuito, la compañía dispone de distintos planes por suscripción que ofrece a los pasajeros una cobertura mayor. Con estos planes se proporciona a los pasajeros protección frente a las aerolíneas, comodidad y asistencia durante la interrupción de su vuelo y, por supuesto, se gestiona la reclamación de forma automática.

En concreto, algunos de los beneficios de estos planes son:

- 100?€ de indemnización inmediata cuando se comprueba que el pasajero tiene derecho a una compensación económica por la interrupción de su vuelo.
- 100?€ de indemnización directa al reclamar por equipaje retrasado o perdido.
- Acceso a más de 1.000 salas VIP a partir de una hora de retraso, o por cancelaciones con aviso en las 6 horas previas al vuelo.
- 100% de la indemnización sin gastos adicionales por presentar la reclamación en nombre del pasajero.

Asistencia 24/7

Actualizaciones del estado de los vuelos registrados por el pasajero.

Se puede descargar la versión de 2024 de la Guía de Derechos de los Pasajeros de AirHelp, aquí.

**Datos de contacto:**

Mirella Palafox

Gabinete de prensa AirHelp

91 302 28 60

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Derecho Viaje](#) [Sociedad](#) [Turismo](#) [Movilidad y Transporte](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>