

85% des passagers aériens ne connaissent pas leurs droits,

AirHelp met à jour son guide des droits des passagers aériens

- Ce manuel pratique, entièrement gratuit, couvre et explique les principales réglementations en matière de droits des passagers aériens, et répond aux questions les plus fréquemment posées par les voyageurs dont le vol est retardé, annulé ou refusé à l'embarquement.
- En tant qu'entreprise internationale, le guide est disponible en 19 langues.

Paris, 26 juin 2024.- Un vol retardé, annulé ou un refus d'embarquement peut être source de stress et de confusion, laissant les voyageurs sans défense.

De plus, la plupart des passagers - 85 % selon différentes études - ne connaissent pas leurs droits et ne savent pas comment se plaindre s'ils sont touchés par l'une de ces situations.

[AirHelp](#), la plus grande organisation mondiale de défense des droits des passagers aériens, met à la disposition des voyageurs aériens le [Guide actualisé des droits des passagers aériens](#).

Il s'agit d'un manuel pratique et gratuit destiné à informer les passagers sur la manière de réagir en cas de retard ou d'annulation d'un vol. **Le guide a été actualisé en prenant en compte les dernières réglementations du secteur sur vos droits et les mesures à prendre pour obtenir l'indemnisation à laquelle vous avez droit.**

Le guide, disponible en 19 langues, couvre dix des plus importantes réglementations relatives aux droits des passagers et intègre pour la première fois les réglementations de l'Arabie saoudite.

En outre, la structure et la présentation du document ont également été mises à jour afin de fournir les informations de manière beaucoup plus ordonnée et interactive, permettant ainsi aux passagers de naviguer plus facilement vers les informations dont ils ont besoin.

Droits des passagers voyageant vers ou depuis la France

Entre juin et septembre 2023 plus de 37 millions de passagers ont pris l'avion en France. Parmi eux, un peu plus de 14 millions (38,77 %) ont vu leur vol retardé ou annulé. Tous ces passagers sont couverts par le **règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement Européen et du Conseil Européen, l'une des législations les plus complètes au monde en matière de transport de passagers aériens, qui régit les vols à destination, en provenance et entre les pays de l'UE**. Grâce à ce règlement, près d'un million de personnes en France ont pu prétendre à une compensation financière l'été dernier.

Voici les principaux droits inclus dans ce règlement :

- **Être informé.** Les passagers doivent être informés de l'état de leur vol et de leurs droits à cet égard.

- **Nourriture et boissons.** Après 2 heures de retard ou d'annulation du vol, les compagnies aériennes doivent fournir aux passagers de la nourriture et des boissons.
- **Hébergement.** En cas de retard pendant la nuit, les compagnies aériennes doivent fournir aux personnes concernées un hôtel pour la nuit et un moyen de transport pour se rendre à leur lieu d'hébergement et en revenir.
- **Vol de remplacement.** La compagnie aérienne doit proposer un autre vol vers la destination ou un remboursement intégral dans tous les cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de correspondance manquée.
- **Remboursement du billet et des frais supplémentaires.** Les passagers victimes d'une annulation, d'une surréservation, d'une correspondance manquée ou d'un retard de plus de 3 heures ont droit au remboursement intégral de leur billet. Ils peuvent également demander le remboursement des frais supplémentaires occasionnés par l'interruption de leur voyage.
- **Indemnisation jusqu'à 600 euros** par personne et par voyage pour les retards de plus de 3 heures, les annulations effectuées moins de 14 jours avant le départ ou les refus d'embarquement pour cause de surréservation, si la compagnie aérienne est fautive. Il en va de même pour les changements d'horaire ou les correspondances manquées qui entraînent un retard de plus de 3 heures par rapport à l'heure d'arrivée prévue. Le droit à l'indemnisation est perdu lorsqu'une perturbation est causée par des circonstances extraordinaires.
- **Bagages endommagés, retardés ou perdus.** Les compagnies aériennes doivent réparer, remplacer ou payer les dommages causés à vos bagages ou à leur contenu. Le délai pour déposer une réclamation varie de 7 jours à 2 ans, en fonction du problème causé.

Afin de faire valoir leurs droits, AirHelp recommande aux passagers de collecter et de conserver toutes les communications de la compagnie aérienne et tous les documents de vol, tels que la carte d'embarquement et les autres documents de voyage, les reçus des articles qu'ils ont dû acheter en raison de l'annulation de leur vol, et de noter l'heure d'arrivée à leur destination.

Une couverture complète avec AirHelp +

Bien que ce guide AirHelp et la vérification des droits via le site web d'AirHelp soient des services gratuits, AirHelp propose un certain nombre de plans d'abonnement offrant aux passagers une couverture plus complète. [Ces formules](#) permettent aux passagers de bénéficier d'une protection de la compagnie aérienne, d'un confort et d'une assistance en cas de perturbation du vol, et, bien sûr, d'un traitement automatique des demandes d'indemnisation.

Plus précisément, les avantages de ces plans sont les suivants :

- 100 euros d'indemnisation immédiate lorsqu'il est établi que le passager a droit à une compensation financière pour l'interruption de son vol.
- Indemnisation directe de 100 euros en cas de réclamation pour des bagages retardés ou perdus.
- Accès à plus de 1 000 salons après une heure de retard ou en cas d'annulation dans les 6 heures précédant le vol.
- 100% de l'indemnisation sans frais supplémentaires pour le dépôt de la réclamation au nom du passager.

- Assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Mise à jour du statut des vols enregistrés par le passager.

À propos d'AirHelp

[AirHelp](#) est une entreprise technologique qui s'efforce d'améliorer l'expérience des passagers aériens en cas d'interruption de vol. Depuis 2013, AirHelp a indemnisé plus de 2,3 millions de passagers pour des retards ou des annulations de vol. 6,5 millions de passagers ont protégé leurs vols avec AirHelp+, et d'innombrables autres bénéficient des informations d'experts disponibles gratuitement sur [airhelp.com](#).

Grâce à un réseau de 50 cabinets d'avocats dans plus de 35 pays, à une IA innovante travaillant en coulisses, et à une équipe dévouée de plus de 400 AirHelpers, il est facile pour toute personne voyageant dans l'UE et au-delà de réclamer jusqu'à 600 euros en cas de retard ou d'annulation de vol.

D'autres informations sur AirHelp sont disponibles à l'adresse suivante : <http://www.airhelp.com/fr/>

Pour plus d'information :

María Díaz

france.airhelp@actitud.agency

T. 07 82 50 84 14