

Grâce à la nouvelle assurance AirPayout, AirHelp obtient une indemnisation immédiate de 100 euros pour les passagers victimes de retards

- **Battleface et AirHelp s'associent pour ce lancement, conformément à leur engagement de protéger les droits des passagers aériens**
- **Tous les membres d'AirHelp Plus pourront bénéficier de cette assurance lorsque la perturbation de leur vol sera jugée comme pouvant faire l'objet d'une réclamation financière.**

Paris, le 26 juin 2023.- Après la paralysie du transport aérien provoquée par la pandémie de 2020, dont les conséquences ont été prolongées jusqu'en 2021, le trafic aérien a commencé à se redresser l'année dernière. Cet été, le nombre de passagers attendus est déjà au niveau de 2019 et devrait même être dépassé.

Fidèle à sa mission de soutien aux passagers dont les vols sont retardés ou annulés, [AirHelp](#) étend ses services en améliorant leur couverture et en incluant désormais l'assurance AirPayout dans son programme AirHelp Plus. AirHelp Plus est un service sur abonnement annuel disponible en deux versions, pour répondre aux besoins de tous les types de passagers.

La grande nouveauté de ce programme est le lancement d'AirPayout, en partenariat avec Battleface. Grâce à cette nouvelle assurance, désormais incluse dans les deux versions d'AirHelp Plus, les passagers abonnés recevront 100 euros d'indemnisation directement, dès lors que leur vol sera jugé éligible à une indemnisation. Toutes les informations étant collectées sur la plateforme AirHelp Plus, le passager sera informé personnellement, et le traitement de la réclamation assurée automatiquement. Bien entendu, si la réclamation aboutit et que le passager doit être indemnisé par la compagnie aérienne, l'indemnisation s'ajoute aux 100 euros déjà perçus.

L'engagement de Battleface et d'AirHelp à soutenir les passagers est intensifié dans ce partenariat pour le lancement d'AirPayout qui, selon les mots de Tomasz Pawliszyn, PDG d'AirHelp, "*continue à défendre les passagers qui voient leurs vols perturbés et n'ont que peu de solutions*".

AirHelp a déjà aidé plus de 1,5 million de passagers dans le monde. Michael Barta, directeur général de Battleface Europe, déclare : "*Nous avons la chance de travailler avec AirHelp, la plus grande organisation de défense des droits des passagers aériens au monde, pour lancer l'assurance AirPayout avant la haute saison estivale. Chez Battleface, poursuit M. Barta, on croit fermement à la segmentation de l'assurance voyage afin d'offrir aux voyageurs la couverture dont ils ont réellement besoin*".

Pour mémo, le programme AirHelp Plus est disponible en version "Essential" et "Complete" :

- Tout passager couvert par AirHelp Plus Essentiel peut traiter ses demandes d'indemnisation en cas de retard ou d'annulation de vol directement par l'intermédiaire de l'équipe juridique d'AirHelp. S'il peut être prouvé que la compagnie aérienne est à l'origine du retard et que les limites de temps d'attente ou de distance fixées par la CE 261 ont été dépassées, tout passager aérien est en droit de recevoir le remboursement de son billet et une indemnisation supplémentaire pouvant aller jusqu'à 600 euros. Avec AirHelp Plus, il est cependant possible de réclamer jusqu'à 6 000 euros de

remboursement pour les dépenses supplémentaires engendrées par la perturbation du vol, quelle qu'en soit la raison, et jusqu'à 1 400 euros supplémentaires pour les problèmes de bagages - ce qui est courant en cas de correspondance manquée ou de refus d'embarquement en raison d'une surréservation.

En outre, tous les abonnés à ce service bénéficient d'une assistance par chat 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 avec les experts d'AirHelp.

- Avec le programme AirHelp Plus "Complete" les passagers ont accès aux mêmes avantages, avec en prime l'accès aux salons dans plus de 600 aéroports dans le monde quand leur vol a un retard de plus d'une heure ou est annulé moins de 6 heures avant le départ.

Quels sont les droits des passagers aériens en cas de retard, d'annulation ou de refus

Lorsque le vol est annulé ou que le passager se voit refuser l'embarquement, les compagnies aériennes doivent proposer un autre vol que le passager peut refuser s'il ne souhaite pas poursuivre son voyage. Dans ce cas, le remboursement du montant total du billet peut être demandé.

En outre, si, pendant l'attente, le passager a encouru des frais supplémentaires dus à l'interruption du vol (nourriture, hébergement ou perte de bagages), il peut être demandé à la compagnie aérienne de les prendre en charge.

Selon le règlement CE261, qui régit les vols au départ ou à l'arrivée de l'UE, les passagers ont droit à une indemnisation supplémentaire pouvant atteindre 600 euros en cas de retard de plus de 3 heures à l'arrivée à destination, d'annulation sans préavis avant 14 jours avant la date de départ et de passagers refusés à l'embarquement en raison d'une surréservation de la compagnie aérienne. La demande de cette compensation financière peut être faite rétroactivement jusqu'à trois ans après la date du vol.

Cette demande dépend et peut varier en fonction de la raison de l'interruption du vol. Par exemple, des conditions météorologiques défavorables ou des urgences médicales peuvent exempter la compagnie aérienne de l'obligation d'indemnisation.

En cas de grève, même si elle est annoncée, les passagers ont le droit de faire des réclamations.

AirHelp a récemment publié un guide qui couvre tous ces points. Il peut être téléchargé [ici](#).

A propos de AirHelp

Depuis sa création en 2013, AirHelp est devenue la première société de défense des droits des passagers aériens au monde. Elle aide les voyageurs à obtenir des compensations pour des vols retardés ou annulés ou pour des refus d'embarquement. AirHelp mène également des actions juridiques et politiques pour renforcer davantage les droits des passagers aériens dans le monde entier. L'entreprise a déjà aidé plus de 1,5 million de personnes à obtenir une indemnisation et opère dans le monde entier. Pour plus d'informations sur AirHelp : <https://www.airhelp.com/fr/>

À propos de Battleface

Battleface, Inc. est une société internationale qui permet aux clients et aux partenaires de sélectionner facilement des produits et des services d'assurance voyage qui répondent parfaitement à leurs besoins. L'accès

à des produits intégrés personnalisés, à des avantages pertinents et à un service client opérationnel depuis n'importe quel appareil, à tout moment et en tout lieu - bienvenue dans une meilleure expérience de l'assurance. Pour en savoir plus sur Battleface : <https://www.battleface.com/en-gb/>

Contact presse

Nathalie Riera - airhelp.france@actitud.agency +33 (0)6 82 83 34 20