Plan de atención al Cliente de Southwest Airlines—Versión en español

Validez: 30/08/2022

El Plan de atención al *Cliente de Southwest Airlines (CSP)* es emitido por Southwest Airlines de acuerdo con el 14 CFR Parte 259.5. El CSP refleja la dedicación de Southwest Airlines a un servicio de atención al cliente de alta calidad, pero no es un contrato y no crea ninguna obligación contractual por parte del Transportista. Además, si existe algún conflicto entre el lenguaje del CSP y el *Contrato de Transporte* de Southwest Airlines, prevalecerá el *Contrato de Transporte.* Nuestro Vicepresidente de Experiencia y Relaciones con el Cliente es el máximo responsable de nuestro cumplimiento del *CSP*.

Para más detalles en los términos y condiciones aplicables a su transportación con Southwest, favor de referirse al *Contrato de Transporte* de Southwest Airlines.

Bienvenido a Southwest Airlines.

1. Ofreciendo la tarifa más baja disponible

Los boletos pueden ser comprados directamente de Southwest en nuestro sitio web, o a través de la aplicación móvil, por teléfono con un Representante de Southwest o en un mostrador de Southwest de venta de boletos. Cuando usted pregunte por una tarifa o haga una reservación, le ofreceremos la tarifa más baja disponible a la que usted califique.

Pruebe nuestro calendario de tarifas bajas en Southwest.com para rápidamente encontrar nuestras tarifas más bajas.

2. Notificación a Clientes de retrasos, cancelaciones y desvíos conocidos (para vuelos dentro de los siete días a su partida)

Si su vuelo sufre un retraso de 30 minutos o más, es cancelado o se desvía, nosotros utilizamos un sistema automatizado para notificarle dentro de los 30 minutos de que nosotros tengamos conocimiento de dicho cambio en su vuelo. A menos que usted opte por salirse del sistema, usted será notificado por correo, voz o mensaje de texto, dependiendo en la selección realizada al momento de realizar la reservación (la notificación por voz no está disponible para reservaciones internacionales). En el aeropuerto, incluyendo la puerta de salida y en las Pantallas de Información de Vuelo que estén bajo nuestro control, realizaremos todos los esfuerzos posibles para notificarle de las actualizaciones de su vuelo dentro de los 30 minutos en los que tengamos conocimiento de dicho cambio. Para itinerarios internacionales, si usted no proporciona su información de contacto al momento de realizar la reservación, usted no recibirá notificaciones automatizadas.

Para cambios en vuelos que con más de siete días de partida, vea la Sección 10 más abajo.

3. Entrega de equipaje a tiempo

Haremos todos los esfuerzos necesarios para cargar en el mismo vuelo que usted aborde los artículos que nos encargue y regresárselos oportunamente en su destino. En caso de retraso, haremos todo esfuerzo razonable para entregarle su equipaje dentro de las siguientes 24 horas.

Si su equipaje se demora o se pierde por razones fuera de su control, usted puede presentar un reporte de mal manejo de equipaje en el aeropuerto y presentar una queja para que sea considerado el reembolso de gastos razonables que usted incurra. Southwest no realiza cargos por la primer y segunda maletas documentadas (en caso de que no estén fuera de los límites de tamaño o excedan el peso permitido). Si pagó una tarifa de equipaje a Southwest y su equipaje facturado se demora y no es recuperado, le reembolsaremos los cargos aplicables pagados.

Vea Southwest.com para más información en cuanto a viaje con equipaje facturado.

4. Cancelando su reservación(es) sin penalización dentro de las 24 horas de la reservación

Permitimos que usted cancele sus reservación(es) aun no cobradas, con un reembolso total sin penalización dentro de las 24 horas de la reservación inicial. El reembolso entonces será procesado en forma de pago del boleto comprado.

Puede cancelar su reservación en Southwest.com.

5. Reembolso expedito cuando sea aplicable

Los reembolsos que sean aplicables serán realizados de conformidad con la forma original de pago y las reglas aplicables a dicha forma de pago.

Los reembolsos aplicables para boletos de Southwest comprados con tarjeta de crédito serán devueltos a la misma tarjeta de crédito. Nuestro Departamento de Reembolsos procesa los reembolsos dentro de los siguientes siete días a la fecha que recibamos la solicitud. La compañía de su tarjeta de crédito puede tomar hasta 10 días hábiles para poner el crédito en su cuenta, y con base en su particular ciclo de facturación, usted verá el reembolso en su estado de cuenta hasta uno o dos estados de cuenta siguientes.

Los reembolsos aplicables para boletos de Southwest comprados con efectivo serán realizados por cheque a no más tardar a los 20 días posteriores a que recibamos la solicitud.

Información adicional respecto de reembolsos está disponible en Southwest.com.

6. Acomodar adecuadamente a los clientes con discapacidades o clientes menores de 18 años no acompañados

Southwest Airlines proporcionará asistencia a los Clientes con discapacidades, incluyendo durante retrasos en pista de larga duración, de conformidad con la Ley de Acceso a los Prestadores de Servicios Aéreos (Acceso de las compañías aéreas y los reglamentos de aplicación de la ley según el 14 CFR Parte 382). Información respecto de la asistencia está disponible en:

- Southwest.com
- 1-800-I-FLY-SWA (1-800-435-9792)
- TTY at 1-800-533-1305
- A través de nuestros empleados con uniforme de Southwest en el aeropuerto.

Clientes menores de 18 años de edad sin acompañante

Menores de edad de cinco a 11 años de edad que viajen sin la compañía de un Cliente que tenga 12 años o más, **deben** viajar utilizando el servicio de Menor sin Acompañante (MA) de Southwest. Para mayor información respecto del servicio MA, vea Southwest.com.

Menores Viajeros (MV) de las edades 12 a 17 años de edad viajando sin acompañante mayor de edad (18+ años de edad), deberán tener madurez suficiente y capacidad para viajar solos. Para mayor información respecto del servicio MV, incluyendo retrasos en pista, vea Southwest.com.

7. Cumpliendo las necesidades de los Clientes durante las demoras en pista

Demoras a bordo son situaciones que siempre intentamos evitar. Sin embargo, hemos adoptado un Plan de Contingencia de Retraso en la Pista de Southwest Airlines para situaciones en las que el clima, las limitaciones de espacio en la puerta, la visibilidad, las condiciones del aeropuerto, los problemas mecánicos, los requisitos del ATC u otras circunstancias incontrolables causan un largo retraso a bordo antes del despegue o aterrizaje.

8. Manejo de Pasajeros a los que se les niegue el embarque "bumper" con equidad y consistencia

Normalmente Southwest no sobre vende sus vuelos; sin embargo, puede haber ocasiones que el número de Clientes que tienen una reservación excede el número de lugares disponibles a la capacidad resultando en una sobre venta. En estas situaciones, nuestros Agentes de Servicio a Clientes le solicitaran a esos pasajeros que se hayan documentado y recibido un pase de abordar si están dispuestos a ser voluntario para tomar un vuelo más tarde.

Si no recibimos suficientes voluntarios para acomodar a todos los Clientes que ha comprado vuelo y han cumplido los requisitos de documentación, tendremos que involuntariamente denegar el embarque de los Clientes. Si a usted le es negado involuntariamente el abordaje se le dará una Notificación de Abordaje Negado por escrito para que le ayude a entender nuestras políticas, compensaciones y alternativas de viaje. Generalmente usted será acreedor a una compensación y transportación en el siguiente vuelo disponible de Southwest.

Vean Southwest.com para información adicional.

9. Revelando políticas de cancelación, reglas de viajero frecuente, configuración de asientos de las aeronaves y disponibilidad de sanitarios

Información respecto de nuestras políticas de cancelación, viajero frecuente, configuración de asientos de las aeronaves y disponibilidad de sanitarios está disponible por teléfono con un Representante de Southwest o por medio de los siguientes enlaces de Southwest.com:

- Cancelaciones de reservas confirmadas
- Programa Rapid Rewards Frequent Flyer
- Nuestras Aeronaves

10. Notificación de Clientes a tiempo de cargos en itinerarios de viaje (mayores a siete días de su partida)

Vendemos vuelos con varios meses de anticipación y en ciertas ocasiones podemos ajustar nuestros itinerarios. Le notificaremos con anticipación como sea posible de cualquier cambio a su itinerario, incluyendo rutas, hora de salida y/u hora de llegada. Intentaremos notificarle dentro de las 48 horas que tengamos conocimiento de dicho cambio.

Usted tendrá la opción de seleccionar el itinerario revisado o,, si el cambio del itinerario es significativo, podrá elegir un vuelo/fecha alternativo con un parámetro de 14 días de su viaje original, o cancelar su viaje sin penalización y recibir un reembolso si lo solicita de acuerdo con nuestro *Contrato de Transporte.* Para cambios dentro de los siete días a la salida, favor de consultar la Sección 2 anterior.

11. Asegurando respuesta a las quejas de los Clientes

¿Tiene cumplidos, quejas o preguntas respecto de nuestros servicios? Mande un correo electrónico, llame o escríbanos. Quejas por escrito recibirán un acuse de recibo indicando su recepción dentro de los 30 días a su recepción. Usted también recibirá una respuesta a no más tardar a los 60 días posteriores de que recibamos su queja. Información de contacto se encuentra en Southwest.com.

12. Identificación de los servicios que ofrecemos para ayudar a mitigar los inconvenientes con los Clientes durante operaciones irregulares

Southwest tiene la intención de operar los vuelos según lo programado; sin embargo, hay situaciones que surgen basadas en circunstancias incontrolables y/o controlables que pueden hacer que un vuelo se retrase y/o se cancele de manera significativa.

En caso de retrasos significativos o cancelaciones iniciadas por Southwest que **estén dentro de nuestro control** (por ejemplo, problemas mecánicos, cambio de aviones), le volveremos a reservar en el siguiente vuelo disponible de Southwest con asientos disponibles a su destino con boleto sin costo adicional. Si decide no viajar debido a un retraso importante y/o a una cancelación, Southwest emitirá un reembolso de la parte no utilizada de su boleto de Southwest si lo solicita de acuerdo con nuestro *Contrato de Transporte.* Durante los retrasos de vuelos que estén dentro de nuestro control de tres (3) o más horas y/o cancelaciones iniciadas por Southwest que estén dentro de nuestro control y que resulten en una espera de tres (3) o más horas para un vuelo en el aeropuerto, proporcionaremos un vale de comida a petición en el aeropuerto para los vendedores participantes dentro del aeropuerto o, si los vendedores participantes y/o los vales no están disponibles, aceptaremos las solicitudes razonables de reembolso por las comidas compradas durante dichas operaciones irregulares. Además, podemos ofrecer aperitivos y bebidas de cortesía a los Clientes.

Si la documentación de los vuelos de Southwest que salen el mismo día a su destino previsto o a la ciudad cercana aplicable no están disponibles tras un retraso del vuelo o una cancelación iniciada por Southwest que esté dentro de nuestro control (por ejemplo, problemas mecánicos, intercambio de aviones, etc.), lo que resulta en una noche de retraso o de estancia, organizaremos un alojamiento a petición si está disponible, o aceptará solicitudes razonables de reembolso por alojamiento (siempre que no resida en la localidad). Si el alojamiento que organizamos no dispone de servicio de transporte hasta/desde el aeropuerto, le ofreceremos un vale si lo solicita o atenderemos las solicitudes razonables de reembolso del transporte terrestre.

En el caso de retrasos significativos en los vuelos o cancelaciones iniciadas por Southwest que **no estén bajo nuestro control** (por ejemplo, el clima, el control del tráfico aéreo, eventos relacionados con la seguridad, limitaciones de servicio de la tripulación requeridas por la FAA, problemas de infraestructura/utilidad), le volveremos a reservar en el siguiente vuelo disponible de Southwest con asientos disponibles al destino del cliente sin costo adicional. Si decide no viajar debido a un retraso importante y/o a una cancelación, Southwest emitirá un reembolso de la parte no utilizada de su boleto de Southwest cuando lo solicite de acuerdo con nuestro *Contrato de Transporte.*

Aunque no ofrecemos alojamiento de cortesía por retrasos significativos de vuelos o cancelaciones iniciadas por Southwest que no estén bajo nuestro control, trataremos de conseguir un descuento en un alojamiento cerca del aeropuerto.