

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

Validez: 07/04/2022

Southwest Airlines ("Southwest") da una gran importancia en el negocio y la confianza de nuestros Clientes. En reconocimiento a dicha importancia, hemos establecido el Plan de Servicio al Cliente de Southwest Airlines (el "Plan") de conformidad con las regulaciones del Departamento de Transporte (14 CFR Parte 259). Nuestro Vicepresidente de Experiencia y Relaciones con el Cliente guarda la más alta observación al cumplimiento con este Compromiso.

Para más detalles en los términos y condiciones aplicables a su transportación con Southwest, favor de referirse al Contrato de Transporte de [Southwest Airlines](https://www.southwest.com/terms).

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 sobre 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](https://www.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](https://www.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](https://www.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](https://www.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](https://www.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](https://www.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](https://www.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](https://www.southwest.com), 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 solicitarán 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.

Veán [Southwest.com](https://www.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](https://www.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 horario modificado, optar por un vuelo/fecha alternativa dentro de un parámetro de 14 días de su viaje original o cancelar su viaje sin penalización y recibir un reembolso de la misma manera que pagó su viaje original.

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 escribanos. 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](https://www.southwest.com).

12. Identificación de los servicios para mitigar inconvenientes con los Clientes durante operaciones irregulares

Southwest hace su mejor esfuerzo para operar vuelos conforme al itinerario. En ocasiones circunstancias fuera de nuestro control o situaciones que no podemos anticipar evitan que cumplamos con ellos. Para mitigar dichos inconvenientes de los Clientes, proporcionamos la siguiente asistencia en caso de que un vuelo esté demorado, cancelado o desviado:

- Documentarlo en el siguiente vuelo disponible de Southwest con asientos disponibles a su destino en el boleto.
- Rembolso de la porción no utilizada de su boleto de Southwest. Nosotros no pagamos por vuelos en otras aerolíneas o absorbemos la diferencia entre nuestras tarifas y tarifas más altas en otras aerolíneas.
- Por circunstancias en nuestro control, como cambio de aeronave ocasiona que pierda el último vuelo disponible (o conexión) en el día de su vuelo a su destino, nuestro Personal de Servicio al Cliente tiene la capacidad para agendar sin costo adicional para usted:
 - Alojamiento durante la noche
 - Transporte terrestre a el lugar de alojamiento
- Si la causa de su inconveniente no está dentro de nuestro control, haremos nuestros mayores esfuerzos para asistirlo en conseguir una tarifa con descuento en un hotel en el aeropuerto o cerca del aeropuerto.