

Compromiso de servicio al cliente de Southwest Airlines—Versión en español

Effective: 03/14/2019

Southwest Airlines ("Southwest") da gran importancia a los negocios y a la confianza de nuestros clientes. En reconocimiento de esa importancia, hemos establecido el Compromiso de Servicio al Cliente de Southwest Airlines ("Compromiso") de acuerdo con las regulaciones del Departamento de Transporte (14 CFR Parte 259). Nuestro Vicepresidente de Relaciones con el Cliente/Beneficios inmediatos tiene la responsabilidad final de cumplir con este Compromiso.

Para conocer los términos y condiciones detallados aplicables a su transporte en Southwest, consulte el [Contrato de transporte de Southwest Airlines](#).

Bienvenido a Southwest Airlines.

1. Ofreciendo la tarifa más baja disponible

Los boletos se pueden comprar directamente en Southwest en nuestro sitio web, a través de la aplicación móvil de Southwest, por teléfono con un representante de Southwest o en un mostrador de boletos de Southwest. Cuando usted pregunta sobre una tarifa o hace una reservación, ofrecemos la tarifa más baja disponible para la que usted califica.

Pruebe nuestro calendario de tarifas bajas en [Southwest.com](#) para encontrar rápidamente nuestras tarifas más bajas.

2. Notificación a los clientes de retrasos, cancelaciones y desvíos conocidos (para vuelos dentro de los siete días de salida)

Si su vuelo sufre un retraso de 30 minutos o más, es cancelado o es desviado, 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 boletos internacionales). En el aeropuerto, incluyendo la puerta de embarque 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 un vuelo que esté a más de siete días de la salida, vea la Sección 10 a continuación.

3. Entregar el equipaje a tiempo

Hacemos todos los esfuerzos razonables para cargar los artículos que usted nos confía en el mismo avión en el que embarca y se los devolvemos rápidamente en su destino. Si se retrasa, hacemos todos los esfuerzos razonables para devolverle su equipaje dentro de las 24 horas.

Si su equipaje se retrasa o se pierde por razones fuera de su control, puede presentar un informe de equipaje mal manejado en el aeropuerto y presentar una reclamación para que se considere el reembolso de los gastos razonables en los que haya podido incurrir. Southwest no cobra por el primer y segundo equipaje despachado (siempre y cuando no sean de tamaño o peso excesivos). Si usted pagó un cargo por exceso de equipaje a Southwest y su equipaje despachado se retrasó y no fue recuperado, le reembolsamos el cargo o cargos aplicables pagados.

Consulte [Southwest.com](#) para obtener más información sobre cómo viajar con equipaje despachado.

4. Cancelar su(s) reserva(s) sin penalización dentro de las 24 horas de la reserva

Le permitimos cancelar su(s) reserva(s) sin cambios sin penalización dentro de las 24 horas de la reservación inicial para obtener un reembolso completo. El reembolso será entonces procesado a la forma de pago de la compra del boleto.

Usted puede cancelar su reservación en [Southwest.com](#).

5. Cuando se debe un reembolso, proveyéndolo con prontitud

Los reembolsos elegibles se realizan de acuerdo con la forma de pago original del boleto y las normas asociadas a dicha forma de pago.

Los reembolsos por boletos elegibles de Southwest comprados con una tarjeta de crédito serán abonados a la misma tarjeta de crédito. Nuestro Departamento de Reembolsos procesa los reembolsos de tarjetas de crédito dentro de los siete días hábiles a partir de la fecha en que recibimos la solicitud. La compañía de su tarjeta de crédito puede tardar hasta 10 días hábiles en depositar el crédito en su cuenta y, según su ciclo de facturación individual, verá el reembolso en el estado de cuenta de su tarjeta de crédito dentro de uno o dos estados de cuenta.

Los reembolsos por boletos elegibles de Southwest comprados en efectivo serán emitidos por cheque a más tardar 20 días hábiles después de recibir su solicitud.

Información adicional sobre reembolsos está disponible en [Southwest.com](https://www.southwest.com).

6. Acomodar adecuadamente a los clientes con discapacidades o necesidades especiales

Clientes con discapacidades

Southwest Airlines proporcionará asistencia al Cliente con discapacidades, incluso durante retrasos prolongados en la pista, de acuerdo con la Ley de Acceso de Compañías Aéreas, 14 CFR Parte 382. La información sobre la asistencia prestada será proporcionada a través:

- De [Southwest.com](https://www.southwest.com)
- 1-800-I-FLY-SWA (1-800-435-9792)
- TTY al 1-800-533-1305
- De los empleados uniformados de servicio al cliente de Southwest en el aeropuerto.

Clientes no acompañados menores de 18 años de edad

Los niños de entre 5 y 11 años de edad que viajen sin un acompañante de 12 años de edad o más deben viajar utilizando el servicio Menor no Acompañado (UM) en Southwest. Para obtener información sobre el servicio UM, incluso durante las demoras en la pista, visite [Southwest.com](https://www.southwest.com).

Los Jóvenes Viajeros (YTs) de 12 a 17 años de edad que viajan sin un adulto acompañante (18+ años de edad) deben tener suficiente madurez y capacidad para viajar solos. Para más información sobre los YTs, ver [Southwest.com](https://www.southwest.com).

7. Satisfacer las necesidades de los clientes durante los retrasos en la pista

Demoras a bordo son situaciones que siempre intentamos evitar. Sin embargo, situaciones fuera de nuestro control como el clima, limitaciones en las posiciones de puerta, visibilidad, condiciones aeroportuarias, problemas mecánicos, requerimientos del Controlador de Tránsito Aéreo o cualquier otra circunstancia que pueda causar una demora prolongada previa al despegue o al aterrizaje, hemos adoptado el [Plan de Contingencia de Retraso de Asfalto de Southwest Airlines](https://www.southwest.com), para dichas situaciones.

8. Manejar a los Pasajeros "denegados" con imparcialidad y consistencia

Southwest no suele sobrevender vuelos; sin embargo, puede haber casos en los que el número de Clientes que tienen reservaciones exceda la capacidad disponible, lo que resulta en una sobreventa. En estas situaciones, nuestros agentes de servicio al cliente preguntarán a aquellos que se han registrado y han recibido una tarjeta de embarque si están dispuestos a ofrecerse como voluntarios para tomar un vuelo posterior.

Si no recibimos suficientes voluntarios para acomodar a todos los clientes que han comprado un viaje y han cumplido con nuestros requisitos de facturación, tenemos que negar involuntariamente el embarque a los clientes. Si se le niega involuntariamente el embarque, se le entregará un *Aviso de Denegación de Embarque* por escrito para ayudarle a entender nuestras políticas, compensación y alternativas de viaje. Por lo general, usted tendrá derecho a compensación y transporte en el próximo vuelo disponible de Southwest. Visite [Southwest.com](https://www.southwest.com) para obtener información adicional.

9. Divulgación de las políticas de cancelación, las reglas de viajero frecuente, la configuración de los asientos de la aeronave y la disponibilidad de los servicios

La información sobre nuestras políticas de cancelación, las reglas de viajero frecuente, la configuración de los asientos de la aeronave y la disponibilidad de los servicios está disponible por teléfono con un representante de Southwest o siguiendo los enlaces a [Southwest.com](https://www.southwest.com) a continuación:

- [Cancelación de reservas confirmadas](https://www.southwest.com)
- [Programa de Recompensas Rápidas para Viajero Frecuente](https://www.southwest.com)
- [Nuestros aviones](https://www.southwest.com)

10. Notificación oportuna de los cambios en los itinerarios de viaje (más de siete días desde la salida)

Vendemos vuelos con varios meses de anticipación y a veces podemos ajustar nuestros horarios. Le notificaremos con la mayor antelación posible de cualquier cambio en su itinerario, incluyendo la ruta, hora de salida y/u hora de llegada. Intentaremos notificarle dentro de las 48 horas de haber tenido conocimiento del cambio.

Usted tendrá la opción de seleccionar el itinerario revisado, elegir un vuelo/fecha alternativa dentro de un parámetro de 14 días de su viaje original, o cancelar su viaje sin penalidad y recibir un reembolso emitido a la forma original de pago.

Para cambios dentro de los siete días de la salida, por favor vea la Sección 2 arriba.

11. Garantizar la capacidad de respuesta a las quejas de los clientes.

¿Felicitaciones, quejas o preguntas sobre el servicio? Envíenos un correo electrónico, llámenos o escribanos. Las quejas por escrito recibirán un acuse de recibo por escrito indicando la recepción de la queja dentro de los 30 días siguientes a su recepción. También recibirá una respuesta sustantiva a más tardar 60 días después de haber recibido su queja. La información de contacto está disponible en Southwest.com.

12. Identificar los servicios para mitigar las molestias de los clientes durante las operaciones irregulares

Southwest hace todo lo posible para operar los vuelos según lo programado. A veces, acontecimientos fuera de nuestro control o situaciones que no podíamos prever nos impiden hacerlo. Con el fin de mitigar las molestias de los clientes, proporcionamos la siguiente asistencia en caso de que un vuelo se retrase, se cancele o se desvíe:

- Cambio de reserva en el próximo vuelo disponible de Southwest con asientos disponibles para su destino.
- Reembolso de la parte no utilizada de su billete de Southwest. No pagamos boletos en otras aerolíneas ni absorbemos la diferencia entre nuestras tarifas y las tarifas más altas de otras aerolíneas.

Si circunstancias dentro de nuestro control, tales como "intercambios" de aviones, hacen que usted pierda el último vuelo posible (o conexión) del día a su destino, nuestro personal de Servicio al Cliente tiene la autoridad para organizar sin costo adicional para usted:

- Alojamiento nocturno
- Transporte terrestre a las instalaciones para pasar la noche

Si la causa de sus inconvenientes no está dentro de nuestros medios de control, haremos todo lo posible para asistirle asegurando una tarifa con descuento en un hotel en o cerca del aeropuerto.