

Nuestra Misión

La misión de Southwest Airlines es la dedicación a la más alta calidad de Servicio al Cliente brindada amistosamente, con calidez, orgullo individual y Espíritu de la Compañía.



SOUTHWEST[®]
A SYMBOL OF FREEDOM

Modificado el 1 de octubre de 2009

En Southwest Airlines, nuestra Misión siempre ha regido la manera en que hacemos nuestros negocios. Resalta nuestro deseo de prestar servicio a nuestros Clientes, y nos proporciona una dirección en los momentos en que tenemos que tomar decisiones relacionadas con el servicio. Es otra manera de decir, "¡siempre estamos intentando hacer lo correcto!" Nuestra Misión también ha dado como resultado el mejor récord acumulativo de satisfacción de los clientes en la industria de las aerolíneas, según estadísticas acumuladas y publicadas por el Departamento de Transporte de EE. UU. Por esta razón, la estamos compartiendo contigo.

Alineándonos con el espíritu y la intención de nuestra Misión, y como evidencia de nuestro deseo de continuamente satisfacer las expectativas de nuestros preciados Clientes, Southwest desea que tengas un entendimiento básico de cómo operamos. Queremos que sientas confianza en nuestra aerolínea y en nuestros Empleados, y queremos que sepas que existen, o pueden existir, circunstancias que pueden tener un impacto en tus planes de viaje, decisiones de compra o expectativas generales.

En primer lugar, queremos que sepas que *nunca* es nuestro deseo causar inconvenientes a nuestros preciados Clientes. Les decimos a nuestros Empleados que estamos en el negocio del Servicio al Cliente y sólo casualmente proporcionamos transporte aéreo. Es un privilegio prestar servicio a tus necesidades de viajes aéreos.

Los Empleados de Southwest Airlines comprenden nuestra Misión y nos complace compartirla, así como la siguiente información, contigo, nuestro preciado Cliente. Nuestro Compromiso de Servicio al Cliente fue diseñado y redactado para aclarar muchos de los términos y condiciones más comúnmente cuestionados de nuestro Contrato de Transporte, y proporcionarte conocimientos sobre algunas de nuestras políticas y procedimientos. Por esta razón, tenía sentido que formara parte de nuestro Contrato de Transporte. Y Southwest se enorgullece de incorporar su documento voluntario de Compromiso de Servicio al Cliente a su Contrato de Transporte oficial, reforzando nuestra promesa de proporcionar un servicio seguro, accesible, confiable, puntual, cortés y eficiente de transporte aéreo y manejo de equipaje en cada vuelo que operamos, así como producir un retorno justo para las inversiones de nuestros Accionistas. Te ofrecemos esta información como reconocimiento de la gran importancia que ponemos en tus negocios y en tu confianza. Para obtener una copia completa de nuestro Contrato de Transporte y de nuestro Compromiso de Servicio al Cliente, escribe a:

Vice President
Customer Relations and Rapid Rewards
P.O. Box 36647
Dallas, Texas 75235-1647

Índice

Nuestro Compromiso de Servicio al Cliente

Operaciones en los aeropuertos y servicio programado.....	1
Seguridad	
Definiciones para ayudarte a planificar	
Servicio programado	
Servicio en la cabina	
Información sobre el estado de los vuelos	
Operaciones irregulares.....	3
Demoras y cancelaciones	
Demoras en la salida	
Demoras en el avión	
Alojamiento nocturno y otros gastos	
A. Itinerarios de origen	
B. Itinerarios alterados	
C. Llegar a tu destino	
Alertas/avisos en el aeropuerto	
Tarifas, reservaciones y boletos.....	6
Tarifas	
Reglas con respecto a las tarifas	
Información y emisión de boletos	
Reservaciones.....	8
Ventas e información	
Confirmación de tus reservaciones de vuelo	
Obtención de tu reservación	
Exceso de reservaciones.....	10
¿Qué es y por qué hacerlo?	
Vuelos sobrevendidos	
Voluntarios	
Embarque denegado involuntario (ser “retirado del vuelo”)	
Boletos y reembolsos.....	12
Boletos	
Reembolsos	
Flota de Southwest Airlines compuesta totalmente de jets de marca Boeing.....	13
Nuestros aviones	
Equipaje.....	14
Documentación de tu equipaje	
Manejo del equipaje	
Equipaje de mano	

Clientes con necesidades especiales.....	18
Bebés y niños pequeños	
Niños Menores de Edad No Acompañados (UM, por sus siglas en inglés)	
Clientes con discapacidades	
Programa de viajeros frecuentes.....	22
Rapid Rewards	
¡Los premios son automáticos y no requieren boletos impresos!	
¡Premios adondequiera que vayamos!	
Disponibilidad de asientos	
Seguimiento de tus créditos de vuelo	
Otras recompensas	
Viajeros frecuentes, muy frecuentes – Viajes para Acompañantes	
Compromiso con las aerolíneas con las cuales tenemos un acuerdo de ventas (códigos compartidos).....	25
Cómo ponerte en contacto con Southwest Airlines.....	26
Relaciones con los Clientes	
Rapid Rewards	
Departamento de Reembolsos	
Centro Telefónico de Apoyo y Servicios al Cliente las 24 Horas	
www.southwest.com	
Carga – Servicio de flete aéreo	
Reclamos de equipaje	
Oportunidades profesionales	
Sede Corporativa	

Operaciones en los aeropuertos y servicio programado

Seguridad

Si bien Southwest Airlines siempre intenta operar sus vuelos tal como fueron programados, la primera prioridad de esta aerolínea y de sus Empleados, y nuestra primera responsabilidad contigo, nuestro preciado Cliente, es y siempre ha sido una seguridad óptima. Desde nuestra creación en 1971, hemos predicado nuestras decisiones diarias de operación y programación en base a la seguridad y el bienestar de nuestros Clientes, Empleados y equipos. No creemos que ésta sea un área que quisieras o esperarías que comprometiéramos por ninguna razón. Por lo tanto, ocasionalmente puede resultar necesario que demoremos, desviemos o cancelemos un vuelo debido al clima, a las condiciones en tierra, a problemas con el Control de Tráfico Aéreo, a reparaciones y mantenimiento, o a otras condiciones y cuestiones de seguridad o relacionadas con ella. Cuando surgen estas situaciones, siempre haremos todo lo posible por minimizarte los inconvenientes.

Definiciones para ayudarte a planificar

Sin escala: Un vuelo sin escala está programado para ir de la Ciudad "A" a la Ciudad "B" sin hacer escalas entre ambas ciudades.

Directo: Se trata del servicio "en el mismo avión" entre tus ciudades de origen y destino; sin embargo, indica que tu vuelo está programado a hacer una o más escalas antes de que llegues a tu destino. Si tu vuelo se ofrece como un vuelo "directo", simplemente significa que, si bien habrá una o más escalas, tú permanecerás en el mismo avión hasta llegar a tu destino.

Conexiones: Esto significa que se requerirá que cambies de avión rumbo a tu destino.

Acuerdo de ventas entre aerolíneas (códigos compartidos): Esto significa que se ha hecho un acuerdo entre Southwest Airlines y otra aerolínea mediante el cual Southwest puede comercializar y vender boletos en la otra aerolínea que están identificados por el código designador de Southwest, *por ejemplo*, WN Flight 123. Inversamente, la otra aerolínea puede comercializar y vender boletos bajo su designador de código para vuelos en Southwest Airlines. Todos los itinerarios bajo el acuerdo de ventas entre aerolíneas comercializados por cualquiera de las aerolíneas requerirán servicio de conexión entre un vuelo de Southwest y un vuelo operado por la otra aerolínea. Cualquier vuelo que tenga un designador de código de Southwest que es operado por otra aerolínea será divulgado en el sistema de reservaciones de Southwest y en la confirmación del itinerario del pasajero, su pase para abordar y su boleto, en caso de emitirse un boleto impreso en papel.

Servicio programado

La probabilidad de llegar puntual es alta cuando viajas con Southwest Airlines. De acuerdo con las estadísticas acumuladas y publicadas por el Departamento de Transporte (DOT) de EE. UU., hemos mantenido uno de los mejores récords acumulativos de llegar puntual y de confiabilidad de los horarios de los vuelos en la industria de las aerolíneas de los EE. UU. desde septiembre de 1987, mes en el que el DOT comenzó a seguir y publicar las estadísticas de rendimiento de las aerolíneas. Esto significa que intentamos operar cada uno de los vuelos y cumplir con cada una de las horas de llegada mostradas en nuestro horario publicado.

Todas las horas publicadas de salida y llegada se muestran en la hora "local" para la ciudad indicada.

Para tu conveniencia y para ayudarte a anticipar la trayectoria programada de tu(s) vuelo(s), nuestros horarios tienen una columna "Via/Stops" (Vía/Escalas). "N/S" significa un vuelo sin escala. Un número en la columna "Via/Stops" indica el número de escalas que hará el vuelo, incluida una conexión, en caso de que estuviera haciendo alguna. La conexión y el punto de conexión, si lo hubiera, aparecen indicados mediante el código de tres letras para la ciudad en la cual se hará la conexión.

Ejemplo:

DE Baltimore/Washington (BWI)							
A Kansas City (MCI)	VÍA/ESCALAS		A Nashville (BNA)	VÍA/ESCALAS			
135 7:25a 9:10a 1234567	N/S		103 6:40a 7:30a 1234567	N/S			
510/8469:55a 1:05p 1234567	MDW/1		101 8:10a 9:00a 12345 7	N/S			
215 11:55a 1:40p 1234567	N/S	145	9:45a10:35a 1234567	N/S			
486 6:55p10:20p 12345 7	2		116812:15p1:05p 1234567	N/S			
1-Lun 2-Mar 3-Mié 4-Jue 5-Vie 6-Sáb 7-Dom N/S Sin escala							

Servicio en la cabina

Southwest Airlines ofrece gratuitamente café, bebidas gaseosas, jugos y botanas tales como maníes y pretzels envasados. Se dispone de cócteles, cerveza, vino, y Monster Energy® para comprar por medio de una tarjeta de crédito o libro de cupones para bebidas aceptados por Southwest Airlines; este último se puede comprar en cualquier mostrador de boletos de Southwest. Southwest Airlines no acepta el dinero en efectivo como pago para las compras abordo. Para mantener las tarifas bajas, no servimos ni vendemos comidas preparadas abordo de ninguno de nuestros vuelos. Si tu itinerario es largo, si tienes necesidades dietéticas especiales, o si simplemente quieres comer algo más sustancial, te invitamos que traigas tu propia comida.

Información sobre el estado de los vuelos

La mejor información que tenemos con respecto a la trayectoria o estado de tu vuelo de Southwest Airlines está disponible por medio de nuestro Centro Telefónico de Apoyo y Servicio al Cliente o nuestro sitio Web, southwest.com/vamonos (en la página "Centro de Viajes"), las 24 horas del día, los siete días de la semana. Nuestro número gratuito es el 1-800-435-9792 (800-I-FLY-SWA). La información de vuelo también está disponible durante nuestras horas de operación en cada aeropuerto en el que prestamos servicio. Los sistemas informáticos nos asisten con el rastreo de los vuelos, e intentamos actualizar el estado de operación de cada vuelo de Southwest a intervalos regulares.

Ten en cuenta que mucha de la información de la cual disponemos (por ejemplo, con respecto a las demoras) nos llega de otras fuentes, tales como el sistema del gobierno de Control de Tráfico Aéreo (ATC, por sus siglas en inglés) o el Servicio Nacional del Clima. Lo que podamos transmitirte dependerá en gran medida de la

calidad y puntualidad de la información que recibamos de estas fuentes.

Si el estado de tu vuelo cambia con respecto a una demora en la salida o cancelación conocida, te notificaremos, de manera oportuna, en el aeropuerto de la mejor información disponible con respecto a tal demora o cancelación conocida. Si, al estar en vuelo, tu avión está sujeto a una demora o desvío conocido, te notificaremos de manera oportuna con la mejor información disponible con respecto a tal demora o desvío conocido, según afecte a tu avión.

Operaciones irregulares

Demoras y cancelaciones

Southwest siempre hace todo lo posible por operar nuestros vuelos de acuerdo con el horario programado. A veces, eventos más allá de nuestro control o situaciones que no pudimos anticipar impiden que podamos hacerlo. Si, por alguna razón, tu vuelo de Southwest Airlines no opera según el horario programado, nosotros, a tu pedido, te reembolsaremos la porción no utilizada de tu tarifa, o te asistiremos en organizar el medio de transporte para llevarte a tu destino en otro vuelo de Southwest que tenga asientos disponibles. Si optas por tomar un vuelo alternativo de Southwest, no te cobraremos más dinero incluso si tu boleto por el vuelo alterado tiene límites de utilización o restricciones en las tarifas. Dado que Southwest ofrece servicio de alta frecuencia en la mayoría de los mercados en los que prestamos servicio, por lo general podemos satisfacer las necesidades de nuestros Clientes que han sufrido demoras dentro de un período de tiempo razonable.

Demoras en la salida

Southwest Airlines no comenzará el proceso de embarque si sabemos que tu vuelo se demorará en la puerta durante dos horas o más. En caso de una demora de duración conocida, comenzaremos a embarcar no antes de 30 minutos por adelantado de una hora de salida estimada (EDT, por sus siglas en inglés) firme y modificada. Esto asegurará que nuestros Clientes tengan acceso a las instalaciones del aeropuerto, teléfonos, alimentos y bebidas, asistencia de Servicio al Cliente y otros servicios esenciales mientras dure una demora extendida. Una vez que el vuelo afectado está disponible para el embarque, se hará un anuncio general de abordaje en el área de la puerta de salida, y se hará una "llamada final" para dicho vuelo en el área de la terminal general donde esto se permita. Sin embargo, es importante recordar que los anuncios generales en la terminal normalmente no pueden oírse en las áreas de concesión del aeropuerto, restaurantes, bares, áreas exteriores para fumar y, en algunos casos, baños.

Demoras en el avión

Las demoras abordo son situaciones que siempre intentamos evitar. Sin embargo, si el clima, limitaciones de espacio en la puerta de embarque, visibilidad, condiciones del aeropuerto, problemas mecánicos, requerimientos de ATC u otra circunstancia incontrolable causan demoras en tierra de más de dos horas, intentaremos:

1. Poner refrigerios¹ a disposición de los pasajeros, a pedido. Si es necesario, factible a nivel operacional, y seguro de hacer, el sistema de aprovisionamiento remoto eliminará la basura y reabastecerá las botanas y bebidas que se hayan agotado abordo.
2. Hacer todo esfuerzo razonable para asegurar que los baños permanezcan en buen estado de funcionamiento. Si es necesario, factible a nivel operacional, y seguro de hacer, se solicitará y proporcionará un servicio de mantenimiento remoto de los baños en el avión.
3. Informar a nuestros Clientes si es seguro usar teléfonos celulares personales, computadoras, máquinas de fax, y otros dispositivos portátiles de comunicación electrónica, y cuándo es seguro usarlos.
4. Trabajar con los oficiales del aeropuerto y otras aerolíneas para compartir o adquirir equipos tales como puertas disponibles, escaleras portátiles, autobuses, furgonetas u otros medios por los cuales los Clientes puedan bajar del avión y ser escoltados de manera segura a una terminal u otra instalación razonable.
5. Asegurarse de que permanezcan disponibles los servicios de primeros auxilios y otros servicios médicos de rutina normalmente ofrecidos por Southwest, y que esté disponible asistencia médica profesional, si es necesaria, factible a nivel operacional, y seguro proporcionarla.
2. Hacer todo esfuerzo razonable de minimizar la duración de cualquier demora en tierra al estar abordo y de minimizar, al máximo grado posible, cualquier y todo inconveniente asociado para el Cliente.
3. Independientemente de si se incurre una demora en tierra o en el aire, intentaremos mantenerte informado(a) (y a aquellas personas que pudieran estar esperándote en el aeropuerto). Proporcionaremos la mejor información disponible para nosotros con respecto a la causa de la demora y de cualquier cambio en el estado de tu vuelo.

¹ Consulta **Servicio en la cabina** en la página 2 para obtener detalles de los refrigerios que se sirven abordo de Southwest Airlines.

Alojamiento nocturno y otros gastos

A. Itinerarios de origen

Eres un Cliente "de origen" si tu boleto, itinerario de viaje o nuestro sistema informático de reservaciones demuestra que estás abordo de un vuelo de Southwest Airlines como primer segmento de tu itinerario de viaje para el día. En el caso poco probable de que tu primer segmento de vuelo esté demorado o cancelado, volveremos a reservarte un asiento en el(los) próximo(s) vuelo(s) de Southwest Airlines con asiento(s) disponibles al destino indicado en tu boleto. Southwest no absorbe tarifas aéreas alternativas, costos de transporte terrestre, gastos de comidas ni costos de alojamiento nocturno para aquellos Clientes que aún tengan que salir de su "punto de origen",

salvo bajo las circunstancias indicadas en la parte "C" de esta sección.

B. Itinerarios alterados

Siempre haremos todo lo posible para transportarte a tu destino de manera segura y puntual. (En promedio, el 99 por ciento de los vuelos en nuestro programa publicado de horarios realiza sus viajes). A veces, existen circunstancias raras e impredecibles que impiden que logremos esa meta. Si eso sucede, es posible que tu itinerario se vea alterado. Tu itinerario es "alterado" cuando has salido de tu "ciudad de origen", y, sin que sea culpa tuya, Southwest no puede transportarte a tu destino de acuerdo con lo programado. En dicho caso, serás transportado en el(los) próximo(s) vuelo(s) de Southwest que tenga(n) asientos disponibles a tu destino. No se te cobrará más dinero ni se requerirá que compres otro boleto.

C. Llegar a tu destino

Es nuestra meta llevarte a tu destino de manera segura y puntual. Sin embargo, si hay circunstancias dentro de nuestro control, tal como "intercambios" de aviones que causan que te pierdas el último vuelo posible (o conexión) del día a tu destino, nuestro personal de Servicio al Cliente tiene la autoridad de organizar el alojamiento nocturno. Encontraremos un hotel o motel tan cerca del aeropuerto como sea posible, sin costo adicional para ti. También podríamos organizar el transporte terrestre a dicho alojamiento nocturno.

Si la causa de tu inconveniencia no está dentro de nuestro control, haremos lo mejor posible para ayudarte a obtener una tarifa con descuento en un hotel o motel, en o cerca del aeropuerto.

No pagamos por boletos en otras aerolíneas ni absorbemos la diferencia entre nuestras tarifas y las tarifas más altas en otras aerolíneas. Sin embargo, si lo deseas, te reembolsaremos tu boleto de Southwest.

Alertas/avisos en el aeropuerto

Si, cuando te registras para tu vuelo con Southwest Airlines, hemos aprendido que el clima, las condiciones en terreno, el tráfico aéreo u otras condiciones operativas son tales que tu vuelo puede demorarse, cambiarse de camino, incluir una escala no programada o que tu vuelo de conexión puede ser cancelado, el Representante de Southwest en la puerta de embarque te hará saber de esta situación. Por lo general, serás notificado por escrito (mediante un talón adjunto o un sello) o verbalmente cuando te registras para reclamar tu pase para abordar. Este servicio se proporciona como una cortesía y su intención es brindarte la oportunidad de posponer tu viaje, seleccionar un vuelo alternativo de Southwest, o solicitar un reembolso. Si te registras en el podio Skycap, el mostrador de boletos o uno de nuestros quioscos de registro con boleto electrónico, asegúrate de estar atento(a) a cualquier anuncio que un Representante de Southwest pudiera hacer en tu puerta de salida con respecto al estado de tu vuelo.

Si optas por viajar en cualquier vuelo de Southwest después de ser informado de la posibilidad de una demora en camino, desvío, escala no programada o cancelación,

es importante comprender que podrías incurrir en algunos gastos adicionales. Tu boleto de Southwest cubre únicamente el costo de tu transporte aéreo. Si bien cualquier porción no utilizada de tu boleto por lo general es reembolsable bajo estas circunstancias, los boletos para otras aerolíneas, el transporte terrestre, el alojamiento en hotel, las comidas, los gastos telefónicos y otros costos de servicios adicionales, no se incluyen en los precios de nuestros boletos. También es importante comprender que otras aerolíneas generalmente se negarán a aceptar tu boleto de Southwest.

Tarifas, reservaciones y boletos

Tarifas

Southwest Airlines es la aerolínea de tarifas bajas líder del país, y la más grande. Nuestras tarifas sin restricciones que están disponibles al público en general, son típicamente mucho más bajas que las tarifas sin restricciones de otras aerolíneas. Nuestras tarifas sin restricciones son completamente reembolsables, no tienen requerimientos de compras por adelantado, y te permiten hacer cambios a tus planes de viaje.

También ofrecemos un número de tarifas restringidas con grandes descuentos, ideales para viajeros por placer. Además, tenemos disponibles tarifas especiales para personas mayores (65 años de edad o más), personal militar, bebés y niños de menos de dos años de edad, niños más grandes (que viajan con adultos), y grupos de diez pasajeros o más.

Nuestras tarifas más bajas se encuentran con mayor frecuencia en nuestro sitio Web, **southwest.com/vamonos**. Cada semana, ofrecemos tarifas sólo disponibles en Internet denominadas Ofertas de Internet Click 'n Save®, que están disponibles para su compra sólo en **southwest.com/vamonos**, de martes a jueves. Además, es posible que tengamos ofertas especiales Click 'n Save® especialmente para los fines de semana. Puedes inscribirte para recibir avisos gratuitos y semanales por correo electrónico de estas ofertas Click 'n Save® (que también pueden incluir otras ofertas o promociones especiales) visitando <http://www.southwest.com/email/emailSubscribe.html> (en inglés).

DING! es una herramienta especialmente diseñada que trae actualizaciones en vivo de promociones de **southwest.com/vamonos** directamente a tu computadora, permitiéndote saber de antemano la información sobre las ofertas más recientes de **southwest.com/vamonos**. Además, la aplicación DING! proporciona un acceso rápido y fácil a herramientas populares de viajes de **southwest.com/vamonos** tales como Registro en Línea y Estado del Vuelo. Usar DING! puede ayudarte a ahorrar tiempo y dinero. Simplemente visita **southwest.com/vamonos** para descargar e instalar esta herramienta en tu computadora y comenzar a recibir ofertas exclusivas instantáneamente.

Con respecto a todas nuestras tarifas, Southwest Airlines no prohíbe ni penaliza lo que se conoce comúnmente como emisión de boletos con "ciudades ocultas", ni tampoco prohíbe ni penaliza lo que se conoce comúnmente como emisión de boletos "cruzados" ("back-to-back"). Las reservaciones y los boletos con "ciudades ocultas" y "cruzados" están autorizados para viajar en Southwest Airlines. Es importante observar que tu equipaje se registrará al destino final tal como se muestra en el

documento de tu reservación. En caso de que optes por descender del avión en una escala intermedia o punto de conexión, serás responsable de hacer los arreglos para que se te entregue el equipaje. Southwest no considerará un reclamo de equipaje perdido o demorado, ni gastos interinos, en estas circunstancias.

Además, si optas por no utilizar un boleto restringido que ya hubieras adquirido, o fondos de Viajes sin Boleto, el monto que pagaste por tu viaje podría aplicarse hacia la compra de viajes futuros en Southwest Airlines siempre y cuando se complete el viaje durante el período elegible impreso en el boleto o en la autorización del Viaje sin Boleto². Tu nueva reservación puede, sin multa o tarifa, estar sujeta a términos, condiciones y restricciones diferentes. Cobraremos la tarifa apropiada para el nuevo viaje, que puede significar más dinero, pero Southwest no cobra una "cuota" por el "canje" de boletos o de Viajes sin Boleto. Si aplicas un boleto no utilizado, fondos de Viajes sin Boleto, y/u otros créditos de viaje de Southwest Airlines hacia la compra de una nueva reservación, tu nuevo registro de reservación reflejará la fecha de vencimiento más antigua del boleto, de los fondos de Viajes sin Boleto o del crédito de viajes de Southwest Airlines utilizados para pagar por la nueva reservación. La fecha de vencimiento de los Fondos de Viajes sin Boleto quedará impresa en tu nuevo Itinerario y Recibo de Viajes sin Boleto, y la fecha de vencimiento del nuevo boleto impreso en papel (si se canjea en un Mostrador de Boletos de Southwest Airlines) se imprimirá en la cara del boleto impreso en papel. No se harán reembolsos de dinero en efectivo ni ajustes en la tarjeta de crédito por ningún monto pagado por boletos no reembolsables, incluidos impuestos, cargos por seguridad y cargos por uso del aeropuerto asociados con una tarifa no reembolsable.

²Los boletos no utilizados adquiridos por medio de nuestro programa de Reservaciones de Grupo no pueden usarse hacia la compra de otro boleto. Aplican los términos y condiciones de nuestro Programa de Grupos.

Reglas con respecto a las tarifas

Todas las tarifas de las aerolíneas varían de un par de ciudades a otro. La mayoría de las tarifas con descuento, para viajes de placer, reducidas o en oferta conllevan algunas restricciones con respecto a la utilización, la compra por adelantado, la capacidad de reembolso y/o la estancia.

Si compras un boleto y optas por viajar en un vuelo o vuelos alternativos, esto podría costarte más dinero. No cobramos una tarifa por manejo o "cambio", pero deberás pagar la tarifa aplicable, que es el equivalente de la diferencia entre la cantidad mostrada en tu boleto y la tarifa aplicable cobrada en el momento del cambio para el itinerario completo para el cual calificas y en el cual viajas.

Los boletos para tarifas relacionadas con la edad o el estado (personas mayores, bebés, niños, jóvenes, militares, contratos de gobierno) se venden contingente a la

capacidad del viajero de proporcionar evidencia de edad o estado en el momento del registro.

No se garantiza una cotización de la tarifa hasta no comprarse un boleto. Sin embargo, si la tarifa aumenta después de que hubieras comprado tu boleto, no cobraremos la diferencia a menos que cambies tus vuelos, fechas de viaje o persona(s) que viaja(n). Si encuentras que después de haber comprado un boleto sin reembolso se ofrece una tarifa más baja, puedes solicitar una reevaluación del precio de tu boleto *antes del comienzo del viaje* para determinar si califica para la tarifa más baja. Si la tarifa más baja aplica a tu itinerario, emitiremos un crédito de viaje por la diferencia, que puedes aplicar hacia un viaje futuro en Southwest Airlines. El viaje se debe comprar y completar antes de la fecha de vencimiento del crédito de viaje, a menos que la tarifa u otras formas de pago usadas para un boleto tengan una fecha de vencimiento anterior.

Información y emisión de boletos

La información con respecto a todas nuestras tarifas actuales, restricciones aplicables, disponibilidad de asientos y otros requisitos está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, por medio de nuestro Centro Telefónico de Apoyo y Servicio al Cliente, o por medio de nuestro sitio Web, **southwest.com/vamonos**.

Nuestro número gratuito es el 1-800-435-9792 (1-800-I-FLY-SWA).
En español, 1-800-826-6667 (1-800-VAMONOS).

Los clientes que son sordos o tienen dificultades auditivas pueden comunicarse con un Representante al Cliente de Southwest Airlines por medio del:
Servicio de TTY (aparato de comunicación para sordos) de Sprint llamando al 1-800-533-1305.
Video Relay de Sprint por medio de **www.swavrs.com**.

Reservaciones

Ventas e información

Nuestros Empleados han sido capacitados para ofrecer las tarifas más bajas disponibles en nuestro sistema informático de reservaciones para las cuales calificas en el momento de tu llamada o transacción cara a cara. Ésta es la tarifa que se te ofrecerá. Nuestros Representantes también pueden responder cualquier pregunta que pudieras tener con respecto a restricciones, horas de salida y llegada, el número de escalas (si las hubiera) o conexiones que se incluirán en tu itinerario.

Nuestros horarios, tarifas básicas y compras de boletos están disponibles en **southwest.com/vamonos**. De tanto en tanto, están disponibles tarifas promocionales y otros incentivos, tales como créditos adicionales como viajero frecuente Rapid Rewards, cuando compras tu boleto por medio de nuestro sitio Web. Nuestro sitio en Internet también ofrece información sobre la historia de Southwest, oportunidades de empleo, y muchas de las preguntas más comunes que tienen nuestros Clientes sobre Southwest Airlines.

También hay información disponible sobre vuelos y cotizaciones de tarifas, además de la posibilidad de comprar los boletos, durante nuestras horas de operación en

cada aeropuerto al que prestamos servicio. Por lo general, nuestros Mostradores de Boletos en el Aeropuerto cierran a las 10:00 p.m. Llama al 1-800-435-9792 para obtener información específica sobre los cierres de aeropuertos.

Los Clientes de Southwest también pueden obtener información sobre tarifas y comprar boletos por medio de sus agentes de viajes preferidos.³

³Algunas agencias de viajes imponen un cargo por servicio para los boletos aéreos. Dado que esto está más allá del control de Southwest o de cualquier aerolínea, discute las cuotas aplicables y los cargos de servicio directamente con tu agente de viajes.

Confirmación de tus reservaciones de vuelo

Una reservación, una vez hecha y confirmada al adquirir tu(s) boleto(s), significa que estamos guardándote un asiento en el(los) vuelo(s) específico(s) mostrados en tu boleto o en tu *Itinerario y Recibo como Pasajero de un Viaje sin Boleto*. No reservamos asientos específicos y no los asignamos antes de la salida. Con excepción de los asientos en las salidas de emergencia⁴ todos los asientos en Southwest son "abiertos" y están disponibles a los pasajeros con reservaciones, en base al orden de llegada.

Si no sabes si un asiento en una salida de emergencia es apropiado para ti, pregúntale a un(a) Sobrecargo. Él o ella podrá responder tus preguntas y cambiar tu asiento, en caso de ser necesario. También se dispone de información en cualquier Mostrador de Boletos o Puerta de Embarque de Southwest Airlines.

Si haces reservaciones y compras boletos por teléfono por medio de nuestro Centro Telefónico de Apoyo y Servicio al Cliente, te permitiremos cancelar dichas reservaciones y/o boletos sin multa si nos vuelves a llamar dentro de 24 horas. Esto te dará la oportunidad de buscar tarifas más bajas por medio de otros sistemas de distribución, tales como las tarifas específicas de Internet. Una vez confirmado, te guardaremos tu espacio confirmado hasta diez minutos antes de la salida programada de tu vuelo.⁵

⁴ Las normativas de la FAA (siglas en inglés de la Administración Federal de Aviación o Federal Aviation Administration) limitan los asientos en la salida de emergencia a aquellos individuos que tengan al menos 15 años de edad y que sean físicamente capaces de participar en una rápida evacuación del avión. Esto significa que las personas que se sientan en un asiento de salida de emergencia deben poder comunicarse oralmente y responder a comandos en idioma inglés. Deben tener la fuerza y la capacidad de operar la salida rápidamente, pasar a través de ella y asistir a otras personas a que lo hagan.

⁵ La hora de salida programada es la hora mostrada en el horario de vuelo entonces en vigencia, a menos que hayamos publicado una nueva hora de salida en nuestro sistema informático de reservaciones o en el aeropuerto para información pública. El requisito de registro de diez minutos se modificará para que concuerde con la hora modificada de salida, tal como se hubiera publicado.

Obtención de tu reservación

Tu reservación se reclama cuando te registras para tu vuelo en el Podio Skycap, Mostrador de Boletos, quioscos de Registro con Boleto Electrónico, puerta o en línea

en southwest.com/vamonos. Debes obtener tu pase para abordar y estar presente y disponible para el abordaje en el área de la puerta de tu vuelo al menos diez minutos antes de la salida programada. Si no obtienes un pase para abordar válido para tu vuelo programado y te presentas en la puerta al menos diez minutos antes de la salida programada, es posible que se cancele tu reservación, y el asiento que te estuvimos guardando podría ser entregado a un Cliente en lista de espera. Aquellos viajeros que no cumplan con nuestros requisitos de registro no tendrán derecho a una Compensación por Embarque Denegado. Si te registras tarde, y aún hay asientos disponibles en tu vuelo confirmado, intentaremos acomodarte. Sin embargo, como cortesía a todos aquellos que están a bordo, no demoraremos nuestro vuelo, ni recuperaremos el pase para abordar de ninguna otra persona ni desplazaremos a ningún Cliente previamente sentado.

La Administración de Seguridad en el Transporte ahora requiere que todos los Clientes con boletos y que estén viajando presenten una identificación con foto emitida por el gobierno y su pase para abordar o documento de seguridad para pasar al control de seguridad. Southwest ofrece una variedad de opciones para que puedas registrarte para tu vuelo y obtener tu pase para abordar. Los clientes que estén documentando equipaje o que simplemente prefieren registrarse y recibir su pase para abordar antes de pasar al control de seguridad, pueden obtener su pase para abordar hasta cuatro (4) horas antes de la hora de salida programada en el podio Skycap (donde esté disponible), mostrador de boletos o quioscos de Registro con Boleto Electrónico (únicamente para Clientes de Viajes sin Boleto).⁶ Los clientes que no estén registrando equipaje y prefieran registrarse en la Puerta de Salida o en los quioscos de Registro de Boletos Electrónicos en el vestíbulo abierto del aeropuerto, necesitarán un Documento de Seguridad para pasar el control de seguridad. Los clientes pueden obtener un Documento de Seguridad en línea en http://www.southwest.com/travel_center/ (en inglés).

⁶ Por favor, visita http://www.southwest.com/travel_center/ (en inglés) o pregunta a uno de nuestros amables Representantes al Cliente llamando al 1-800-435-9792 (800-I-FLY-SWA) para averiguar las ubicaciones que tienen el Servicio Skycap y quioscos de Registro con Boleto Electrónico.

Exceso de reservaciones

¿Qué es y por qué hacerlo?

Un "exceso de reservaciones" significa que las aerolíneas no necesariamente dejan de aceptar reservaciones cuando han tomado suficientes como para llenar un avión en particular en un vuelo en particular. Las aerolíneas aceptan un exceso de reservaciones para compensar por los pasajeros que ni cancelan las reservaciones ni aparecen para sus vuelos confirmados. Por ejemplo, en un vuelo que ofrece 137 asientos, podríamos aceptar un pequeño porcentaje de reservaciones "adicionales" porque, históricamente, ése ha sido el número de pasajeros previamente confirmados quienes, sin aviso, no aparecieron para el vuelo. Si, en cambio, nos permitiéramos que los asientos de "pasajeros ausentes" no se llenaran, tendríamos que aumentar nuestras tarifas para compensar los ingresos perdidos por los "pasajeros ausentes". Un exceso de reservaciones también crea oportunidades de reservación para Clientes que realmente quieren o necesitan estar en un vuelo que aparece como lleno pero que probablemente salga con asientos disponibles. De hecho, la mayoría de los vuelos sobrevendidos aún salen con asientos vacíos porque

la fórmula que usamos para encaminar nuestros niveles de reservación se aplica cuidadosamente, y es bastante conservadora.

A petición, te informaremos si el vuelo en el cual tienes boleto tiene vendido un exceso de reservaciones en el momento de tu petición, siempre y cuando éste sea el tipo de información comúnmente disponible al Empleado al cual has dirigido tu petición. Las respuestas con respecto al exceso de reservaciones son más ampliamente disponibles por medio de nuestro Centro Telefónico de Apoyo y Servicio al Cliente, gratuito.

Vuelos sobrevendidos

¡Un vuelo sobrevendido es una rareza! Una sobreventa ocurre cuando más Clientes confirmados de los que esperábamos (y que puede acomodar nuestro avión) se registran puntualmente, y se presentan para el vuelo que sale y uno o más Clientes confirmados se quedan sin asiento.

Comprendemos que todos tienen una razón para viajar. Al mismo tiempo, comprendemos que muchos viajeros son relativamente flexibles con respecto a los horarios de salida y llegada. De modo que, cuando se sobrevende un vuelo (y una vez más, esto es muy raro), lo primero que preguntan nuestros Agentes de Servicio al Cliente a aquellos pasajeros que se han registrado es si están dispuestos a presentarse voluntariamente a viajar en un vuelo posterior. Típicamente, los incentivos que ofrecemos resultan en un número de voluntarios suficientes como para liberar los asientos necesarios.

Voluntarios

Si cedes voluntariamente tu asiento en una situación de sobreventa y podemos hacerte una nueva reservación y aceptar tu boleto en el próximo vuelo de Southwest Airlines, también te daremos un vale de viajes por el monto de \$100 más un monto igual al valor impreso en tus cupones de vuelo de viaje sencillo que aún te queden.

Si los vuelos a tu destino inmediatamente después de tu vuelo originalmente programado están reservados o han excedido su capacidad, serás inscrito(a) en una lista "de espera prioritaria" y tu compensación aumentará a un vale de viajes por el monto de \$200 más un monto igual al valor impreso de tus cupones de vuelo de viaje sencillo restantes. Si no eres aceptado en el vuelo como Cliente en lista de espera, te confirmaremos en los próximos vuelos de Southwest Airlines que tengan asientos disponibles para llevarte a tu destino. No incurrirá en un aumento en las tarifas.

Embarque denegado involuntario (ser "retirado del vuelo")

Si no recibimos suficientes voluntarios para aceptar a todos los Clientes que han comprado viajes y han cumplido con nuestra hora de registro, cualquier Cliente restante será denegado el embarque de manera involuntaria. Te confirmaremos en los próximos vuelos de Southwest Airlines que tengan asientos disponibles para llevarte a tu destino. Si tu(s) vuelo(s) alternativo(s) está(n) programado(s) a llegar a tu destino o a un punto de escala dentro de las dos horas de tus vuelos originalmente programados, aceptaremos tu boleto sin cargo adicional, y serás compensado. Inmediatamente emitiremos un cheque o, si lo prefieres, un vale de viajes por un monto igual al valor impreso en los cupones de vuelo de viaje sencillo restantes. El monto máximo de compensación por embarque denegado de manera

involuntaria es de \$400 bajo estas circunstancias.

Si tu(s) vuelo(s) alternativo(s) está(n) programado(s) para llegar a tu destino o punto de escala más de dos horas después de tu(s) vuelo(s) originalmente programado(s), tu compensación aumentará a una cantidad igual al doble de tus cupones de vuelo restantes de viaje sencillo. En estos casos, el monto máximo de compensación por embarque denegado aumenta a \$800.

Si eres “retirado del vuelo”, recibirás por escrito un “Aviso de Embarque Denegado” para ayudarte a comprender nuestras políticas, tu compensación y tus alternativas de viaje.

Boletos y reembolsos

Boletos

Cuando recibes tus boletos, asegúrate de revisarlos inmediatamente y guardarlos en un lugar seguro. Southwest Airlines no puede ser responsable una vez emitido tu boleto. No proporcionamos reembolsos o reemplazos por boletos que fueron perdidos, robados, dañados, mutilados o destruidos.

La mejor protección contra la pérdida del boleto es la conveniente opción de Viajes sin Boleto de Southwest. Tu boleto y número de confirmación serán generados electrónicamente y almacenados en nuestro sistema informático, de modo que no hay documentos impresos que podrías perder u olvidar. Además, los Viajes sin Boleto te brindan la capacidad de registrarte para tu vuelo e imprimir tu pase para abordar en línea en southwest.com/vamonos o en el aeropuerto en un quiosco de Registro con Boleto Electrónico. Pregúntale a nuestro Representante al Cliente o a tu agente de viajes sobre los Viajes sin Boleto en Southwest Airlines, y asegúrate de tomar nota de tu número especial de confirmación.

El valor de la mayoría de los boletos de Southwest no utilizados, o de los Viajes sin Boleto puede aplicarse hacia la compra de viajes futuros en Southwest Airlines, siempre y cuando los viajes se completen dentro del período de elegibilidad del boleto.

Reembolsos

Los boletos completamente reembolsables y no utilizados que no tienen restricciones pueden aplicarse hacia viajes futuros o pueden ser reembolsados siempre y cuando todos los viajes se hayan completado o el reembolso se haya solicitado antes de la fecha de vencimiento del boleto. Todos los reembolsos elegibles se proporcionan de acuerdo con su forma original de pago y las reglas asociadas con dicha forma de pago. Los reembolsos para boletos adquiridos con tarjetas de crédito se volverán a acreditar a la misma tarjeta de crédito. Nuestro Departamento de Reembolsos procesará un reembolso de tarjeta de crédito dentro de los siete días laborales a partir de la fecha en que recibamos tu solicitud. Tu compañía de tarjeta de crédito puede entonces demorar hasta diez días laborales para acreditar tu cuenta y, basándose en tu ciclo individual de facturación, verás el reembolso en tu estado de cuenta de la tarjeta de crédito dentro de uno o dos envíos del estado de cuenta. Los reembolsos para boletos elegibles de Southwest comprados con dinero en efectivo o cheque serán emitidos a más tardar 20 días laborales después de que recibamos tu solicitud. Sin embargo, si compras tus boletos completamente reembolsables por

cheque y tu cheque no ha sido liquidado por la institución financiera en la cual fue emitido dentro de los 20 días de tu solicitud de reembolso, tal vez tengamos que retener el reembolso hasta el momento de pagarse el cheque original.

Todas las solicitudes de reembolso deben incluir tu boleto no utilizado o evidencia de compra y/o la confirmación que hemos proporcionado si tus arreglos de viaje fueron de Viajes sin Boleto.

Las solicitudes de reembolso deben enviarse por correo a:

Southwest Airlines Refunds Department
P.O. Box 36649
Dallas, Texas 75235-1649

Flota de Southwest Airlines compuesta totalmente de jets de marca Boeing

Nuestros aviones

Southwest Airlines es el operador más grande del mundo de aviones Boeing 737. ¡Es el único tipo de avión que utilizamos! Esto significa que todos nuestros Pilotos, Sobrecargos y Mecánicos están expertamente capacitados y completamente familiarizados con cada uno de los aviones de nuestra flota. Creemos que nuestros expertos profesionales y nuestra flota consistente de punta son dos de las razones principales por las cuales Southwest Airlines tiene uno de los mejores récords de seguridad operacionales en la industria mundial de las aerolíneas.

Tu comodidad es de máxima importancia para nosotros. Por esta razón, cuando diseñamos los interiores de nuestros aviones, trabajamos asiduamente en mantener una distancia cómoda o paso⁷ entre tu asiento y el asiento que se encuentra delante del tuyo. El cuadro siguiente muestra el número de asientos en cada modelo de Boeing 737 que utilizamos en comparación con el número de asientos que el avión contendría si nos preocupara menos tu comodidad. También te dará una idea de lo que puedes esperar en términos de espacio para las piernas.

<u>Model</u>	<u>Capacidad Máxima</u>	<u>Capacidad Southwest</u>	<u>Paso Promedio</u>
737-700	149	137	32.57
737-500	132	122	32.18
737-300	149	137	32.55

El modelo 737-700 es la adición más nueva a nuestra flota, y hay muchos más en camino. Este hermoso avión nuevo no sólo vuela más silenciosamente, más lejos y con más eficiencia de combustible, sino que también es más amplio. Cuando diseñamos su hermoso interior nuevo, eliminamos los divisores de cabina y seleccionamos un innovador diseño nuevo de los asientos. ¡De modo que, cuando viajas en uno de nuestros aviones más nuevos, en realidad sentirás que tu asiento tiene el mismo espacio para las piernas que las secciones de primera clase y clase ejecutiva de algunas aerolíneas! ¡Y nuestros modelos 700 tienen también más

espacio en el compartimiento superior!

Dado que sólo operamos aviones de la serie Boeing 737, nuestra configuración interior es la misma en todos nuestros aviones. Tenemos una sola cabina con tres asientos a cada lado del avión. La primera fila de asientos a cada lado son los asientos frente al mamparo. De acuerdo con la ley 14 CFR Parte 382, un mínimo de 50% de los asientos de pasillo tienen apoyabrazos removibles para facilitar el movimiento seguro y digno de una silla de embarque a un asiento del avión.

⁷ Tal como lo define nuestro fabricante de aviones, el paso entre asientos se determina midiendo la distancia desde cualquier lugar de un asiento al mismo punto en el asiento que se encuentra directamente delante del mismo.

Equipaje

Documentación de tu equipaje

Cada Cliente con boleto puede documentar hasta dos piezas de equipaje, y por lo general las transportaremos gratuitamente. Para ser transportadas sin cargo, las dimensiones máximas agregadas de cualquier artículo individual no deben exceder las 62 pulgadas ni pesar más de 50 libras.

Puedes incurrir en cargos adicionales para artículos más grandes o pesados, y para artículos que requieren un manejo especial. Por ejemplo, puede aplicarse un cargo de \$50.00 a algunos tipos de artículos deportivos, incluidas bicicletas, garrochas y tablas de surf. Si documentas más de dos artículos permitidos, la tercera (3ra) a la novena (9na) pieza o artículo, serán cobradas a \$50 por pieza. Se cobrará \$110 por artículo para cada pieza de ahí en adelante. Nuestros Representantes al Cliente o nuestro sitio Web pueden proporcionar información adicional sobre cuáles artículos deportivos pueden transportarse en lugar del equipaje registrado.

Manejo del equipaje

Hacemos todo lo humanamente posible para asegurar que los artículos que nos encomiendas se carguen en el mismo avión en el que tú embarcas y te sean regresados prontamente en tu destino. Sabemos que tus pertenencias son importantes y valiosas para ti.

Estos son algunos pasos importantes que puedes tomar para asegurarte de que tu equipaje haga el mismo viaje que haces tú.

1. Asegúrate de que el equipaje esté en buenas y resistentes condiciones. Los cierres, ganchos, mangos, juntas y costuras deben estar en buen estado de reparación. Asegúrate de que cualquier equipaje que piensas documentar se cierre de manera segura. Southwest no asume ninguna responsabilidad y no será responsable por la pérdida de, o los daños a, piezas que sobresalen del equipaje y de otros artículos del equipaje documentado, lo que incluye sin limitarse a ellos, ruedas, patas, bolsillos, ganchos para colgar, mangos para halar, correas, cierres, candados y correas de seguridad. Asimismo, no asumimos ninguna responsabilidad por defectos en la fabricación del equipo ni por daños menores que surgen del desgaste normal, tal como cortes, arañazos, rasguños, manchas, abolladuras, perforaciones, marcas y

suciedad.

2. Debido a los procedimientos de seguridad para examinar el equipaje documentado, la Administración de Seguridad en el Transporte (TSA, por sus siglas en inglés) ha sugerido cerrar con candado el equipaje utilizando un candado Aceptado y Reconocido por la TSA. Si el equipaje se cierra con cualquier otro tipo de candado y requiere una inspección física, la TSA cortará el candado y no será responsable por su reemplazo ni por ningún daño que ocurra como resultado por cortar el candado.
3. Haz una lista de los artículos que has empacado y de su valor estimado. Guarda la lista en un lugar seguro hasta que regreses. Ten en cuenta al empacar tu equipaje que la responsabilidad de Southwest Airlines por pérdida o daño no se extiende a dinero; joyas; equipo fotográfico, de video y óptico; computadoras y otros equipos electrónicos; software informático; cubiertos y vajillas; artículos frágiles o perecederos; líquidos; piedras y metales preciosos; documentos negociables; valores; documentos comerciales o personales; muestras; artículos destinados a la reventa; pinturas, artefactos y otras obras de arte; antigüedades; artículos de colección; artículos únicos o irremplazables; bienes heredados; artículos y documentos de investigación, experimentales y didácticos; manuscritos; pieles; libros o publicaciones irremplazables; y objetos de valor similares contenidos en el equipaje documentado o en el equipaje no documentado. Estos artículos no deben transportarse en, ni como, equipaje en vuelos de aerolíneas comerciales.
4. Asegúrate de que tu equipaje esté marcado con tu nombre, dirección y número de teléfono en la parte exterior de cada pieza. Pon una tarjeta o talón de papel con la misma información dentro de tu equipaje.
5. Retira los ganchos, correas, mangos, colgadores y candados sueltos de la parte exterior de tu equipaje.
6. Las horas sugeridas de llegada al aeropuerto se publican en nuestro sitio Web en http://www.southwest.com/travel_center/ (en inglés) o podrías obtener dicha información llamando a nuestros Representantes al Cliente al 1-800-435-9792. Recomendamos enfáticamente que sigas al pie de la letra estas horas sugeridas de llegada al aeropuerto en caso de estar documentando equipaje.
7. Si no has entregado tu equipaje a un Representante de Southwest Airlines al menos 30 minutos antes de la salida en la mayoría de los aeropuertos, se considerará a tu equipaje como "Documentado Tardío" y tu equipaje será marcado como tal. **IMPORTANTE:** El equipaje debe entregarse al menos 45 minutos antes de la salida si se está documentando en el Aeropuerto Internacional de Baltimore/Washington ("BWI"), el Aeropuerto Midway de Chicago ("MDW"), el Aeropuerto Internacional de Denver ("DEN"), el Aeropuerto Internacional McCarran de Las Vegas ("LAS"), el

Aeropuerto Internacional de Los Angeles ("LAX"), el Aeropuerto Internacional Sky Harbor de Phoenix ("PHX"), el Aeropuerto Internacional de Orlando ("MCO") y Washington Dulles ("IAD"). Si tu equipaje se documenta de manera tardía, haremos todo esfuerzo razonable de transportar tu equipaje en el mismo vuelo que tú, pero no lo garantizaremos. Asimismo, si tu equipaje es "Documentado Tardío", no asumiremos responsabilidad por cargos de entrega si debemos transportar tu equipaje en un vuelo posterior.

8. Los medicamentos permitidos por la TSA en el equipaje de mano, llaves, artículos de valor y joyas costosas deben ser transportados a bordo.
9. Antes de proceder a la puerta de embarque, asegúrate de que tu(s) reclamo(s) de equipaje sea(n) para la ciudad de tu último destino (y no la ciudad de conexión) y que el Agente te haya regresado tu(s) boleto(s) e identificación. Guarda tu(s) reclamo(s) de equipaje en un lugar seguro.
10. Notifica de cualquier artículo faltante, demorado o dañado ***¡antes de retirarte del aeropuerto!*** Esto nos permitirá comenzar nuestros esfuerzos de rastreo de inmediato.
11. Si recibimos tu reclamo dentro de cuatro horas de tu llegada, hay una excelente posibilidad de que tu equipaje demorado regrese a tu posesión dentro de 24 horas, y haremos todo esfuerzo razonable por lograrlo. También intentaremos comunicarnos con cualquier Cliente cuyo equipaje documentado pero no reclamado contenga nombre y dirección o número de teléfono.
1. Tal vez desees comprar una cobertura por valoración de exceso si sientes fuertemente que el valor de los artículos que documentas es mayor que lo que podría cubrir nuestra responsabilidad normal. Si esto es así, te alentamos a que compres la cobertura por valoración de exceso en el momento de documentar tu equipaje. Está disponible en nuestros Mostradores de Boletos del Aeropuerto en cada uno de nuestros aeropuertos. Sin embargo, los artículos indicados en el número tres de este apartado no están cubiertos, con o sin la compra de cobertura por valoración de exceso.

⁸ Los reclamos recibidos más de cuatro horas después de la llegada de un pasajero no podrán considerarse.

Artículos para llevar abordo

Ateniéndonos a directivas de seguridad emitidas por el gobierno, se han impuesto límites estrictos en los artículos para llevar abordo. Esto afecta a todas las aerolíneas y es necesario para mantener mejores controles en los artículos que se llevan abordo y para cumplir con, y agilizar, el proceso de inspección de seguridad.

1. Cada Cliente con boleto puede llevar únicamente una bolsa más otro artículo más pequeño de tipo personal abordo del avión. Los artículos de tipo personal incluyen carteras pequeñas para hombres o mujeres, cámaras pequeñas, material de lectura, computadoras portátiles (incluido el estuche) y pequeñas mochilas del tamaño de un libro.⁹
2. Para asegurar que los artículos para llevar abordo sean lo suficientemente pequeños como para caber en el suelo debajo del asiento delante de ti o en un compartimiento, no pueden ser mayores que 10" x 16" x 24". Pueden encontrarse cajas de medición a lo largo de las instalaciones de los aeropuertos para ayudarte a determinar si tu artículo cumple o no con estos límites de tamaño. Se aceptará equipaje con ruedas que de otro modo cumpliría con las dimensiones de 10" x 16" x 24" en caso de desmontarse las ruedas. Además, los artículos que sobrepasan las medidas máximas de tamaño razonable como para llevar abordo, que se extienden únicamente de un lado de la caja de medición y, debido a su naturaleza frágil tendrían un riesgo mayor que el normal de sufrir daños en caso de transportarse en el área de carga (por ejemplo, instrumentos musicales, planos, tubos de mapas, cañas de pescar, obras de arte, profesionales/equipo de vídeo) se consideran artículos de tipo personal y pueden transportarse en la cabina de pasajeros si así lo permite el espacio restante abordo y caben en un compartimiento sin quitarle de manera injusta espacio en un compartimiento a los demás pasajeros.
3. **Todos los artículos de los Clientes y Empleados están sujetos a completas inspecciones físicas, y la TSA puede limitar los tipos de artículos que se permiten en el equipaje de mano. Consulta en el sitio Web de la TSA <http://www.tsa.gov> (en inglés) para obtener una lista de artículos prohibidos para llevar abordo.**
4. Southwest Airlines no acepta reclamos por artículos para llevar abordo perdidos, olvidados, hurtados, robados o daños.

⁹ Los dispositivos de asistencia para Clientes calificados con discapacidades y los dispositivos de restricción infantil que acompañan a un niño con boleto no cuentan dentro del límite de equipaje de mano y pueden llevarse abordo además de la la pieza de equipaje más un artículo más pequeño de tipo personal.

Clientes con necesidades especiales

Bebés y niños pequeños

Actualmente, las normas federales de seguridad aérea permiten a los niños de menos de dos años de edad a ser sujetados en las rodillas de otra persona que tenga al menos 12 años de edad. Si deseas sujetar a tu niño(a) de menos de dos años de edad, no te cobraremos un boleto. Lamentablemente, no podemos garantizar que habrá un asiento disponible si tu bebé o niño(a) pequeño(a) no está incluido(a) en tus reservaciones como miembro confirmado de tu grupo. En algunos casos, los asientos de seguridad o para automóviles para bebés y niños pequeños sin confirmar deben documentarse y contarán hacia el límite de equipaje documentado.

Si bien la decisión de sujetar a tu pequeño(a) ciertamente depende de ti, nuestra agencia gubernamental de seguridad, la Administración Federal de Aviación (FAA, por sus siglas en inglés), y la mayoría de los profesionales de las aerolíneas recomiendan enfáticamente que los niños de menos de 40 libras estén asegurados en un asiento de seguridad o para automóviles, aprobado y de lados duros, porque están más seguros y más cómodos. Los niños de más de 40 libras de peso sólo deben usar el asiento y cinturón de seguridad del avión.

Southwest Airlines ofrece TARIFAS PARA BEBÉS con grandes descuentos para que los viajes resulten más accesibles para Clientes que reservan y compran asientos para niños pequeños. Al reservar espacio y comprar un boleto, puedes tener la seguridad de que tu niño(a) estará viajando de la manera más segura y cómoda posible.

Para aprender si el asiento de seguridad o para automóviles de tu pequeño está federalmente aprobado para el transporte aéreo, busca las palabras "FMVSS.213 APPROVED FOR USE IN AUTOMOBILES AND ON AIRCRAFT" (APROBADO SEGÚN FMVCC.213 PARA USO EN VEHÍCULOS A MOTOR Y AVIONES) en letras rojas en la etiqueta del dispositivo.

Las normas federales prohíben el uso de asientos elevadores para niños y de dispositivos de restricción tipo arnés o chaleco, a menos que tales dispositivos hayan sido específicamente aprobados por la Administración Federal de Aviación bajo un Certificado de Tipo (TC, por sus siglas en inglés), Certificado de Tipo Suplementario (STC, por sus siglas en inglés) u Orden Técnica Estándar (TSO, por sus siglas en inglés)¹⁰. Los clientes son responsables de proporcionarle a la Aerolínea copias de la documentación TC, STC o TSO para su inspección en la Puerta de Embarque.

¹⁰ Actualmente, el sistema de restricción infantil para aviación AmSafe CARES es el único modelo tipo arnés aprobado para uso en aviones.

Niños Menores de Edad No Acompañados (UM, por sus siglas en inglés)

Los niños entre los cinco (5) y once (11) años de edad necesitan mucha atención, particularmente si deben viajar solos. Nuestras políticas para este grupo especial de viajeros han sido diseñadas para permitirnos proporcionar el mejor servicio posible a los niños Menores de Edad No Acompañados y sus familias y amigos, sin perjudicar el servicio que debemos poner a disposición de todos nuestros Clientes. Nuestras políticas también están destinadas a brindarte a ti y a tus hijos la tranquilidad que sientes al saber que se cuidará de tus hijos una vez que despegan su vuelo.

1. Los niños entre cinco y once años de edad deben usar el servicio para Menores de Edad No Acompañados.
2. Los niños de menos de cinco años de edad deben estar acompañados durante todo su viaje por otro viajero que tenga al menos doce años de edad.
3. Los Menores de Edad No Acompañados deben tener reservaciones confirmadas en una trayectoria sin escalas o directa que no requiera cambiar de aviones o números de vuelo.
4. Es posible que se requiera evidencia de la edad e identidad del(de la) niño(a).
5. Southwest recaudará la tarifa apropiada para el Menor de Edad No Acompañado más \$25 adicionales por Menor de Edad No Acompañado que requiere el servicio para Menores de Edad no Acompañados.
6. Un miembro de la familia o tutor adulto deberá acompañar al niño o niños no acompañado(s) hasta la puerta de embarque y deberá **permanecer con el niño en la puerta hasta que el vuelo del niño haya despegado**. A fin de acompañar al UM por el control de seguridad, el tutor adulto sin boleto deberá visitar un Mostrador de Boleto de Southwest Airlines y obtener un pase para acompañantes.
7. Para asegurar la seguridad y el bienestar del niño, reuniremos información detallada de la persona que lo acompaña, incluido el nombre, dirección, relación y números de contacto de la persona que envía el niño y de los individuos autorizados que deberán reunirse con el niño en su destino.

8. Por favor llega al aeropuerto antes de la hora sugerida de llegada¹¹ a fin de documentar el equipaje (si lo hubiera), obtener un pase para acompañantes, pasar por el control de seguridad, completar la documentación necesaria para que el niño viaje solo, obtener un pase para abordar y asegurarte de que el niño esté disponible para un embarque temprano. Para protección del niño, no aceptaremos un UM en un vuelo que posiblemente tenga demoras, se reencamine hacia otro rumbo o esté bajo aviso de cancelación.
9. Los Menores de Edad No Acompañados que lleguen con tiempo suficiente realizarán un embarque previo y serán presentados como tales a un Sobrecargo.
10. Cualquier persona que se reúna con el niño en su destino deberá estar ahí para recibir el vuelo y estar preparado a ofrecer evidencia segura de identidad a fin de recibir al niño. A fin de pasar a través del control de seguridad para reunirse con el UM, el tutor adulto sin boleto deberá visitar un Mostrador de Boleto de Southwest Airlines y obtener un "Formulario de Autorización para el Control de Seguridad para Acompañantes No Pasajeros".
11. Para la protección y bienestar de los viajeros UM, cualquier niño que no sea recibido en el momento de la llegada permanecerá en custodia de personal de Southwest.
12. Los niños que no fueran recibidos dentro de un plazo de tiempo razonable serán regresados al punto de origen después de hacerse contacto con la persona que lo ha enviado o serán confiados a la custodia de la agencia local apropiada de servicios sociales.
13. Las políticas estándar para el equipaje documentado y el equipaje de mano son las mismas para Menores de Edad No Acompañados que para todos nuestros pasajeros con boleto; sin embargo, es una buena idea empacar los artículos para llevar abordo de manera liviana. El equipaje de mano debe tener un tamaño y peso que sea manejable para el jovencito.
14. Los niños de 12 años de edad y mayores se consideran adultos jóvenes y viajan bajo los mismos términos y condiciones que los pasajeros adultos de mayor edad.

¹¹ Las horas sugeridas de llegada al aeropuerto pueden obtenerse visitando http://www.southwest.com/travel_center/ (en inglés) o llamando al 1-800-435-9792 y hablando con un Representante al Cliente.

Clientes con discapacidades

Southwest Airlines se complace en prestar servicio a miembros de la comunidad de personas discapacitadas, y nos enorgullece nuestro récord de servicio con nuestros Clientes con discapacidades. Si tienes una discapacidad y te preocupan los servicios

disponibles en Southwest Airlines, nuestros Representantes al Cliente están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, para responder tus preguntas y ayudarte a prepararte para tu viaje. Nuestros Clientes que son sordos y tienen dificultades auditivas pueden comunicarse con nosotros por medio del servicio TTY de Sprint al 1-800-533-1305 o por Video Relay en www.swavrs.com. También se dispone de información general sobre Southwest Airlines y Recomendaciones de Viaje para Clientes con Discapacidades en southwest.com/vamonos, e información sobre la Ley de Acceso a Aerolíneas y las regulaciones de implementación puede encontrarse en www.dot.gov (en inglés).

Pueden dirigirse preguntas específicas sobre el servicio en curso a nuestro personal de turno (Oficial de Resolución de Quejas) durante las horas de operación de cada aeropuerto al cual prestamos servicio. Mientras tanto, éstas son algunas cosas que debes saber sobre los viajes en Southwest Airlines bajo los términos y condiciones de las normas federales implementadas en la Ley de Acceso a Aerolíneas (14 CFR Parte 382, No Discriminación en Base a Discapacidad para Viajes Aéreos).

1. Southwest no se negará a transportar a ningún individuo tomando como base su discapacidad, ni tampoco requeriremos que un Cliente con una discapacidad acepte un servicio o condición que no se ofrece o está disponible a otros Clientes, a menos que haya una norma específica relacionada con la seguridad que requiera que lo hagamos.
2. Transportaremos sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia destinados para el uso personal del Cliente, documentando dichos artículos sin cargo y de manera prioritaria. También ofrecemos asistencia para subir y bajar del avión, y cambiar de vuelo.
3. Hay sillas de ruedas disponibles abordo de cada vuelo para proporcionar accesibilidad a la cabina.
4. Si estás viajando con un animal de asistencia entrenado, Southwest permitirá que tu animal de asistencia viaje contigo sin cargo adicional. Asegúrate de que tu animal de asistencia se sitúe en un área abordo que no obstruya el camino de salida de cualquier otro Cliente. Si no estás seguro(a) dónde debe situarse tu animal, uno de nuestros Sobrecargos tendrá el placer de ayudarte.
5. Un Cliente con una discapacidad puede calificar para el preabordaje. Si crees que necesitas preabordar el avión debido a tu discapacidad, por favor habla con un Agente de Servicio al Cliente en la puerta de embarque. La política de Southwest Airlines y las normas federales de seguridad pueden prohibir que un Cliente con una discapacidad seleccione un asiento de salida de emergencia. Nuestros Sobrecargos tendrán el placer de ayudarte a encontrar un asiento apropiado y espacio de almacenamiento abordo conveniente y aprobado para cualquier dispositivo de asistencia que traigas abordo contigo.
6. Southwest Airlines aceptará la silla de ruedas plegable personal u otro dispositivo de asistencia de al menos una persona en la cabina del avión, a base prioritaria, de acuerdo con las normas federales. Todos

los aviones 737 de Southwest están equipados con un compartimiento de almacenamiento en la parte trasera diseñado especialmente para aceptar el almacenamiento de una silla de ruedas plegable estándar.

7. Si tu silla de ruedas tiene una batería derramable, o si se debe desarmar¹² para el transporte, ten en cuenta que debemos conocer tus planes de viaje al menos 48 horas antes de tu salida. Esto asegurará que el personal y equipo apropiados estén disponibles para prestarte servicio de manera oportuna y útil. Sugerimos que te registres al menos una hora antes de la salida.
8. Cuando llegues a tu destino, tendrás la opción de recibir tu silla de ruedas u otro dispositivo de asistencia documentado en o cerca del puente de embarque o entrada a la terminal, o puedes optar por recibirla en el área de reclamo de equipaje. Si seleccionas el área de reclamo de equipaje, nosotros te ayudaremos a llegar hasta ahí.
9. Si tu discapacidad es tal que requieres asistencia de un individuo especialmente capacitado, deberás hacer arreglos para que dicho individuo viaje contigo. Nuestros Empleados sólo reciben la capacitación que es esencial para emergencias rutinarias abordo.
10. Southwest Airlines no está equipado para transportar o proporcionar oxígeno médico ni otros materiales peligrosos y/o gas contenido — ya sea en la cabina de pasajeros o como carga o equipaje.
11. Nuestros aviones no están equipados para transportar Clientes que requieren camillas, incubadoras, respiradores u otros dispositivos que pueden requerir alimentación eléctrica del avión.

¹² Las instrucciones de montaje deben estar adheridas a la silla de ruedas.

Programa de viajeros frecuentes

Rapid Rewards

El programa de viajeros frecuentes de Southwest Airlines, Rapid Rewards, está abierto a los Clientes de todas las edades.¹³ Con Rapid Rewards, recibir Viajes como Premios gratis¹⁴ es fácil. Nosotros contamos créditos, y no millas. Sólo se requieren ocho viajes de ida y vuelta, o 16 viajes sencillos dentro de un período consecutivo de 24 meses en Southwest para recibir un Premio Estándar de ida y vuelta. Y al usar cualquiera de nuestros Socios Preferidos de Rapid Rewards, podrás obtener tu Premio incluso más rápido. Visita http://www.southwest.com/rapid_rewards/ (en inglés) para aprender sobre todas las maneras en que puedes obtener tu Premio más rápido.

Premios Estándar

¡Recibir tu Premio Estándar gratuito de ida y vuelta no implica ningún problema! Una vez acumulados 16 créditos en tu cuenta Rapid Rewards, simplemente acreditamos tu cuenta con un Premio electrónico gratuito de ida y vuelta, y enviamos por correo o por correo electrónico una carta de notificación con el número del Certificado del Premio a la dirección designada de tu cuenta. Tan pronto como el Premio Estándar se

deposita en tu cuenta, está listo para ser usado.¹⁵

Los Premios Estándar están sujetos a controles de capacidad, lo que significa que no habrá asientos disponibles en todos los vuelos en todos los días para los Miembros que viajen con un Premio Estándar. Puede resultar particularmente difícil obtener un asiento al viajar durante épocas pico de viajes, y cerca de las fiestas.

¹³ Aplican las reglas y regulaciones de Rapid Rewards. Por favor llama al 1-800-445-5764 para obtener más detalles.

¹⁴ El Premio que emitimos para un viaje de ida y vuelta es gratis. El Gobierno de EE. UU., sin embargo, impone un Cargo de Seguridad del 11 de Septiembre de hasta \$10 por viaje de ida y vuelta y pide que se lo cobremos. Por lo tanto, cuando hagas una reservación, deberás pagar el Cargo de Seguridad del 11 de Septiembre de hasta \$10 por viaje de ida y vuelta impuesto por el gobierno.

¹⁵ Un Premio de Rapid Rewards es válido para un viaje de ida y vuelta a cualquier ciudad publicada a la cual Southwest Airlines presta servicio dentro de la parte continental de los Estados Unidos. Aplican las reglas del Contrato de Transporte de Southwest Airlines. El viaje con Premios debe tener lugar en el servicio programado de Southwest Airlines. Un Premio es válido por 12 meses a partir de su fecha de emisión, no tiene valor en efectivo y no puede venderse, reembolsarse o reemplazarse si se pierde, destruye o roba.

Premios Freedom

Los Miembros de Rapid Rewards tienen la flexibilidad de canjear dos Premios Estándar de Rapid Rewards por un Premio Freedom de Rapid Rewards.

Los Premios Freedom no están sujetos a restricciones de asientos al viajar en Southwest Airlines – sólo a los itinerarios; de modo que si hay un asiento disponible, ¡es tuyo! Los Premios Freedom están sujetos a períodos limitados de invalidez durante las fiestas en cuyo momento no pueden usarse (ve a continuación). Para convertir dos Premios Estándar a un Premio Freedom, puedes [iniciar sesión en tu Cuenta MySouthwest](#) y seleccionar la opción “Convert Awards” (Convertir Premios), que se encuentra situada bajo la sección “Awards” (Premios) de la barra de herramientas del margen izquierdo.

Los Premios Freedom están sujetos a períodos de invalidez durante las fiestas en cuyo momento no pueden usarse. Para ver las fechas de invalidez para 2007 y 2008, visita: southwest.com/rapid_rewards/freedom_awards.html (en inglés).

¡Los premios van a dondequiera que vayamos!

Los Premios Estándar y Freedom son válidos para un viaje de ida y vuelta a cualquier ciudad publicada a la cual Southwest Airlines presta servicio en la parte continental de los Estados Unidos. Aplican las reglas del Contrato de Transporte de Southwest Airlines. El viaje con Premios debe tener lugar en el servicio publicado, si está disponible, entre el origen y el destino. ¡Y además, tus Premios pueden transferirse (pero no alterarse, venderse, comprarse, comerciarse o trocarse) a cualquier persona que desees!

Puedes hacer reservaciones en línea en **southwest.com/vamonos** o llama en cualquier momento a nuestros Centros de Apoyo y Servicio al Cliente para hacer

reservaciones. Incluso proporcionamos un número telefónico especial para Apoyo y Servicio al Cliente (1-800-248-4377) sólo para Miembros de Rapid Rewards.

Seguimiento de tus créditos de vuelo

Como Miembro de Rapid Rewards, tu actividad de vuelo se actualiza automáticamente dentro de los 14 días de tu vuelo. Simplemente proporciona tu número de miembro de Rapid Rewards en el momento de estar haciendo reservaciones en línea en **southwest.com/vamonos** o por teléfono con alguno de nuestros Representantes al Cliente. Cada crédito Rapid Rewards está activo en tu cuenta personal durante dos años a partir de la fecha en que se gana el crédito. Puedes ver tu cuenta Rapid Rewards a tu conveniencia por medio del área protegida con contraseña de **southwest.com/vamonos**. Ahí, también podrás verificar el estado de tu cuenta, cambiar la información de la cuenta y designar tu Acompañante (si corresponde).

Otras recompensas

Cupones para cócteles/bebidas de energía gratuitos, Servicios para Miembros de Rapid Rewards mediante un teléfono gratuito, y un número de teléfono especial y gratuito para Apoyo y Servicio al Cliente son sólo algunos pocos de los incentivos que proporcionamos para nuestros viajeros frecuentes. Los Miembros de Rapid Rewards también pueden aprovechar ofertas especiales y ganar créditos de Rapid Rewards de nuestros Socios Preferidos. Visita http://www.southwest.com/rapid_rewards/ (en inglés) y consulta nuestro Informe Rápido para conocer los listados más recientes de Socios Preferidos, que incluyen alquileres de automóviles, hoteles, comidas y servicios financieros. Y mientras estás ahí, inscríbete para recibir actualizaciones gratuitas por correo electrónico sobre Rapid Rewards, que te proporcionan noticias e información sobre Southwest Airlines y Rapid Rewards, incluidas exclusivas ofertas promocionales de Rapid Rewards.

Viajeros frecuentes — Afiliación a la lista A

Los Miembros de Rapid Rewards que hagan 32 o más vuelos que califiquen como viajes sencillos dentro de un período de 12 meses, recibirán privilegios de embarque durante todo un año. Cuando compras tus viajes al menos 36 horas antes de la hora de tu vuelo, te reservaremos el mejor número de pase para abordar disponible – muy probablemente una “A.” Y dado que ya está reservado, es una cosa menos en la que tienes que pensar. ¡Simplemente puedes imprimir tu pase para abordar y a viajar!

Viajeros frecuentes, muy frecuentes – Viajes para Acompañantes

Un Miembro de Rapid Rewards que obtiene al menos 100 créditos (50 viajes de ida y vuelta) en Southwest Airlines durante un año (12 meses) recibirá un Pase para Acompañante de Rapid Rewards. Este pase permite al Miembro designar un compañero de viaje que podrá viajar con el Miembro con la frecuencia que desea en vuelos operados por Southwest Airlines – durante un año completo. El acompañante viaja gratis¹⁶, independientemente de si el Miembro compra un boleto o viaje usando un Premio gratuito.

¹⁶ El Pase para Acompañante que emitimos para viajes de ida y vuelta es gratuito. El Gobierno de EE. UU., sin embargo, impone un Cargo de Seguridad del 11 de Septiembre de hasta \$10 por viaje de ida y vuelta y pide que se lo cobremos. Por lo tanto, cuando hagas una reservación, deberás pagar el Cargo de Seguridad del 11 de

Septiembre de hasta \$10 por viaje de ida y vuelta impuesto por el gobierno

Compromiso con las aerolíneas con las cuales tenemos un acuerdo de ventas (códigos compartidos)

Southwest Airlines actualmente no tiene un acuerdo de ventas con otra aerolínea.

Cómo ponerte en contacto con Southwest Airlines

Una referencia rápida

Relaciones con los Clientes

¿Cumplidos, quejas, preguntas sobre el servicio? Por favor llámanos o escríbenos por correo electrónico. Si prefieres una respuesta detallada y documentada, por favor envíanos una carta escrita a nuestro apartado de correos (P.O. Box). Las solicitudes con respecto al servicio deben incluir las fechas de viaje, los números de vuelo, los pares de ciudades y los nombres de las personas que viajan. Envía tu pregunta escrita a:

Jim Ruppel
Vice President Customer Relations and Rapid Rewards
P.O. Box 36647
Dallas, TX 75235-1647

Teléfono: 214-792-4223 durante horas laborales
Correo electrónico: <https://www.southwest.com/cgi-bin/feedbackEntry>

Rapid Rewards

Para preguntas sobre nuestro programa de viajeros frecuentes o tu cuenta Rapid Rewards, llama al:

1-800-445-5764 para Servicios para Miembros
1-800-248-4377 para Reservaciones de Vuelo o Información General de la Cuenta

Departamento de Reembolsos

Para solicitar un reembolso, envía por correo tus boletos no utilizados a:

P.O. Box 36649
Dallas, Texas 75235-1649

Centro Telefónico de Apoyo y Servicio al Cliente las 24 Horas

Llámanos para averiguar sobre los horarios de los vuelos, la disponibilidad, reservaciones o preguntas sobre el servicio que proporcionamos y las ciudades a las cuales prestamos servicio. Estamos disponibles las 24 horas del día.

Gratis: 1-800-I-FLY-SWA (es decir, 1-800-435-9792)
En español..... 1-800-VAMONOS (1-800-826-6667)
Ciudades fronterizas en México... 001-800-435-9792
Servicio TTY..... 1-800-533-1305
Servicio de Video Relay www.swavrs.com

Visítanos en nuestro sitio Web, www.southwest.com/vamonos para consultar horarios de vuelos, disponibilidad y tarifas; hacer reservaciones de vuelos, hoteles,

automóviles de alquiler y cruceros; suscribirse a las Actualizaciones por Correo Electrónico Click 'n Save® y recibir mensajes electrónicos gratuitos advirtiéndote de los especiales de tarifas de Southwest Airlines, promociones, ventas de tarifas y otra información nueva y emocionante; verificar el estado de un vuelo para dicho día; cancelar las reservaciones previamente hechas; inscribirte para Rapid Rewards; ver tu Cuenta de Rapid Rewards; y muchas otras opciones emocionantes.

Carga – Servicio de flete aéreo

Consulta en tu directorio local o llámanos sin cargo al 1-800-533-1222.
Para acceso rápido a información sobre servicios y tarifas, visita <http://www.swacargo.com/> (en inglés).

Reclamos de equipaje

Si crees que tu equipaje documentado se ha perdido, demorado o dañado, deberás notificar esta situación en el aeropuerto dentro de las cuatro (4) horas de tu llegada. Si no podemos recuperar, localizar o reparar tus artículos en dicha ciudad, te asistiremos por medio del proceso de reclamos.

Actualizaciones del Estado del Equipaje 1-888-202-1024

Oportunidades profesionales

Presenta tu currículum en línea en <http://www.southwest.com/careers/> (en inglés).
Línea Directa para Trabajos como Sobrecargo 214-792-4838
Línea Directa para Trabajos como Piloto 214-792-5088
Empleo General 214-792-4803

Sede Corporativa

Southwest Airlines Co.
2702 Love Field Drive
P.O. Box 36611
Dallas, Texas 75235-1611
214-792-4000 durante horas laborales

Una vez más, la misión de Southwest Airlines es la dedicación a la más alta calidad de Servicio al Cliente brindada amistosamente, con calidez, orgullo individual y Espíritu de la Compañía. Y la información en este documento tiene la intención de mostrarte que, independientemente de las circunstancias que podrían surgir durante tu vuelo, ya hemos pensado sobre tu seguridad, bienestar, bolsillo y expectativas. Como puedes ver, no estamos aquí sólo para llevarte del punto "A" al punto "B", sino que estamos aquí para ayudar cuando las cosas no están yendo tan bien para ti o para nosotros.

Para enfatizar aún más nuestra promesa contigo, nuestro preciado Cliente, Southwest Airlines tiene el orgullo de incorporar el documento voluntario de Compromiso con el Servicio al Cliente a su Contrato de Transporte oficial.

Esperamos que la información de este documento responda a algunas de las preguntas e inquietudes más comunes con respecto a los viajes aéreos en Southwest Airlines. Si tienes una pregunta, inquietud, queja o cumplido sobre nuestro servicio de transporte, y si nuestros Representantes al Cliente no pueden brindarte la asistencia que necesitas, escribe a la dirección siguiente. Te responderemos dentro de 60 días.

Vice President, Customer Relations and Rapid Rewards
Southwest Airlines Co.
P.O. Box 36647
Dallas, Texas 75235-1647

Nuestro Vicepresidente de Relaciones con el Cliente y Rapid Rewards, Jim Ruppel, tiene la responsabilidad final de nuestro cumplimiento con este Compromiso de Servicio al Cliente.

www.southwest.com®
1-800-I-FLY-SWA®

www.southwest.com®
1-800-I-FLY-SWA®