

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

Validez: 28/10/2024

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

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

Bienvenido a Southwest Airlines.

1. Ofreciendo la tarifa más baja disponible

Cuando consulte sobre una tarifa o haga una reservación en nuestro sitio web o en aplicación móvil, por teléfono con un representante de Southwest o en un mostrador de venta de boletos de Southwest, le ofrecemos la tarifa más baja disponible para la que califique en ese momento. Para cualquiera de estos canales, le informaremos que la tarifa más baja que ofrecemos podría estar disponible en otro lugar si ese fuera el caso.

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

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

Si su vuelo sufre un retraso de 30 minutos o más, o es cancelado, nosotros utilizamos un sistema automatizado y haremos todo lo posible para notificárselo en un plazo de 30 minutos a partir de que 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 notificar a los Clientes de las actualizaciones de los vuelos dentro de un plazo de 30 minutos a partir de que tengamos conocimiento de dicho cambio. La información sobre el estado de los vuelos también está disponible en nuestra página web y llamando a un asesor de atención al cliente al 1-800-I-FLY-SWA (1-800-435-9192). Para itinerarios internacionales, si usted no proporciona su información de contacto al momento de realizar la reservación, usted no recibirá notificaciones automatizadas. El estado de los vuelos está sujeto a cambios. Se recomienda a los Clientes que planifiquen su llegada al aeropuerto en función de la hora de salida prevista.

Para los cambios de vuelo registrados más de siete días antes de la fecha de salida originalmente prevista, consulte la [Sección 11](#) más abajo.

3. Entrega de equipaje a tiempo

Haremos 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 los esfuerzos razonables para entregarle su equipaje dentro de las siguientes 12 horas para vuelos nacionales y entre 15 y 30 horas para vuelos internacionales.

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 maleta documentada se retrasó 12 horas o más (para vuelos nacionales) o 15 horas o más (para vuelos internacionales) o no se recuperó, le reembolsaremos la(s) tarifa(s) aplicable(s) pagada(s) siempre que haya presentado un informe de equipaje mal gestionado.

Vea [Southwest.com](#) para más información en cuanto a viaje con equipaje facturado.

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

Permitimos que usted cancele sus reservación(es) aun no cobradas, con un reembolso total sin penalización dentro de las 24 horas de la reservación inicial, si la reservación se realiza al menos una semana antes de la salida del vuelo. El reembolso entonces será procesado en forma de pago del boleto comprado.

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

5. Reembolso expedito cuando sea aplicable

Los reembolsos de los boletos y tasas de viaje opcionales se efectuarán de acuerdo con la forma de pago original y las normas asociadas a dicha forma de pago. El reembolso de los boletos y tasas de Southwest pagados con tarjeta de crédito se abonarán en la misma tarjeta de crédito. Cuando se deban reembolsos de boletos o tasas de viaje opcionales de conformidad con 14 CFR Parte 260, haremos esfuerzos razonables para procesar los reembolsos de tarjetas de crédito en un plazo de siete días hábiles. 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 de boletos y tasas de Southwest que cumplan los requisitos y se hayan pagado en efectivo se emitirán por medio de cheque. Cuando se deban reembolsos de boletos o tasas de viaje opcionales de conformidad con 14 CFR Parte 260, haremos esfuerzos razonables para procesar los reembolsos por medio de cheque en un plazo de 20 días naturales. Información adicional respecto de reembolsos está disponible en [Southwest.com](https://www.southwest.com).

6. Cuando proceda, revelar que los Clientes tienen derecho a un reembolso cuando se ofrezcan alternativas en lugar de reembolsos, de conformidad con el requisito establecido en 14 CFR Parte 260. Divulgar cualquier restricción, condición o limitación importante sobre los créditos de viaje, vales u otras compensaciones ofrecidas, independientemente de si los Clientes tiene derecho a un reembolso, tal y como se describe en 14 CFR, Partes 260 y 262.

Si ofrecemos transporte alternativo o un Crédito de Vuelo o Crédito de Vuelo Transferible en lugar de un reembolso, y si el Cliente tiene derecho a un reembolso, le informaremos al Cliente de que tiene derecho a un reembolso.

Cuando ofrezcamos créditos de viaje, vales u otro tipo de compensación, le informaremos de cualquier restricción, condición o limitación importante.

7. Acomodar adecuadamente a los clientes con discapacidades

Southwest Airlines proporcionará asistencia a los Clientes con discapacidades, 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.

En caso de que un Cliente con una discapacidad decida no viajar como resultado de un cambio impuesto por la aerolínea en el itinerario del Cliente que resulte en cualquiera de las siguientes situaciones, Southwest Airlines le reembolsará la tarifa no utilizada del Cliente con la discapacidad y de cualquier persona en la misma reserva que el Cliente con una discapacidad que no desee continuar el viaje sin el Cliente con una discapacidad:

- El Cliente con discapacidad es cambiado a una clase de servicio más baja, lo que provoca que una o más características de accesibilidad necesarias para el Cliente dejen de estar disponibles.
- Se programa que el Cliente con discapacidad tenga que viajar a través de uno o más aeropuertos de conexión diferentes del itinerario original.
- Se programa que el avión sustituto en el que viaje el Cliente con discapacidad no tenga disponibles una o más características de accesibilidad de las que disponía el avión original.

8. Cumpliendo las necesidades de los Clientes durante largas demoras en pista

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

9. Manejo de Pasajeros a los que se les niegue el embarque "bumper" con equidad y consistencia en caso de sobreventa, según lo dispuesto en 14 CFR Parte 250

Pueden haber casos en los que el número de Clientes con reservaciones exceda la capacidad de asientos disponibles, resultando en una sobreventa. Southwest puede intentar tomar medidas proactivas para evitar una situación de sobreventa. En caso de sobreventa en el aeropuerto, nuestros Agentes de Atención al Cliente preguntarán a los Clientes con reserva en el vuelo si están dispuestos a tomar voluntariamente un vuelo posterior, normalmente a cambio de un vale.

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 conforme a nuestras prioridades de embarque. 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.

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

Información respecto de nuestras políticas de reembolso, 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:

- [Reembolsos](#)
- [Cancelaciones de reservas confirmadas](#)
- [Programa Rapid Rewards Frequent Flyer](#)
- [Nuestras Aeronaves](#)

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

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

Usted tendrá la opción de seleccionar el itinerario revisado o, en caso de cambios de vuelo involuntarios significativos identificados en el 14 CFR Parte 260, podrá elegir un vuelo/fecha alternativo con un parámetro de 14 días de su viaje original o cancelar su viaje sin penalización y recibir un reembolso de acuerdo con nuestro *Contrato de Transporte*. Para cambios dentro de los siete días a la salida, favor de consultar la [Sección 2](#) anterior.

12. 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).

13. Identificación de los servicios que ofrecemos para ayudar a mitigar los inconvenientes con los Clientes que viajan con reservas confirmadas durante operaciones irregulares

Southwest tiene la intención de operar los vuelos según lo programado; sin embargo, hay situaciones que surgen basadas en circunstancias incontrolables y/o controlables que pueden hacer que un vuelo se retrase y/o se cancele de manera significativa. Los servicios aquí descritos no se aplican a los cambios en los itinerarios de viaje mencionados en la [Sección 11](#).

En caso de retrasos en los vuelos que estén dentro de nuestro control de tres (3) horas o más o cancelaciones iniciadas por Southwest que estén dentro de nuestro control (por ejemplo, problemas mecánicos, intercambios de aviones), le volveremos a reservar en el/los siguiente(s) vuelo(s) disponible(s) de Southwest con asientos disponibles a su destino sin costo adicional.

Durante los retrasos de vuelos que estén dentro de nuestro control de tres (3) o más horas y/o cancelaciones iniciadas por Southwest que estén dentro de nuestro control y que resulten en una espera de tres (3) o más horas para un vuelo en el aeropuerto, proporcionaremos un vale de comida a petición en el aeropuerto para los vendedores participantes dentro del aeropuerto o, si los vendedores participantes y/o los vales no están disponibles, aceptaremos las solicitudes razonables de reembolso por las comidas compradas durante dichas operaciones irregulares. Además, podemos ofrecer aperitivos y bebidas de cortesía a los Clientes.

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

Para viajes que comiencen a partir del 30 de abril de 2024, en caso de retrasos significativos en los vuelos o cancelaciones iniciadas por Southwest **que estén bajo nuestro control**, usted puede ser elegible para un Voucher LUV de Southwest totalmente transferible (de al menos \$75 dólares) si se cumplen las siguientes condiciones:

- Southwest canceló y/o retrasó su vuelo siete días previos a la salida programada;
- Llegó a su destino final tres o más horas después de la hora de llegada programada; y
- Usted presenta una solicitud para el Voucher LUV de Southwest a través de Southwest.com/DelayForm a más tardar un (1) año después del vuelo en cuestión.

Si Southwest ya ha emitido un voucher para un Cliente por la misma demora o cancelación, eso satisface el compromiso de Southwest de emitir el voucher, y no se proporcionará un voucher adicional.

En caso de retrasos de tres (3) horas o más o cancelaciones iniciadas por Southwest que no estén bajo nuestro control (por ejemplo, condiciones meteorológicas, control de tráfico aéreo, eventos relacionados con la seguridad, limitaciones de servicio de la tripulación requeridas por la FAA, problemas de infraestructura/utilidad), le haremos una nueva reserva en el/los siguiente(s) vuelo(s) disponible(s) de Southwest con asientos disponibles hacia el destino del boleto del Cliente sin costo adicional.