

COMPROMISO DE SERVICIO AL CLIENTE

Nuestra misión empresarial

La misión de Southwest Airlines es brindar la máxima calidad en servicio al cliente con calidez, cordialidad, satisfacción individual y espíritu corporativo.



Actualizado el 6 de diciembre de 2016

En Southwest Airlines, nuestra misión empresarial siempre gobernó la forma en que dirigimos nuestra compañía. Destaca nuestro deseo de brindar servicio a nuestros clientes y nos orienta cuando tenemos que tomar decisiones relacionadas con el servicio. Es otra forma de decir: "¡siempre tratamos de hacer lo correcto!" Nuestra misión empresarial también guio el camino hacia el récord de mejor satisfacción del consumidor acumulativa de la industria de las aerolíneas, según las estadísticas reunidas y publicadas por el Departamento de Transporte de los EE. UU. Es por eso que lo compartimos con usted.

Conforme con el espíritu y el propósito de nuestra misión empresarial, y como prueba de nuestro deseo de cumplir continuamente con las expectativas de nuestros valiosos clientes, Southwest quiere ofrecerle información básica sobre cómo trabajamos. Queremos que confíe en nuestra aerolínea y nuestros empleados, y que sepa que existen, o pueden existir, circunstancias que pueden afectar sus planes de viaje, sus decisiones de compra o sus expectativas generales.

Principalmente, queremos que sepa que *nunca* deseamos causarles molestias a nuestros valiosos clientes. Les decimos a nuestros empleados que formamos parte del negocio de servicio al cliente, y que además brindamos transporte aéreo. Es un privilegio ofrecerle servicios para sus necesidades de viajes aéreos.

Los empleados de Southwest Airlines comprenden nuestra misión y nos alegra compartir esa misión y la siguiente información con usted, nuestro valioso cliente. Nuestro compromiso de servicio al cliente se diseñó y se escribió en función de aclarar muchos de los términos y condiciones de nuestro contrato de transporte que comúnmente generan dudas, y de ayudarle a comprender algunas de nuestras políticas y procedimientos. Por esa razón, decidimos que lo más lógico era incluirlo en nuestro Contrato de transporte. Southwest se enorgullece en incorporar su Compromiso de servicio al cliente en su Contrato de transporte aéreo para reforzar nuestra promesa de brindar un servicio de transporte aéreo y manipulación de equipaje seguro, asequible, confiable, puntual, cordial y eficiente en cada vuelo que operamos, así como también de producir una rentabilidad justa para las inversiones de nuestros accionistas. Le ofrecemos esta información en reconocimiento a la gran importancia que le conferimos a sus negocios y su confianza. Para obtener una copia completa de nuestro Contrato de transporte y nuestro Compromiso de servicio al cliente, escriba a:

Vicepresidente
Relaciones con el cliente y Rapid Rewards
P.O. Box 36647
Dallas, Texas 75235-1647

Tabla de contenidos

Nuestro compromiso de servicio al cliente

Operaciones de aeropuertos y servicios programados	1
Seguridad	
Información del vuelo e itinerario de vuelos	
Operaciones irregulares	1
Demoras y cancelaciones	
Demoras de salida	
Demoras en la aeronave	
Alojamientos de una noche y otros gastos	
A. Itinerarios de origen	
B. Itinerarios interrumpidos	
C. Llegar a destino	
Asesor en el aeropuerto	
Tarifas	4
Tarifas	
Reglas de tarifas	
Reservaciones y emisión de boletos	5
Ventas e información	
Cómo confirmar sus reservaciones de vuelo	
Cómo reclamar su reservación	
Exceso de reservaciones.....	6
¿Qué es y por qué hacerlo?	
Vuelos sobrevendidos	
Voluntarios	
Embarque denegado (ser "rechazado")	
Reembolsos	7
La flota compuesta completamente por aviones	
Boeing de Southwest Airlines.....	8
Nuestros aviones	
Más espacio para las piernas	
¡La libertad tiene una nueva apariencia!	
Equipaje.....	9
Cómo registrar su equipaje	
Manipulación de equipaje	
Artículos de mano	
Clientes con necesidades especiales.....	12
Bebés y niños pequeños	
Menores de edad no acompañados (UM)	
Clientes con discapacidades	

Programa de viajero frecuente de Rapid Rewards	15
Compromiso con aerolíneas de código compartido	16
Cómo comunicarse con Southwest Airlines	17
Relación con el cliente	
Rapid Rewards	
Departamento de reembolsos	
Centro de servicios y atención telefónica al cliente las 24 horas	
www.southwest.com	
Servicio de transporte de carga aéreo	
Reclamos de equipaje	
Oportunidades de empleo	
Sede corporativa	

Operaciones de aeropuertos y servicios programados

Seguridad

Si bien Southwest Airlines procura operar sus vuelos según lo programado, la prioridad de esta aerolínea y sus empleados, y nuestra principal responsabilidad para con usted, nuestro valioso cliente, es y siempre ha sido la seguridad. Desde nuestro nacimiento en 1971, hemos basado nuestras decisiones operativas y de programación diarias en la seguridad y el bienestar de nuestros clientes, nuestros empleados y nuestros equipos. Creemos que esta es un área que usted no querría ni esperaría que pongamos en peligro, por ninguna razón. Por lo tanto, en algunas ocasiones, es posible que tengamos que demorar, desviar o cancelar un vuelo debido al tiempo, las condiciones del campo, problemas del control de tráfico aéreo, reparaciones y mantenimiento u otras condiciones y problemas relacionados con la seguridad. Siempre que surjan estas situaciones, nos esforzaremos por causarle las menores molestias posibles.

Servicio a bordo

Southwest Airlines sirve café, refrescos, jugos y refrigerios pequeños como paquetes de cacahuates y pretzels de cortesía. Se puede comprar cócteles, cerveza y vino con una tarjeta de crédito aceptada por Southwest Airlines o con un talonario de cupones para bebidas. Southwest Airlines no acepta efectivo como pago de compras a bordo. No servimos ni vendemos comidas preparadas a bordo en ninguno de nuestros vuelos. Si su itinerario es largo, si tiene necesidades alimenticias especiales o si simplemente desea comer algo más sustancioso, lo invitamos a traer su propia comida.

Información del vuelo e itinerario de vuelos

La mejor información que tenemos acerca de las rutas o los vuelos de Southwest Airlines está disponible en nuestro sitio web, Southwest.com®, las 24 horas del día, los siete días de la semana. También puede consultar información de un vuelo de forma gratuita al 1-888-792-8747 (1-888 SWA TRIP). La información de vuelo también se encuentra disponible durante nuestros horarios de servicio en cada aeropuerto donde operamos. Los sistemas informáticos nos ayudan con el seguimiento de vuelos y nos esforzamos por actualizar el estado de cada operación de vuelo de Southwest tan pronto como el estado se da a conocer.

Si el estado de su vuelo cambia con respecto a una demora de salida conocida de 30 minutos o más o una cancelación, le notificaremos, dentro de los 30 minutos posteriores, sobre la mejor información disponible acerca de dicha demora o cancelación conocida mediante nuestro sistema automatizado de notificación de salida a través del medio seleccionado al momento en que se realizó la reservación (email, voz, texto), en el aeropuerto a través de las pantallas de información de vuelo bajo nuestro control y a través de los anuncios en las puertas. Si, durante el vuelo, su aeronave sufre un desvío o una demora conocida de 30 minutos o más, le notificaremos, dentro de los 30 minutos posteriores a conocer la irregularidad del vuelo, sobre la mejor información disponible acerca de dicho desvío o demora conocida que afecte a su aeronave.

Como vendemos vuelos con varios meses de anticipación, es posible que a veces realicemos modificaciones en nuestros itinerarios. Le notificaremos con la mayor anticipación posible sobre cualquier cambio que se realice a su itinerario, incluyendo las rutas, el horario de salida o el horario de llegada. Tendrá la opción de seleccionar el itinerario modificado, elegir un vuelo o una fecha alternativa dentro de un plazo de 14 días de su viaje original, o cancelar su viaje sin multa y recibir un reembolso emitido en la forma de pago original.

Operaciones irregulares

Demoras y cancelaciones

Southwest hace lo que sea posible para operar sus vuelos según lo programado. A veces, algunas circunstancias que van más allá de nuestro control o situaciones que no podemos

anticipar evitan que podamos hacerlo. Si, por cualquier razón, su vuelo de Southwest Airlines no opera según lo programado, le reembolsaremos, a pedido suyo, la parte no utilizada de su tarifa, o le ofreceremos ayuda y acordaremos su traslado a destino con otro vuelo de Southwest que tenga asientos disponibles. Si decide tomar un vuelo alternativo de Southwest, no le cobraremos dinero adicional, incluso si su Boleto para el vuelo modificado tiene límites de uso o restricciones de tarifa. Como Southwest ofrece un servicio de alta frecuencia en la mayoría de los mercados donde operamos, generalmente podemos alojar a nuestros clientes que han sufrido molestias dentro de un período de tiempo razonable.

Demoras de salida

Southwest Airlines no comenzará el proceso de embarque si sabemos que su vuelo se demorará en la puerta durante dos o más horas. En caso de una demora de duración conocida, iniciaremos el embarque luego de los 30 minutos previos a un horario de salida estimado revisado y seguro (EDT). Esto garantiza que nuestros clientes tendrán acceso a las instalaciones del aeropuerto, a teléfonos, tiendas de comidas y bebidas, asistencia de servicio al cliente y otros servicios esenciales durante el período de una demora extendida. Una vez que el vuelo afectado esté disponible para embarcar, se realizará un anuncio de embarque general en el área de la puerta de salida y se hará una "última llamada" para ese vuelo en el área de la terminal general donde esté permitido. Sin embargo, es importante recordar que los anuncios de la terminal general normalmente no se oyen en las zonas de concesión del aeropuerto, los restaurantes, las salas de cócteles, las áreas de fumadores al aire libre y en algunos baños.

Demoras en la aeronave

Las demoras a bordo son situaciones que siempre tratamos de evitar. Sin embargo, si el tiempo, las limitaciones del espacio en las puertas, la visibilidad, las condiciones de los aeropuertos, los problemas mecánicos, los requisitos del control de tráfico aéreo (ATC) u otras circunstancias incontrolables causan demoras terrestres de dos horas o más, procuraremos:

1. Ofrecer refrigerios¹. Si es necesario, operativamente posible y seguro, el abastecimiento remoto quitará la basura y repondrá los artículos del servicio de refrigerios y bebidas a bordo agotados.
2. Realizar todos los esfuerzos posibles para garantizar que los baños permanezcan en buen estado y funcionamiento. Si es necesario, operativamente posible y seguro, se solicitará y se proporcionará el servicio remoto para baños de aeronave.
3. Informarles a nuestros clientes cuando sea seguro usar teléfonos celulares personales, computadoras, fax y otros dispositivos de comunicación electrónicos portátiles.
4. Trabajar con los funcionarios de los aeropuertos y otras aerolíneas para compartir o adquirir equipos tales como puertas, escaleras portátiles, autobuses, vans y otros medios disponibles para que los clientes puedan desembarcar y ser acompañados de forma segura a una terminal u otro establecimiento adecuado.
5. Asegurar que los servicios de primeros auxilios y otros servicios médicos de rutina que Southwest normalmente ofrece permanezcan disponibles y que se brinde asistencia médica profesional si es necesario, operativamente posible y seguro.
6. Realizar todos los esfuerzos posibles para minimizar la duración de cualquier demora terrestre a bordo y para minimizar, en la mayor medida posible, cualquier y todas las molestias relacionadas con el cliente.
7. Independientemente de si una demora ocurre en la tierra o en el aire,

¹ Ver **Servicio a bordo** en la página 2 para consultar detalles sobre los refrigerios que se sirven a bordo de Southwest Airlines.

proporcionaremos actualizaciones de estado dentro de los 30 minutos de una demora conocida y le informaremos a usted (y a aquellos que puedan estar esperándolo en el aeropuerto) cada 30 minutos si el estado del vuelo cambia. Proporcionaremos la mejor información que tengamos disponible con respecto a la causa de la demora y cualquier cambio en el estado de su vuelo.

Alojamientos de una noche y otros gastos

A. Itinerarios de origen

Usted es un cliente “de origen” si su Boleto, su itinerario de viaje o nuestro sistema informático de reservaciones muestran que usted va a abordar un vuelo de Southwest Airlines que representa el primer segmento de su itinerario de viaje del día. En el improbable caso de que su primer segmento de vuelo se demore o se cancele, volveremos a reservar el próximo vuelo de Southwest Airlines disponible con asientos desocupados hacia el destino de su boleto para usted. Southwest no se encarga de pagar tarifas aéreas alternativas, costos de traslado terrestre, gastos por comidas o costos de alojamiento por una noche para clientes que aún no han partido desde su “punto de origen”, excepto bajo las circunstancias establecidas en la parte “C” de esta sección.

B. Itinerarios interrumpidos

Haremos lo posible para que llegue a su destino sin problemas y a horario. (En promedio, un 99 por ciento de los vuelos de nuestro itinerario publicado operan correctamente). A veces existen circunstancias inusuales o imprevistas que impiden que logremos ese objetivo. Si eso sucede, su itinerario puede ser interrumpido. Su itinerario es “interrumpido” cuando usted parte desde su “ciudad de origen” y, sin ser usted responsable, Southwest no puede trasladarlo a su destino según lo programado. En ese caso, lo ubicaremos en el próximo vuelo de Southwest con asientos disponibles hacia su destino. No se le cobrará ningún monto de dinero ni tendrá que comprar otro Boleto.

C. Llegar a destino

Es nuestro objetivo que usted llegue a su destino sin problemas y a horario. Sin embargo, si debido a circunstancias bajo nuestro control, tales como “intercambios” de aeronave, usted pierde el último vuelo (o conexión) posible del día hacia su destino, nuestro personal de servicio al cliente tiene la autoridad de acordar alojamiento por una noche. Encontraremos un hotel o motel tan cerca del aeropuerto como sea posible y sin cargos adicionales para usted. Es posible que también nos encarguemos del traslado terrestre hacia el establecimiento de alojamiento por una noche.

Si la causa de su inconveniente no está bajo nuestro control, haremos lo posible por ayudarlo y conseguiremos una tarifa con descuento en un hotel o motel en el aeropuerto o cerca de él.

No pagamos los Boletos de otras aerolíneas ni la diferencia entre nuestras tarifas y tarifas más altas de otras aerolíneas. Sin embargo, si lo desea, le reembolsaremos su Boleto de Southwest.

Asesor en el aeropuerto

Si al llegar a la puerta de salida para su vuelo de Southwest Airlines nos enteramos de que el tiempo, las condiciones del campo, el tráfico aéreo u otras condiciones operativas son tales que su vuelo se puede retrasar considerablemente en el camino, se puede desviar, incluir una escala no programada o que su conexión puede ser cancelada, el representante de Southwest de la puerta se lo informará. Por lo general, se le notificará mediante anuncios verbales en la puerta de salida. Esto le dará la opción de posponer su viaje, seleccionar un vuelo alternativo de Southwest o solicitar un reembolso.

Si elige viajar en cualquier vuelo de Southwest luego de que se le advirtió de la posibilidad de una demora durante el viaje, un desvío, una escala no programada o una cancelación, es importante que comprenda que puede incurrir en gastos adicionales. Su Boleto de Southwest

únicamente cubre el costo de su traslado aéreo. Si bien cualquier porción no utilizada de su Boleto es por lo general reembolsable, bajo estas circunstancias los boletos para otras aerolíneas, el traslado terrestre, el hospedaje en hoteles, las comidas, los gastos de teléfono y otros costos de servicios no se incluyen en el precio de nuestros boletos. También es importante comprender que normalmente otras aerolíneas no aceptarán su Boleto de Southwest.

Tarifas

Tarifas

Southwest Airlines es la principal y más grande aerolínea con tarifas bajas de la nación. Para Boleto comprado para viajar antes del 9 de mayo de 2017. Nuestras tarifas sin restricciones son completamente reembolsables², no requieren compras con antelación y le permiten realizar cambios a sus planes de viaje. Para Boleto comprado para viajar el 9 de mayo de 2017 y después, nuestras tarifas sin restricciones son completamente reembolsables si se cancelan con anterioridad a cambiar su Boleto³, no tengan requerimientos de compra anticipada, y le permitan hacer cambios a sus planes de viajes.

También ofrecemos algunas tarifas restringidas con grandes descuentos, ideales para quienes viajan por placer. Además, ofrecemos tarifas especiales para adultos mayores (de 65 años o más), personal militar, bebés y niños pequeños menores de dos años, niños mayores (que viajan con adultos) y grupos de diez o más.

Si decide no utilizar un Boleto con restricciones que ya compró, usted debe cancelar su reservación con al menos diez minutos previos al tiempo de salida programada en virtud de tener acceso a los fondos restantes asociados con el Boleto. Para viajes anteriores al 9 de mayo de 2017, si un segmento de Tarifa de Wanna Get Away no ha sido cambiada o cancelada con al menos diez (10) minutos de anterioridad a la salida y el Cliente no viaja, todos los fondos restantes asociados con la reservación se pierden. Si usted cancela la reservación conforme se detalla anteriormente y no viaja, el monto que pagó para su viaje se puede utilizar para la compra de viajes futuros con Southwest Airlines para el pasajero que figura en el Boleto, en tanto y en cuanto el viaje se complete durante el período de elegibilidad impreso en la autorización de viaje sin Boleto⁴. Para viajes el 9 de mayo de 2017 y después, si un segmento de la Tarifa de Wanna Get Away en una reservación no se cambia o cancela con por lo menos diez (10) minutos de anticipación a la salida y el Cliente no viaja, todos los segmentos asociados con la reservación serán cancelados y los fondos asociados con el segmento de Tarifa Wanna et Away se perderán.

Su nueva reservación puede, sin multas ni tasas, estar sujeta a diferentes términos, condiciones y restricciones. Cobraremos la tarifa apropiada para el viaje nuevo, la cual puede requerir más dinero, pero Southwest no cobra ningún "cargo" por el "intercambio" de Boleto pero un cambio o intercambio de un Boleto puede resultar en la pérdida del reembolso con tarifas reembolsables. Si usa un boleto no utilizado, fondos para viajes residuales u otro crédito para viajes de Southwest Airlines para la compra de una nueva reservación, su nuevo registro de reservación reflejará la fecha de vencimiento del boleto, los fondos para viajes residuales o el

² Cuando el boleto combine una tarifa reembolsable con una tarifa Wanna Get Away no reembolsable y el Pasajero no utilice el segment Wanna Get Away y no haya cancelado la reservación con al menos diez (10) minutos de anticipación a la hora de salida programada, renunciará a todos los fondos no utilizados, de conformidad con la sección 2.a (2) (iii) del Contrato de Transporte de Southwest Airlines.

³ Si una Tarifa de Negocios Selecta, Tarifa Abierta, Tarifa de Niño, Tarifa de Infante o Tarifa de tercera edad de una reservación no se cambia o cancela con al menos diez (10) minutos de anticipación a la hora de salida del vuelo y el Cliente no viaja, todos los segmentos asociados con la reservación serán cancelados, y los fondos relacionados con la Tarifa de Negocios Selecta, Tarifa Abierta, Tarifa de Niño, Tarifa de Infante o Tarifa de tercera edad serán retenidos como crédito para ser utilizados por el Pasajero en Southwest Airlines. Cuando un Boleto contenga segmentos de viaje con tipos de tarifas mixtos, y el Boleto no sea Cambiado o cancelado con por lo menos diez (10) minutos de anticipación a la hora de salida y el Cliente no viaja, todos los segmentos del itinerario serán cancelados y los segmentos de vuelo individuales seguirán las reglas antes mencionadas relacionadas con el tipo de tarifa en relación con la pérdida de fondos de conformidad con la Sección 2a(2)(iii)(b) i y ii del Contrato de Carga de Southwest Airlines.

⁴ Boleto sin usar que hayan sido adquiridos a través de nuestro programa de Reservaciones Grupales no podrán ser utilizados para comprar otro Boleto. Los términos y Condiciones de nuestro Programa de Grupo son aplicables.

crédito para viajes de Southwest Airlines más antiguo que se usó para pagar la nueva reservación. La fecha de vencimiento se imprimirá en su nuevo recibo y Reservación sin boleto. No se realizan reembolsos de efectivo ni ajustes de tarjeta de crédito de ningún monto abonado para boletos no reembolsables, incluyendo impuestos, tasas de seguridad y cargos por instalaciones para pasajeros asociados con una tarifa no reembolsable, a excepción de lo requerido por las normas correspondientes.

Reglas de tarifas

La mayoría de las tarifas con descuento, de ocio y ofertas incluyen algunas restricciones de uso, compras con antelación, reembolsos o estadías de una noche.

Si compra un Boleto y decide viajar en un vuelo alternativo, es posible que le cueste más dinero. No cobramos un cargo por "cambio", pero deberá pagar la tarifa correspondiente así como cualquier aumento en impuestos o tarifas, la cual equivale a la diferencia entre el monto que figura en su Boleto y la tarifa correspondiente que se cobra al momento del cambio para el itinerario completo para el que califica y con el cual viajará en realidad.

Los boletos para tarifas que dependen de la edad o el estado (adultos mayores, bebés, niños, militares, contratos del gobierno) se venden de acuerdo a la capacidad de quien viaja de comprobar su edad o estado al momento de hacer el checkin.

Las tarifas están sujetas a cambio hasta que un Boleto se compra. Sin embargo, si la tarifa aumenta luego de que usted compró el Boleto, no le cobraremos la diferencia a menos que cambie sus vuelos o fechas de viaje. Si descubre que luego de haber comprado un Boleto no reembolsable se ofrece una tarifa más baja, puede solicitar que se asigne un nuevo precio para su Boleto *antes de que comience el viaje* para determinar si califica para la tarifa más baja. Si la tarifa más baja se aplica a su reservación, le emitiremos un crédito para viajes por la diferencia, que podrá usar para viajes futuros con Southwest Airlines. El viaje debe ser comprado y realizado por el pasajero que figura en el Boleto original. El viaje se debe realizar antes de la fecha de vencimiento del crédito para viajes, a menos que la tarifa u otras formas de pago utilizadas para un Boleto tengan una fecha de vencimiento anterior.

Reservaciones y emisión de boletos

Ventas e información

Nuestras tarifas más bajas se pueden adquirir en nuestro sitio web, Southwest.com®. Nuestro sitio web además ofrece información sobre las políticas, la historia y las oportunidades de empleo de Southwest Airlines, y muchas de las preguntas más comunes que nuestros clientes tienen acerca de Southwest Airlines.

Si prefiere realizar su reservación por teléfono, nuestros representantes de servicio al cliente le ofrecerán la tarifa más baja disponible en nuestro sistema informático de reservaciones para la cual califica al momento de su llamada. Nuestros representantes también pueden responder cualquier pregunta que desee realizar acerca de las restricciones, los horarios de salida y llegada, la cantidad de escalas (si corresponde) o las conexiones que se incluirán en su itinerario.

También se puede encontrar información de vuelos y cotización de tarifas, y se pueden comprar Boletos durante nuestros horarios de servicio en cada aeropuerto donde operamos. Por lo general, nuestros mostradores de boletos en los aeropuertos cierran a las 10:00 p.m. Llame al 1-800-435-9792 para obtener información específica acerca del cierre de los aeropuertos.

Los clientes de Southwest también pueden obtener información sobre tarifas y comprar boletos a través de sus agentes de viaje preferidos.⁵

⁵ Una tarifa de servicio se impone a los boletos de aerolíneas por algunas agencias de viajes. Dado que esto está más allá del Control de Southwest o cualquier aerolínea, por favor discuta las tarifas y cargos aplicables directamente con su agencia de viajes.

Cómo cancelar su reservación sin multas

Una vez que realiza y confirma una reservación al comprar un Boleto, significa que guardamos espacio para usted en el vuelo determinado que se muestra en su boleto o en el *itinerario y recibo de pasajero para viaje sin boleto*.

Le permitiremos cancelar dichas reservaciones o Boletos sin multas si llama o cancela por Internet en southwest.com en un plazo de 24 horas. Se procesará un reembolso en la forma de pago de la compra del Boleto.

Cómo reclamar su reservación

Una reservación se reclama cuando realiza el check in de su vuelo por Internet en Southwest.com® en el puesto de maleteros, el mostrador de boletos, los quioscos de check in con boletos electrónicos o la puerta de salida. Debe obtener su pase para abordar y estar presente y disponible para abordar en el área de la puerta de salida de su vuelo al menos diez minutos antes de la salida programada. Si no obtiene un pase para abordar válido para su vuelo programado y no se presenta en la puerta de embarque al menos diez minutos antes de la salida programada, su reservación puede ser cancelada y el asiento que guardamos para usted se puede otorgar a un cliente en lista de espera. Los viajeros que no cumplan con nuestros requisitos de checkin no tienen derecho a obtener la compensación por embarque denegado. Si realiza el check in tarde y aún hay asientos disponibles para usted en su vuelo confirmado, intentaremos ofrecerle lugar. Sin embargo, por respeto a todas las personas a bordo, no retrasaremos nuestro vuelo, no obtendremos el pase para abordar de ninguna otra persona ni desplazaremos a ningún otro cliente que ya esté ubicado en el avión.

La Administración de Seguridad del Transporte ahora exige que todos los clientes de viajes y con boletos presenten una identificación con foto emitida por el gobierno y su pase para abordar o un documento de seguridad para pasar por el puesto de control de seguridad. Southwest ofrece una variedad de opciones para realizar el check in para su vuelo y obtener su pase para abordar. Los clientes que deseen registrar el equipaje o que simplemente prefieren hacer el check in y recibir su pase para abordar antes de pasar por el puesto de control de seguridad pueden obtener su pase para abordar hasta 24 horas antes del horario de partida programado por Internet en Southwest.com®, en el puesto de maleteros (donde corresponda), el mostrador de boletos o los quioscos de check in con boletos electrónicos.

Exceso de reservaciones

¿Qué es y por qué hacerlo?

Un vuelo con “exceso de reservaciones” significa que las aerolíneas seguirán aceptando algunas reservaciones adicionales para asientos superando la capacidad de asientos de la aeronave. Las aerolíneas aceptan reservaciones excedentes para tratar de ocupar los asientos que quedan vacíos por pasajeros que no se presentan para su vuelo y que no llaman para cancelar su reservación antes de la salida del vuelo. El exceso de reservaciones también crea oportunidades de reservaciones para clientes que realmente quieren o necesitan estar en un vuelo que se muestra como completo pero que es probable que parta con asientos disponibles. De hecho, la mayoría de los vuelos con exceso de reservaciones parten con asientos vacíos porque la fórmula que usamos para derivar nuestros niveles de reservación se aplica cuidadosamente y es bastante conservadora.

Si desea saber si el vuelo que usted va a reservar o programar para viajar tiene un exceso de reservaciones, le informaremos, a pedido suyo, si el vuelo tiene un exceso de reservaciones al momento de su pregunta. Esta información puede obtenerla comunicándose con uno de nuestros representantes de servicio al cliente al 1 800 I FLY SWA (1 800 435-9792) o consultando con un agente de servicio al cliente en el aeropuerto.

Vuelos sobrevendidos

Una sobreventa ocurre cuando más clientes confirmados realizan el check in a tiempo y se presentan para el vuelo que los que caben en la aeronave, dejando a uno o más clientes confirmados sin un asiento.

Sabemos que todos tienen una razón para viajar. Al mismo tiempo, entendemos que muchos viajeros son bastante flexibles con respecto a sus horarios de salida y llegada.

Cuando un vuelo se sobrevende, lo primero que hacen nuestros agentes de servicio al cliente es preguntarles a quienes han realizado el check in y han recibido un pase para abordar si se ofrecerían como voluntarios para tomar un vuelo posterior. Southwest no niega involuntariamente el abordaje a ningún cliente que tenga un pase para abordar, independientemente de la tarifa que haya comprado, el estado en nuestro programa de viajero frecuente ni por ninguna otra razón.

Voluntarios

Si se ofrece a dejar su asiento en una situación de sobreventa y podemos hacer otra reserva para usted en un vuelo de Southwest Airlines que llegará dentro de las dos horas posteriores a su horario de llegada programado originalmente, le daremos un cupón de viaje por el monto de \$100 además de un monto igual al valor nominal de su cupón de vuelo de ida.

Si no podemos confirmar su viaje dentro de las dos horas después de su horario de llegada programado originalmente, lo incluiremos en una “lista de espera de prioridad”, y la compensación aumentará a un cupón de viaje por el monto de \$300, además de un monto igual al valor nominal de su cupón de vuelo de ida. Si no se lo ubica como un cliente en lista de espera, lo confirmaremos en un vuelo posterior de Southwest Airlines con asientos disponibles hacia su destino. Esto no incurrirá en un incremento en la tarifa.

Embarque denegado (ser “rechazado”)

Si no recibimos la cantidad suficiente de voluntarios para ubicar a todos los clientes que han comprado el viaje y han cumplido con nuestro horario de checkin pero no tienen un pase para abordar, a aquellos clientes se les negará involuntariamente el embarque. Lo confirmaremos en el siguiente vuelo de Southwest Airlines a su destino con asientos disponibles. Si su vuelo alternativo tiene una llegada programada a su destino o lugar de escala con permanencia dentro de las dos horas posteriores a su vuelo programado originalmente, recibirá una compensación. Emitiremos un cheque de inmediato o, si lo prefiere, un cupón de viaje por un monto equivalente al doble del valor nominal de su cupón de vuelo de ida restante. En tal caso, el monto máximo de una compensación por un embarque involuntariamente denegado es de \$675.

Si el horario de llegada de su vuelo alternativo a su destino o lugar de escala con permanencia corresponde a más de dos horas luego de su vuelo programado originalmente, su compensación aumentará a un monto equivalente al cuádruple de su cupón de vuelo de ida restante. En estos casos, el monto máximo de una compensación por embarque denegado aumenta a \$1350.

Si se le niega involuntariamente el embarque, también se le entregará un “Aviso de Embarque Denegado” para ayudarle a comprender nuestras políticas, su compensación y sus alternativas de viaje.

Reembolsos

Los boletos reembolsables no utilizados y sin restricciones se pueden usar para viajes futuros para el viajero individual o reembolsar en la forma de pago original, siempre y cuando se complete todo el viaje o el reembolso se solicite antes de la fecha de vencimiento del boleto. Para boletos comprados para viajar el 9 de mayo de 2017 y después, nuestras tarifas sin restricciones son completamente reembolsables a la forma original de pago si se cancelan con anterioridad al cambio de su Boleto.

Todos los reembolsos elegibles se proporcionan de acuerdo a su forma de pago original y las reglas relacionadas con esa forma de pago. Los reembolsos de boletos comprados con tarjeta de crédito se acreditarán a la misma tarjeta de crédito. Nuestro Departamento de reembolsos procesará un reembolso de tarjeta de crédito dentro de un plazo de siete días hábiles a partir de la fecha en que recibamos su solicitud. Luego, la compañía de su tarjeta de crédito puede demorar hasta diez días hábiles en enviar el crédito a su cuenta y, según su ciclo de facturación individual, verá el reembolso en el estado de cuenta de su tarjeta de crédito en un plazo de uno a dos envíos de estado de cuenta. Los reembolsos de boletos elegibles de Southwest que se compran en efectivo se emitirán por cheque sin superar los 20 días hábiles luego de que recibamos su solicitud. Sin embargo, si compra sus boletos

reembolsables con un cheque y si la institución financiera que emitió el cheque no tramita el pago del mismo en un plazo de 20 días luego de su solicitud de reembolso, es posible que tengamos que retener su reembolso hasta que se pague el cheque original.

Todas las solicitudes de reembolso deben incluir su número de confirmación o comprobante de compra.

Las solicitudes de reembolso pueden enviarse mediante nuestro formulario de contacto en [Southwest.com](https://www.southwest.com)® o por USPS a la siguiente dirección:

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

La flota compuesta completamente por aviones Boeing de Southwest Airlines

Nuestros aviones

Southwest Airlines es el operador de aviones Boeing 737 más grande del mundo. ¡Es el único tipo de avión que volamos! Esto significa que todos nuestros pilotos, auxiliares de vuelo y mecánicos están perfectamente capacitados y tienen un conocimiento absoluto de cada avión de nuestra flota. Creemos que nuestros profesionales expertos y nuestra flota sistemática de última generación son dos de las principales razones por las que Southwest Airlines tiene uno de los mejores registros de seguridad operativa en la industria mundial de las aerolíneas.

Su comodidad es importante para nosotros. Es por eso que, cuando diseñamos los interiores de nuestras aeronaves, nos esforzamos por ofrecer una distancia o un espacio⁶ cómodo entre su asiento y el asiento enfrente suyo. El cuadro que se encuentra debajo muestra la cantidad de asientos de cada modelo de Boeing 737 que volamos, en comparación con la cantidad de asientos que ese avión podría tener si ofreciéramos menos espacio para nuestros clientes en la cabina. También le dará una idea en cuanto a la cantidad de espacio para las piernas.

⁶ Según lo define nuestro fabricante de aeronaves, el espacio entre asientos se determina midiendo la distancia de cualquier punto en un asiento al mismo punto del asiento que se encuentra directamente enfrente de él.

<u>Modelo</u>	<u>Capacidad Máxima</u>	<u>Capacidad de Southwest</u>	<u>Espacio Promedio</u>
737-800	189	175	32.00
737-700	149	143	31.00
737-300	149	137	32.55
737-300	149	143	31.00

Como solo operamos aeronaves Boeing serie 737, nuestra configuración interior es la misma en todos nuestros aviones. Tenemos una cabina simple con tres asientos de cada lado de la aeronave. La primera fila con asientos de cada lado son los asientos de mampara. De conformidad con el artículo 14 CFR, parte 382 al menos el 50% de nuestros asientos de pasillo cuentan con apoyabrazos abatibles del lado del pasillo para facilitar un traslado seguro y digno desde una silla de embarque hasta el asiento de la aeronave. Cada una de las aeronaves -300, y -700 tiene dos baños, uno en el frente y otro en la parte trasera del avión. La serie -800 tiene tres baños, uno en el frente y dos en la parte trasera del avión.

Equipaje

Cómo documentar su equipaje

Cada cliente con boleto puede documentar dos piezas de equipaje y por lo general las transportaremos sin cargo. Para que se transporten sin cargo, las dimensiones totales máximas de cada artículo no deben exceder las 62 pulgadas ni pesar más de 50 libras. Durante ciertas épocas del año el exceso de equipaje, equipaje sobredimensionado o sobrepeso puede no ser aceptado en vuelos de/para ciertos destinos. Es posible que se cobren cargos adicionales por artículos más grandes o más pesados que requieran un tratamiento especial. Por ejemplo, es posible que se aplique un cargo de \$50.00 a algunos tipos de artículos deportivos. Si documenta más de dos artículos permitidos, su tercer (3ro) a noveno (9no) bolso o artículo tendrá un cargo de \$50 por unidad. Cada artículo adicional tendrá un cargo de \$110 por unidad. Nuestros representantes de servicio al cliente o nuestro sitio web pueden brindarle información adicional sobre los cargos para artículos deportivos.

Manipulación de equipaje

Hacemos todo lo posible para asegurarnos de que los artículos que confía a nuestro cuidado se carguen en el mismo avión que aborda y sean devueltos rápidamente en su destino, o si se retrasa, haremos todo lo posible por devolverle su equipaje dentro de las 24 horas.

Si su equipaje se retrasa o se pierde por razones fuera de su control, puede presentar un informe de mal manejo de equipaje en el aeropuerto y una reclamación para consideración de un reembolso de los gastos razonables en los que podría haber incurrido. Si su equipaje documentado se retrasó y no se recuperó y estaba sujeto a un cargo por exceso de equipaje, por equipaje extra grande o con sobrepeso, le reembolsaremos el importe que pagó.

A continuación le presentamos algunos pasos importantes que puede tomar para asegurarse de que su equipaje haga el mismo viaje que usted.

1. Asegúrese de que su equipaje se encuentre en buenas condiciones y sea resistente. Las cremalleras, las presillas, las manijas, las uniones y las costuras deben estar en buen estado. Asegúrese de que cualquier equipaje que intente documentar cierre de manera segura. Southwest no asume ningún tipo de responsabilidad por los defectos en la fabricación del equipaje o por los daños menores que surjan del desgaste normal, tales como cortes, rayones, golpes, manchas, abolladuras, pinchazos, marcas y suciedad.

2. Debido a los procedimientos de seguridad que se utilizan para examinar el equipaje documentado, la Administración de Seguridad del Transporte (TSA) sugiere que el equipaje documentado esté cerrado con un candado aceptado y reconocido por la TSA. Si el equipaje está cerrado con cualquier otro tipo de candado y se requiere un registro físico, la TSA cortará el candado y no será responsable de su reemplazo ni de ningún daño que ocurra a causa del corte del candado.
3. Haga una lista de los artículos que empacó y su valor estimado. Guarde la lista en un lugar seguro hasta su regreso. Tenga en cuenta en el momento de preparar sus maletas que la responsabilidad de Southwest Airlines por pérdida o daño no se extiende a dinero; joyas; equipos fotográficos, de video y ópticos; computadoras y otros equipos electrónicos; software informáticos; platería y porcelana; artículos frágiles o perecederos; líquidos; piedras y metales preciosos; documentos negociables; títulos; documentos personales o comerciales; muestras; artículos destinados a la reventa; pinturas, artefactos y otras obras de arte; antigüedades; objetos de colección; artículos únicos o irremplazables; reliquias; artículos y documentos de investigación, experimentación y académicos; manuscritos; pieles; libros o publicaciones insustituibles; y objetos de valor similares que se encuentren en el equipaje documentado o en maletas sin documentar. Estos artículos no se deben transportar como equipaje, ni dentro del equipaje, en los vuelos de aerolíneas comerciales.
4. Asegúrese de que sus maletas estén marcadas con su nombre, dirección y número de teléfono en la parte exterior de cada maleta. Coloque una tarjeta o un pedazo de papel con la misma información dentro de sus maletas.
5. Quite ganchos, correas, manijas, perchas y cerrojos sueltos de la parte exterior de las maletas.
6. Los horarios sugeridos para llegar al aeropuerto están publicados en nuestro sitio web, <http://www.southwest.com/html/air/airport-information.html> o puede obtener la información que necesita llamando a nuestros representantes de servicio al cliente al 1-800435-9792. Sugerimos encarecidamente que siga atentamente estos horarios sugeridos para llegar al aeropuerto si va a documentar el equipaje.
7. Si no ha presentado su equipaje a un representante de Southwest Airlines al menos 30 minutos antes de la salida en la mayoría de los aeropuertos, su equipaje será considerado "Con documentación tardía" y etiquetado según corresponda. Si su equipaje es considerado con documentación tardía, haremos todos los esfuerzos razonables para que su equipaje sea transportado en su mismo vuelo, pero no podemos garantizárselo. Además, si su equipaje es considerado "Con documentación tardía", no nos haremos responsables por los cargos de entrega si debemos transportar su equipaje en un vuelo posterior.
8. Los medicamentos permitidos por la TSA en el equipaje de mano, las llaves, los objetos de valor y las joyas costosas se deben llevar a bordo.
9. Antes de avanzar hacia la puerta, asegúrese de que los comprobantes para recoger el equipaje coincidan con la ciudad de su destino final (no la ciudad de conexión) y de que el agente le haya devuelto su(s) Boleto(s) y su identificación. Guarde los comprobantes para recoger el equipaje en un lugar seguro.
10. Informe sobre cualquier artículo perdido, retrasado o dañado ***antes de salir***

del aeropuerto!⁷ Esto nos permitirá comenzar con nuestros esfuerzos de búsqueda inmediatamente.

11. Si recibimos su reclamación dentro de las cuatro horas de su llegada, existe una excelente probabilidad de que su equipaje retrasado vuelva a su posesión dentro de 24 horas, y nosotros haremos todo lo posible para lograrlo. También intentaremos ponernos en contacto con cualquier cliente cuyo equipaje documentado sin reclamar contenga un nombre y una dirección o número de teléfono.
12. Quizás desea comprar una cobertura por valoración de exceso si realmente siente que el valor de los artículos que documenta es mayor a lo que normalmente puede cubrir nuestra responsabilidad. Si este es el caso, le sugerimos que compre la cobertura por valoración de exceso en el momento en el que documenta su equipaje. Está disponible en nuestros mostradores de boletos en los aeropuertos de todos nuestros destinos. Sin embargo, los artículos que se detallan en el número dos de esta parte no están cubiertos con o sin la compra de la cobertura por valoración de exceso.

Artículos de mano

Se han impuesto límites estrictos en los artículos de mano. Esto afecta a todas las aerolíneas y es necesario para mantener mejores controles de los artículos de mano y para cumplir con y agilizar el proceso de inspección de seguridad.

1. Cada cliente con boleto puede llevar solo un bolso más un artículo personal más pequeño a bordo del avión. Los artículos personales incluyen bolsos pequeños para hombres o mujeres, cámaras pequeñas, material de lectura, laptops (con estuche incluido) y mochilas pequeñas⁸.
2. Para asegurarse de que los artículos de mano sean lo suficientemente pequeños como para caber en el piso debajo del asiento delante de usted o en un compartimento superior, estos no deben tener un tamaño mayor de 10" x 16" x 24". Se pueden encontrar cajas de medición en nuestras instalaciones del aeropuerto para ayudarlo a determinar si su maleta cumple con estos límites de tamaño. Se aceptarán las maletas con ruedas que cumplirían con las dimensiones de 10" x 16" x 24" si se les quitaran las ruedas. Además, los artículos extragrandes con tamaño razonable para llevar como artículo de mano que sobresalgan de un solo lado de la caja de medición y que, debido a su naturaleza frágil, tendrían un mayor riesgo de daño que el normal si se transportaran en el compartimento de carga (por ejemplo, instrumentos musicales, planos, tubos para mapas, cañas de pescar, obras de arte, equipo de video/cámaras de los medios) son considerados artículos personales y pueden ser transportados en la cabina de pasajeros si el espacio a bordo restante lo permite y si caben en un compartimento superior sin privar injustamente a los otros pasajeros del espacio del compartimento superior.
3. **Todos los artículos de los clientes y de los empleados están sujetos a minuciosas revisiones físicas, y la Administración de Seguridad del Transporte (TSA) puede limitar los tipos de artículos permitidos en el equipaje de mano. Consulte el sitio web de la TSA <http://www.tsa.gov> para obtener una lista de los artículos prohibidos a bordo.**
4. Southwest Airlines no acepta reclamos por artículos de mano perdidos, olvidados, robados o dañados.

⁷ No se podrán considerar los reclamos recibidos más de cuatro horas después de la llegada del pasajero.

⁸ Los dispositivos de asistencia para clientes con discapacidades calificados y los dispositivos de sujeción para niños que acompañan a un niño con boleto no se tienen en cuenta para el límite de equipaje de mano y se pueden llevar a bordo además del bolso y un artículo personal más pequeño.

Clientes con necesidades especiales

Bebés y niños pequeños

Actualmente, las normas de seguridad aérea federal permiten que los niños menores de dos años de edad viajen en el regazo de otra persona que tenga al menos 12 años de edad. Si desea llevar de esta manera a su hijo menor de dos años de edad, no le cobraremos una tarifa. Desafortunadamente, no podemos garantizarle que habrá un asiento disponible si su bebé o niño pequeño no está incluido en las reservaciones como un miembro confirmado de su parte. En algunos casos, los asientos de seguridad o para auto para los bebés y niños pequeños sin confirmar deben ser documentados y se tendrán en cuenta para la adjudicación de su equipaje documentado.

Mientras que la decisión de llevar a su pequeño en su regazo ciertamente depende de usted, nuestra agencia de seguridad gubernamental, la Administración Federal de Aviación (FAA) y la mayoría de las aerolíneas profesionales recomiendan encarecidamente que los niños que pesan menos de 40 libras viajen en un asiento de seguridad o para auto rígido aprobado para mayor seguridad y comodidad. Los niños que pesan más de 40 libras solo deben usar el asiento y el cinturón de seguridad del avión.

Southwest Airlines ofrece TARIFAS PARA BEBÉS con grandes descuentos para hacer que el viaje sea más asequible para los clientes que reserven y compren los asientos para los niños pequeños. Al reservar el espacio y comprar un Boleto, puede estar seguro de que su hijo estará viajando de la manera más segura y cómoda posible.

Para conocer si el asiento de seguridad o para auto de su pequeño está aprobado a nivel federal para el transporte aéreo, busque las palabras "FMVSS.213 APPROVED FOR USE IN MOTOR VEHICLES AND ON AIRCRAFT" (Aprobado para usar en vehículos con motor y en aviones) en letras rojas en la etiqueta del dispositivo.

Las normas federales prohíben el uso de los asientos elevadores para niños y los dispositivos de sujeción tipo chaleco o arnés, a menos que estos dispositivos hayan sido específicamente aprobados por la Administración Federal de Aviación bajo un Certificado de Tipo (TC), Certificado de Tipo Suplementario (STC) u Orden Técnica Estándar (TSO)⁹. Los clientes son responsables de proporcionarle al transportador copias de la documentación TC, STC o TSO para su revisión en la puerta de salida.

Menores de edad no acompañados (UM)

Los niños de entre cinco y 11 años 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 a sus familias y amigos sin restarle valor al servicio que debemos mantener a disposición de todos nuestros clientes.

- Los niños de cinco a 11 años que viajen sin un pasajero acompañante de 12 años o más deben viajar como Menores de Edad no Acompañados en Southwest Airlines.
- Los Menores de Edad no Acompañados no son supervisados en forma continua durante todo el vuelo. Los niños con la madurez suficiente para viajar con una supervisión limitada por parte de un adulto pueden viajar como Menores de Edad no Acompañados en Southwest Airlines.
- Para que los Menores de Edad no Acompañados puedan viajar, Southwest Airlines cobrará a la tarifa un cargo adicional de \$50 por niño para cada viaje (\$100 ida y vuelta).
- Se debe proporcionar toda la información correcta solicitada durante el proceso de reservación para facilitar el traslado del Menor de Edad no Acompañado entre las partes designadas.
- Southwest Airlines se reserva el derecho de transportar a Menores de Edad no Acompañados en vuelos que se puedan desviar o cancelar debido al clima u otras irregularidades operativas.

⁹ Actualmente, el sistema de sujeción para niños CARES de AmSafe es el único modelo tipo arnés aprobado para usar en aviones.

- Debe presentarse un comprobante de la edad del niño, como un certificado de nacimiento u otra forma de identificación válida, durante el Checkin en el mostrador de boletos para que pueda viajar como Menor de Edad no Acompañado.
- El padre o tutor debe estar presente y mostrar una identificación con foto válida emitida por el gobierno al Representante de Southwest al momento de Checkin o de buscar al Menor de Edad no Acompañado.
- Los Menores de Edad no Acompañados solo pueden viajar en vuelos sin escalas o en vuelos sin cambio de avión (cuando se incluye una o dos escalas pero no es necesario cambiar de avión o de número de vuelo).
- El padre o tutor debe acompañar al Menor de Edad no Acompañado hasta la puerta de salida y debe permanecer en el área de las puertas hasta que el avión despegue.
- Antes de la salida, un Representante de Southwest designado anunciará el embarque anticipado para los Menores de Edad no Acompañados. Es responsabilidad del padre/tutor presentar al Menor de Edad no Acompañado según las instrucciones dadas para que pueda abordar el vuelo.
- Una vez en su asiento, un Auxiliar de Vuelo observará y/o se comunicará con el Menor de Edad no Acompañado en forma periódica y según se lo permitan sus otras tareas, pero los Menores de Edad no Acompañados no serán supervisados en forma continua durante todo el vuelo.
- El personal de Southwest Airlines no llevará a los Menores de Edad no Acompañados fuera del aeropuerto antes o después de la salida/llegada del vuelo designado.
- Southwest Airlines no se hace responsable de las acciones de los Menores de Edad no Acompañados. EL COMPRADOR ACEPTA INDEMNIZAR Y EXIMIR DE TODA RESPONSABILIDAD A SOUTHWEST AIRLINES POR CUALQUIER LESIÓN O DAÑO A LA PROPIEDAD O A LAS PERSONAS CAUSADO O SUFRIDO COMO RESULTADO DE LAS ACCIONES DE UN MENOR DE EDAD NO ACOMPAÑADO, INCLUYENDO DAÑOS AL MENOR DE EDAD NO ACOMPAÑADO CAUSADOS POR SU PROPIA NEGLIGENCIA.
- El padre o tutor que vaya a buscar al Menor de Edad no Acompañado debe estar en la puerta 45 minutos antes de la llegada programada y debe presentar una identificación con foto válida emitida por el gobierno al Representante de Southwest designado para facilitar la transferencia del Menor de Edad no Acompañado entre las partes designadas.
- Southwest no entregará al Menor de Edad no Acompañado a nadie más que al padre o tutor designado. En caso de que el padre/tutor designado para buscar al niño sea diferente, es responsabilidad del padre/tutor acordar el cambio con un Representante de Southwest en el mostrador de boletos de Southwest Airlines antes de la llegada del niño.
- Si el vuelo del Menor de Edad no Acompañado es cancelado o si la persona designada no va a buscar al Menor de Edad no Acompañado al aeropuerto cuando llega, Southwest Airlines está autorizado a tomar las medidas necesarias y razonables bajo las circunstancias. El padre o tutor acepta reembolsar a Southwest Airlines por los gastos realizados en dichas circunstancias.
- En caso de no cumplirse estos Términos y Condiciones, Southwest Airlines se reserva el derecho de no proporcionar servicios de viaje para Menores de Edad no Acompañados.

Clientes con discapacidades

Southwest Airlines les da la bienvenida a los miembros de la comunidad de personas con discapacidades, y estamos muy orgullosos de nuestro historial de servicio a nuestros Clientes con discapacidades. Si tiene alguna discapacidad y está preocupado por el espacio en Southwest Airlines, nuestros representantes de servicio al cliente están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana para responder sus preguntas y ayudarlo a prepararse para su viaje. Nuestros clientes con sordera o dificultades auditivas pueden buscarnos a través del servicio de Retransmisión Sprint/TTY al 1-800-533-1305 o Retransmisión de video en swavrs.com. La información general sobre Southwest Airlines y los Consejos de viaje para los clientes con discapacidades también se encuentran disponibles en Southwest.com, y la información sobre la Ley de Acceso a Compañías Aéreas y la implementación de las normas se puede encontrar en www.dot.gov.

Las preguntas específicas sobre el servicio durante el viaje en Southwest se pueden dirigir a nuestro personal de turno (Agente para resolución de reclamos) durante el horario de servicio en todos los aeropuertos donde operamos. Mientras tanto, aquí le presentamos algunas cosas que debería saber sobre viajar en Southwest Airlines bajo los términos y condiciones de las normas federales implementando la Ley de Acceso a Compañías Aéreas (artículo 14, parte 382 CFR: Principios de No Discriminación por Discapacidad en Viajes Aéreos).

1. Southwest no se rehusará a transportar a ninguna persona por motivos de discapacidad, ni requeriremos que un cliente con una discapacidad acepte un servicio o condición que no sea ofrecida ni esté disponible para los demás clientes, a menos que haya una regulación específica relacionada con la seguridad por la que debamos hacerlo.
2. Transportaremos las sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia destinados al uso personal del cliente, documentando el o los artículos sin cargo y de manera prioritaria. También ofrecemos asistencia al embarcar, desembarcar y cambiar de vuelo.
3. Las sillas de ruedas a bordo están disponibles en todos los vuelos para brindar accesibilidad a la cabina.
4. Si está viajando con un animal lazarillo entrenado, Southwest permitirá que el animal lazarillo viaje con usted sin ningún cargo extra. Asegúrese de que su animal lazarillo sea ubicado en un área a bordo que no obstruya el camino de salida de ningún otro cliente. Si no está seguro de dónde debe ubicar a su animal, uno de nuestros auxiliares de vuelo lo ayudará con gusto.
5. Un cliente con discapacidad puede ser elegible para abordar en forma anticipada. Si cree que es necesario abordar en forma anticipada debido a su discapacidad, consulte con un agente de servicio al cliente en la puerta de salida. Es posible que la política y las normas de seguridad federal de Southwest Airlines prohíban que un cliente con una discapacidad seleccione un asiento junto a la salida de emergencia. Nuestros auxiliares de vuelo lo ayudarán con gusto a encontrar un asiento adecuado y un conveniente espacio de almacenamiento a bordo aprobado para cualquier dispositivo de asistencia que traiga a bordo con usted.
6. Southwest Airlines llevará la silla de ruedas plegable u otro dispositivo de asistencia personal de al menos una persona en la cabina de la aeronave de manera prioritaria según las normas federales. Todas las aeronaves 737 de Southwest están equipadas con un compartimento de almacenamiento en la popa especialmente diseñado para transportar una silla de ruedas plegable estándar.
7. Si su silla de ruedas tiene una batería derramable o si se debe desarmar¹⁰ para transportarla, tenga en cuenta que debe informarnos sus planes de viaje al menos 48 horas antes de la salida. De esta forma, se asegurará de que el personal y el equipo adecuados estén disponibles para ayudarlo de una manera útil y oportuna. Le sugerimos que se registre al menos una hora antes de la salida.
8. Cuando llegue a su destino, tiene la opción de recibir su silla de ruedas u otro dispositivo de asistencia documentado en o cerca de la entrada de la terminal o pasarela de acceso o puede elegir recibirlo en el área de recogida de equipaje. Si selecciona el área de recogida de equipaje, lo ayudaremos a llegar hasta ahí.
9. Si debido a su discapacidad requiere la asistencia de una persona

¹⁰ Las instrucciones de ensamblaje deben estar adjuntas en la silla de ruedas.

especialmente capacitada, debe hacer los arreglos necesarios para que esa persona viaje con usted. Nuestros empleados solo reciben la capacitación que es esencial para las emergencias a bordo de rutina.

10. Southwest Airlines no está equipada para transportar ni proporcionar oxígeno medicinal u otros materiales peligrosos y/o que contengan gases dentro de la cabina de pasajeros ni como carga o equipaje.
11. Nuestros aviones no están equipados para transportar a clientes que requieran camillas, incubadoras, respiradores u otros dispositivos que puedan depender del suministro de energía de la aeronave.

Programa de viajero frecuente de Rapid Rewards

Hemos logrado que sea más fácil que nunca ganar puntos, y disfrutará de esas recompensas incluso más rápido. Hemos diseñado nuestro programa Rapid Rewards en torno a un concepto simple: hacer que gane vuelos de recompensa más rápido y con más facilidad. Ya sea que gane puntos o los canjee por un vuelo, nada debe interponerse entre usted y su destino favorito.

Los asientos de recompensa son ilimitados y no tienen fechas restringidas.

Si hay un asiento disponible, puede canjear sus puntos por él. Además, los puntos no vencen siempre y cuando tenga actividad de vuelos o con socios cada 24 meses; por lo tanto, ¡puede planificar su destino turístico para la semana próxima o el año que viene!

¡Gane puntos por cada dólar que gaste!

El monto de su tarifa ahora determina la cantidad de puntos que gana. Y como también puede ganar puntos con nuestros socios, ese viaje de recompensa no está muy lejos.

Canjee por vuelos internacionales y más.

Obtenga una tarjeta de crédito Southwest Airlines Rapid Rewards y puede usar sus puntos para canjearlos por vuelos internacionales, estadías de hoteles, alquileres de autos y tarjetas de regalo. Eso significa que todos los puntos que ganó de vuelos y socios, no solo aquellos que ganó de la tarjeta de crédito de Chase, se pueden usar para estas fabulosas oportunidades de canje de recompensas.

Reglas y normas.

El programa Rapid Rewards se rige por los términos y condiciones de Rapid Rewards. Haga clic a continuación para ver las reglas y normas completas.

[Términos y condiciones de transición de Rapid Rewards](#)

[Términos y condiciones de Rapid Rewards](#)

[Reglas y normas de Lista A](#)

[Reglas y normas de Lista A Preferida](#)

[Reglas y normas de Pase para acompañantes](#)

Cómo comunicarse con Southwest Airlines

Relación con el cliente

¿Tiene preguntas, quejas o cumplidos acerca del servicio? Envíenos un email, llámenos o escríbanos. Las consultas sobre el servicio deben incluir las fechas del viaje, los números de vuelo, los pares de ciudades y los nombres de las personas que van a viajar. Los reclamos por escrito recibirán un acuse de recibo por escrito que indica la recepción del reclamo y usted recibirá una respuesta sustancial no más de 60 días después del recibo de su reclamo. Envíe su consulta por escrito a:

Email: <https://www.southwest.com/cgi-bin/feedbackEntry>

Jim Ruppel
Vicepresidente de Relación con el Cliente y Rapid Rewards
P.O. Box 36647
Dallas, TX 75235-1647

Rapid Rewards

Si tiene preguntas sobre nuestro programa de viajero frecuente en su cuenta de Rapid Rewards, llame al:

1-800-445-5764 para Servicios a miembros
1-800-248-4377 para Reservaciones de vuelo o Información general de la cuenta

Departamento de reembolsos

Para solicitar un reembolso, envíe su(s) boleto(s) no utilizado(s) por correo al:
P.O. Box 36649
Dallas, Texas 75235-1649

Centro de servicios y atención telefónica al cliente las 24 horas

Llámenos para obtener información sobre los horarios de vuelo, la disponibilidad, las reservaciones o si tiene preguntas sobre el servicio que brindamos y las ciudades donde operamos. Estamos disponibles las 24 horas del día.

Número gratuito:..... 1-800-I-FLY-SWA (es decir 1-800-435-9792)
En español 1-800-VAMONOS (1-800-826-6667)
Servicio de TTY 1-800-533-1305
Servicio de retransmisión de video swavrs.tv

Visítenos en nuestro sitio web, Southwest.com® para consultar los horarios de vuelo, la disponibilidad y las tarifas; realizar reservaciones de vuelos, hoteles, autos y cruceros; suscribirse a las actualizaciones por email Click 'n Save® y recibir emails gratuitos con avisos sobre tarifas especiales, promociones, ofertas de tarifas y cualquier otra nueva información emocionante de Southwest Airlines; consultar el estado de un vuelo para ese día; cancelar reservaciones realizadas anteriormente; inscribirse para Rapid Rewards; ver su cuenta de Rapid Rewards; y muchas otras funciones emocionantes.

Servicio de transporte de carga aéreo

Consulte su directorio local o llámenos de manera gratuita al 1-800-533-1222 Para obtener un rápido acceso a la información del servicio y las tarifas visite <http://www.swacargo.com/>.

Reclamos de equipaje

Si cree que su equipaje documentado se ha perdido, retrasado o dañado, debe informarlo en el aeropuerto dentro de las cuatro (4) horas de su llegada. Si no podemos recuperar, encontrar o reparar su(s) artículo(s) en esa ciudad, lo asistiremos a lo largo del proceso de reclamación.

Actualizaciones de la situación del equipaje 1-888-202-1024

Oportunidades de empleo

Envíe su currículum por Internet a <http://www.southwest.com/careers/>

Línea directa para el empleo de auxiliar de vuelo 214-792-4838

Línea directa para el empleo de piloto 214-792-5088

Empleo en 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 las horas de atención

Una vez más, la misión de Southwest Airlines es brindar la máxima calidad en servicio al cliente con calidez, cordialidad, satisfacción individual y espíritu corporativo. Y, la finalidad de la información de este documento es mostrar que, independientemente de las circunstancias que puedan surgir durante el vuelo, ya hemos pensado en su seguridad, su bienestar, su billetera y sus expectativas. Como verá, no solo estamos aquí para llevarlo de un punto "A" a un punto "B", estamos aquí para ayudarlo cuando las cosas no estén saliendo del todo bien para usted o para nosotros.

Para enfatizar aún más nuestra promesa a usted, nuestro valioso cliente, Southwest Airlines se enorgullece en incorporar su Compromiso de servicio al cliente en su Contrato de transporte oficial.

Esperamos que la información de este documento responda algunas de las preguntas e inquietudes más comunes sobre el viaje aéreo en Southwest Airlines. Si tiene alguna pregunta, inquietud, queja o cumplido sobre nuestro servicio de transporte, y si nuestros representantes de servicio al cliente no pueden proporcionarle la asistencia que necesita, escriba a la dirección que figura abajo. Le daremos una respuesta en 60 días.

Vicepresidente, Relación con el Cliente y Rapid Rewards
Southwest Airlines Co.
P.O. Box 36647
Dallas, Texas 75235-1647

Nuestro Vicepresidente de Relación con el Cliente y Rapid Rewards, Jim Ruppel, carga con la responsabilidad última de nuestro cumplimiento con este Compromiso de servicio al cliente.

www.southwest.com[®]

1-800-I-FLY-SWA[®]