

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario/ Permisionario.
Southwest Airlines Co.

Vigencia:
Seis meses a partir del 16 de septiembre de 2021.

1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:

Para dar cumplimiento en lo establecido en la circular CO TC-01/17, se informa el procedimiento que realiza por medio de la aerolínea con respecto a sus clientes, siendo el siguiente:

En caso de quejas, el cliente podrá enviar un email, llamar o escribir. 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 viajan. Los reclamos por escrito recibirán un acuse de recibo por escrito que indica la recepción del reclamo y el cliente recibirá una respuesta sustancial después del recibo del reclamo.

Teléfono:
1-800-I-FLY-SWA (1 -800- 435- 9792)
1-800- VAMONOS (1 -800- 826-6667)

Correo Electrónico:
www.southwest.com/contact_us

2. Descuentos que se otorgarán a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:

Revisar sección tres.

3. Alimentos y Bebidas:

Cuando la demora sea superior a una hora la línea aérea pondrá a disposición de los pasajeros alimentos y bebidas.

En todos los casos, los pasajeros tendrán acceso a teléfonos y red para enviar correos electrónicos.

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.

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 a bordo de dos horas o más, procuraremos:

- Ofrecer refrigerios. 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.

4. Hospedaje:

N/A

5. Políticas adicionales:

Las políticas de compensación están publicadas en la página de internet oficial de Southwest, <https://www.southwest.com/assets/pdfs/corporate-commitments/customer-service-commitment-spanish.pdf>

Las mismas ya se encuentran en vigor.