

## POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Concesionario/ Permisionario.  
Southwest Airlines Co.

Vigencia:  
Indefinida a partir del:  
23- de marzo de 2018

### 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](http://www.southwest.com/contact_us)

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

Revisar sección tres y cuatro.

### 3. Alimentos y Bebidas:

Cuando la demora sea superior a una hora la línea aérea pondrá a disposición, a solicitud del pasajero, alimentos y bebidas, en tanto este servicio no afecte a la seguridad del vuelo, no agrave la demora y no perjudique procedimientos de embarque.

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:**

Si debido a circunstancias bajo el control de la aerolínea, tales como "intercambios" de aeronave, el cliente pierde el último vuelo (o conexión) posible del día hacia su destino, el personal de servicio al cliente tiene la autoridad de acordar alojamiento por una noche. Por lo que encontrarán un hotel o motel tan cerca del aeropuerto como sea posible y sin cargos adicionales para el cliente. Es posible que también la aerolínea se encargue del traslado terrestre hacia el establecimiento de alojamiento por una noche.


Si la causa del inconveniente no está bajo el control de la aerolínea, se hará lo posible por ayudar al cliente a conseguir una tarifa con descuento en un hotel o motel en el aeropuerto o cerca de él.

**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.

Fecha: 20 de marzo de 2018.

  
\_\_\_\_\_  
Carlos Campillo Labrandero  
Apoderado Legal  
SouthWest Airlines Co.

Registro Dirección General de  
Aeronáutica Civil

28/MZO/2018



RAÚL LÓPEZ AVALOS  
FIRMA P/OFICIO A.I.S. 396/17  
DEL 05/OCT/2017