



Plan de Servicio al Cliente

Planes de contingencia y servicio al cliente



Contenido

Plan de Servicio al Cliente	1
Planes de contingencia y servicio al cliente	1
Política de retraso en pista	3
Disponibilidad de la tarifa más baja.....	4
Reservación de cortesía	4
Retraso del Vuelo	4
Necesidades Esenciales del Viajero durante Demoras Extraordinarias.....	5
Asistencia Si su vuelo se ha retrasado o Cancelado.....	5
Entrega de Equipaje	6
Mapa de Asientos	6
Políticas de Cancelación.....	6
Confiabilidad de equipaje	7
Reembolso de Boletos.	7
Distribución de Clientes con necesidades especiales	7
Vuelos con Sobre Ventas	8
Nuestras políticas de viaje.	8



Política de retraso en pista

A veces nos vemos afectados por largas demoras en tierra que pueden estar fuera de nuestro control. Esto puede ser debido a condiciones climatológicas severas, decisiones en el control del tráfico aéreo, restricciones en las operaciones del gobierno, o problemas en las operaciones del aeropuerto que no pueden ser anticipadas. Consecutivamente hemos mejorado nuestra política de atención al cliente y hacer todo lo posible para minimizarle cualquier inconveniente durante estos periodos difíciles.

Nuestra propuesta estará coordinada con las autoridades del aeropuerto, Aduana y Protección de Frontera y la Administración de Transporte y Seguridad en cada una de nuestras estaciones de Estados Unidos y en las potenciales estaciones de desviación nominadas según el caso.

No permitiremos que una aeronave permanezca en la pista (Puertas, pista de taxeo y zonas de espera) por más de tres horas sin darle la oportunidad de desembarcar. Esto aplica tanto al despegue como al aterrizaje de la aeronave. Sin embargo, el capitán a mando puede decidir si por alguna razón de seguridad es seguro que esto pueda suceder o no. Si Control de Tráfico Aéreo nos informa regresar a la puerta, o mantenernos o permitir que cualquiera desembarque en cualquier lugar eso significaría la interrupción de las operaciones del aeropuerto y por lo tanto tampoco estaríamos permitidos a hacerlo.

Si su aeronave permanece en la rampa, pista de taxeo o zonas de espera no más de dos horas después de haber dejado las puertas de despegue, o después de aterrizar, suministraremos comida y agua potable de nuestro servicio abordo de catering. El Capitán al mando debe decidir si la seguridad o los requerimientos de seguridad puedan impedir este servicio, entonces no seremos capaces de suministrar estos refrigerios.

Mientras la aeronave se mantenga en la rampa, calle de rodaje o zonas de espera los baños estarán en funcionamiento y una adecuada atención medica estará disponible de ser necesaria.

Durante un retraso nuestra tripulación dará información a las personas a bordo al menos cada 30 minutos con respecto al estado del vuelo, y las razones de ser conocidas, del retraso de la rampa o el traslado.

Después de la hora de despegue (incluyendo cualquier despegue revisado será notificado al respecto antes del abordaje), si existe alguna posibilidad de desembarque, la tripulación debe notificarle cada 30 minutos que haremos lo mejor posible para proveer suficientes recursos para entregar esta política.



El personal de Aruba Airlines está dedicado a asegurar que nuestros clientes siempre tengan la experiencia de un viaje agradable.

Su viaje está sujeto a nuestras Condiciones de transporte.

Plan de servicio al cliente

Disponibilidad de la tarifa más baja

Los clientes que llamen a nuestras oficinas de reservas o visiten nuestras oficinas de venta para adquirir un boleto para una fecha y hora específica les serán ofrecida la tarifa más baja disponible a través de Aruba Airlines, excluyendo las tarifas especiales para Internet. Si no provee requerimientos específicos de fecha y hora se le ofrecerán un rango de tarifas.

En Estados Unidos, por favor contacte a Aruba Airlines a través de nuestro número gratuito 1-855-527-8221 para más información.

Reservación de cortesía

Aruba Airlines mantendrá su reservación por un periodo de 24 horas de cortesía desde el momento en que fue hecha la reserva en los Estados Unidos. Si la reserva no es pagada dentro del periodo de 24 horas, la reserva será cancelada automáticamente.

Retraso del Vuelo

Aruba Airlines proveerá a los clientes en el aeropuerto y abordaje de un vuelo en retraso frecuentes actualizaciones acerca del retraso, comenzando 30 minutos luego de enterarnos de tal evento. Esta información también estará disponible en www.arubaairlines.com a través de nuestro sistema de reservas telefónicas. Actualizaremos nuestras pantallas y cualquier fuente de información de vuelo que estén bajo nuestro control y proveeremos a los aeropuertos la misma información para que puedan modificar sus pantallas de estatus de vuelos.



Cuando sea posible, Aruba Airlines tomará la responsabilidad de contactar a los clientes con anterioridad a través de los números provistos en su reserva. Si reservó con una agencia de viajes, y no hay un número de contacto para usted en nuestro sistema, nuestros representantes intentaran contactar a la agencia. Le pedimos que nos provea de un número móvil, dirección de correo electrónico o un número de contacto en su destino para que podamos darle actualizaciones durante su viaje.

Necesidades Esenciales del Viajero durante Demoras Extraordinarias

Nuestra principal prioridad es la seguridad y bienestar de nuestros clientes. En muy raras ocasiones, eventos extraordinarios pueden resultar en demoras extendidas a bordo de la aeronave. Hemos desarrollado planes de contingencia para tratar con situaciones en donde un avión sea demorado en tierra sin acceso a una puerta de embarque de la terminal. Haremos todo el esfuerzo para asegurar que sus necesidades esenciales, tales como comida, agua, baños y asistencia médica básica sean atendidas. Cada Equipo de Aruba Airlines en aeropuertos de Estados Unidos tiene un plan de contingencia operacional para hacer frente a estas necesidades, que incluye coordinación con las autoridades aeroportuarias locales y otras aerolíneas que operen en los mismos aeropuertos de ser necesario. Cada plan designa una persona de control que coordina las actividades del equipo local y se comunica con nuestro equipo de operaciones. Nuestra política de demoras en pista está al inicio de esta página.

Asistencia Si su vuelo se ha retrasado o Cancelado.

Aruba Airlines tomara todas las medidas razonables para evitar retrasos y llevarlos a usted y a su equipaje. Estas medidas pueden, en circunstancias excepcionales y si son necesarias, para prevenir la cancelación de un vuelo, incluir arreglos para que el vuelo sea operado por otra aeronave, por otra aerolínea, o por ambas.

Si cancelamos un vuelo, puede elegir una de estas tres soluciones explicadas a continuación:

Primera solución: Lo llevaremos tan pronto sea posible al destino que su boleto indique en cualquiera de nuestros horarios de servicio en el cual un asiento esté disponible en la clase o servicio cancelado. Si hacemos esto, ningún cargo extra será cobrado y de ser necesario, será extendido el periodo de validez de su boleto.

Segunda solución: Lo llevaremos al destino que su boleto indique, en la clase o servicio cancelado, en una fecha posterior de acuerdo a su conveniencia y dentro del periodo de validez de su boleto, en



cualquiera de nuestros horarios de servicio con un asiento disponible, Si hacemos esto, ningún cargo extra será cobrado.

Tercera solución: Le daremos u obtendremos una tarifa de reembolso involuntario.

Le daremos asistencia adicional, como indemnización, refrigerios y cualquier otro reembolso, de ser requerido por cualquier ley que le sea correspondiente.

Entrega de Equipaje

En caso que su equipaje facturado no llegue en su vuelo, Aruba Airlines hará todo lo posible para asegurarse que el equipaje le sea entregado en 24 horas.

Si usted pagó una cuota por exceso de equipaje y ese equipaje se extravía subsecuentemente, le devolveremos el monto pagado

Mapa de Asientos

En el proceso de reserva en línea le mostraremos un mapa de asientos, y los asientos disponibles para ser seleccionados. La misma información estará disponible a nuestros agentes de call center que también pueden asistirlo con la selección y proveerlo con la ubicación de los baños abordo. Para ver el mapa de asientos de nuestra aeronave, por favor presione aquí.

Políticas de Cancelación.

En el caso de una cancelación de vuelo o retraso de conformidad con este servicio al Cliente, y el Cliente decida no viajar, el Cliente tendrá derecho a un reembolso completo incluyendo cualquier servicio no reembolsable. En el caso de hacer una reserva con nosotros en línea o vía telefónica con nuestro Call Center nuestros agentes procesarán el cambio y cancelarán los pagos asociados con esta compra. El cliente puede contactarnos en cualquier momento para aclarar el cambio y la cancelación de los pagos asociados a su boleto. Para boletos comprados a través de agencia de viaje, el Cliente debe contactar a la agencia para procesar el reembolso.



Confiabilidad de equipaje

Las Aerolíneas de Aruba se rigen por ciertos convenios internacionales con respecto a la responsabilidad de pérdida, daño o retraso de un equipaje. Bajo el convenio de Montreal, la confiabilidad de Aruba Airlines por pérdida, daño o retraso de maletas es 1131(SDR) por pasajero. Si se completa una declaración especial de un valor más alto en el Chequeo y paga el costo aplicado, nuestra confiabilidad estará declarada al valor más alto. Por favor tenga en cuenta que otras aerolíneas pueden tener límites más bajos de confiabilidad.

Reembolso de Boletos.

En general las tarifas de Aruba Airlines no son reembolsable. Para todos los boletos servicios de compra desde Aruba Airlines bien sea con Crédito o Efectivo, un derecho de reembolso se proporcionará dentro de 7 días hábiles de haber recibido la información de la petición del reembolso. (Los reembolsos en tarjetas de crédito pueden tomar hasta 2 ciclos de facturación para que se muestre en la Tarjeta de Crédito, por lo que debe ponerse en contacto directamente para verificar el reembolso del Crédito). Boletos y servicios comprados con Cheque serán reembolsados dentro de 7 días hábiles desde el momento de haber sido solicitado. Esto incluye reembolso de cargos cobrados por algún servicio opcional que el pasajero no fue capaz de usar debido a la situación de la cancelación del vuelo.

Reembolsos de boletos de electrónicos pueden ser obtenidos contactando nuestro departamento de reservas o por medio de nuestros links de servicio al Cliente en nuestra página www.arubaairlines.com Todos los reembolsos deben ser enviados a la siguiente dirección:

Aruba Airlines Ticket Refunds.

Cumana 69.

Oranjestad, Aruba.

Distribución de Clientes con necesidades especiales

Ofrecemos a nuestros pasajeros con discapacidades o cualquier otra necesidad especial un servicio digno, profesional y cortes así como una propia distribución en todo momento, incluyendo el tiempo de duración por retrasos en Pista.

Ofrecemos servicio especial con respecto a Niños viajando solos.



Vuelos con Sobre Ventas

Si a la hora del despegue hay más clientes presentes con reservaciones confirmadas que asientos disponibles, los agentes preguntaran por voluntarios que estén dispuestos a disponer de sus asientos a cambio de una compensación y un asiento confirmado en el siguiente vuelo. En ocasiones extremadamente raras, puede ser negado el abordaje al cliente contra su voluntad, si no se consigue la cantidad necesaria de voluntarios. En estos casos, negaremos el abordaje basados en la hora de chequeo, pero considerando factores como dificultades severas, tarifa pagada, y el estado del programa de viajero frecuente. Con pocas excepciones, personas a las que se les negó el embarque tienen compensación de acuerdo a la ley federal.

No compensación es requerida si la aerolínea ofrece transporte alternativo que, en el momento que la disposición se hace, está previsto que el pasajero llegue al aeropuerto de su primera escala, o en su defecto, el aeropuerto de destino final del pasajero a más tardar una hora después la hora de llegada prevista del vuelo original del pasajero.

Compensaciones serán de 200% de la tarifa del primer tramo del pasajero, con un máximo de \$650, si la aerolínea ofrece un maneras alterna de transporte que, en el momento que se haga la disposición, está previsto que llegue al aeropuerto de la primera escala del pasajero, o en su defecto, el aeropuerto de destino final del pasajero más de una hora, pero menos de dos horas después de la hora de llegada prevista del vuelo original del pasajero.

Compensaciones serán de \$400 de la tarifa de la primera escala del pasajero, con un máximo de \$1,300, si la aerolínea no ofrece métodos alternos de transporte que, en el momento que se haga la disposición, está previsto que llegue al aeropuerto de la primera escala del pasajero, o en su defecto, el aeropuerto de destino final del pasajero menos de dos horas de la llegada prevista del vuelo original del pasajero.

Información adicional con respecto a nuestras políticas de sobreventas pueden ser encontradas en nuestra página.

Nuestras políticas de viaje.

Su boleto es válido para el transporte mostrado desde el lugar de salida a través del punto de escala previsto hasta el destino final y la tarifa pagada basada en su ruta. No Cancelaremos el boleto y lo haremos no valido mientras que no se haya usado los segmentos y cupones en la secuencia prevista. Por lo tanto si necesita hacer algún cambio al itinerario debe contactarnos de antemano para determinar si esto puede afectar su boleto y planes de viaje.

Antes de que acepte su reserva, nosotros o nuestros agentes autorizados se le informaran el horario de despegue de su vuelo; y será mostrado en su boleto o en el recibo de su itinerario. Nosotros podríamos necesitar cambiar su hora prevista de despegue después de que el boleto haya sido



enviado a usted, o cambiar la hora del despegue de su boleto en el terminal. Si usted nos brinda a nosotros o nuestros agentes de su información de contacto, nosotros o ellos le informaran acerca de cualquier cambio que tenga que ver con su hora de despegue.

Nuestro departamento de relaciones al cliente está dedicado a ayudarlo en situaciones sin resolver o en comentarios o dudas que tenga al respecto. Ellos responderán cualquier queja escrita en un máximo de 30 días después de haber recibido la situación, y enviaran una respuesta a cada queja dentro de los 60 días después de haber recibido la queja.

Si deseas contactarnos por correo, la dirección es la siguiente:

Aruba Airlines Guest Care.

Cumana 69.

Oranjestad, Aruba.