PLAN DE SERVICIO AL CLIENTE

LEVEL está comprometida con garantizar un servicio de calidad a sus clientes antes, durante y después de cada vuelo. Nuestra actividad consiste en ofrecer transporte aéreo seguro, fiable y amable, junto con numerosos servicios relacionados.

El Plan de Servicio al Cliente de LEVEL forma parte de nuestra Política de Atención al Cliente, y ha sido adaptado específicamente para Estados Unidos siguiendo las normas establecidas por el Departamento de Transporte de EE. UU. (14 CFR Partes 244, 250, 253, 259 y 399). Este plan tiene como objetivo informar sobre nuestras políticas explicando nuestros compromisos específicos hacia los pasajeros.

Nuestro objetivo es que cada vuelo sea una experiencia positiva para nuestros clientes. Aunque lo conseguimos la mayoría de las veces, pueden surgir situaciones en las que no se pueda ofrecer el servicio habitual. En esos casos, LEVEL se compromete a minimizar el impacto en los pasajeros y a proporcionar asistencia e información, incluyendo sus derechos como viajeros.

Compromisos incluidos en el Plan de Servicio al Cliente:

1. Ofrecer la tarifa más baja disponible

Ofreceremos en flylevel.com, en nuestro sistema de reservas telefónicas, en los mostradores de billetes del aeropuerto y en nuestras oficinas de billetes, la tarifa más baja disponible para la fecha, vuelo y clase de servicio solicitados, siempre que cumpla los requisitos. Si no se facilita información específica sobre los requisitos del viaje, proporcionaremos un rango de tarifas según sus necesidades generales.

Si se encuentra en Estados Unidos, puede contactar con nuestro Centro de Atención al Cliente:
+1 646 585 9797

Si llama desde España, nuestro Centro de Atención al Cliente le atenderá de 9:00 a 21:00 (CET) en los teléfonos:+34 93 122 65 65 or +34 900 67 06 20

2. Notify Passengers of known delays, cancellations and diversions

Cuando, por cualquier motivo, su vuelo se vea afectado por un retraso, cancelación o cambios en la ruta programada, LEVEL publicará la información en su sitio web y hará todo lo posible por proporcionarle, lo antes posible, en el aeropuerto o a bordo del avión, la información más precisa y actualizada disponible, ofreciendo actualizaciones periódicas cada 30 minutos desde que se reciba nueva información. Siempre que sea posible, le informaremos sobre la duración estimada del retraso y la hora prevista de salida.

Si contamos con suficiente antelación antes de la hora programada de salida del vuelo, nuestro personal intentará ponerse en contacto con usted por correo electrónico o SMS, siempre que nos haya facilitado estos datos al realizar su reserva. Si realizó la reserva a través de una agencia de viajes y no tenemos acceso a su dirección de correo electrónico o número de teléfono, informaremos a la agencia para que se comunique con usted. Para mantenerle informado, animamos a todos nuestros pasajeros a facilitar sus datos de contacto en el momento de la reserva o posteriormente en cualquier momento a través de nuestra página web.

Por motivos de seguridad aérea, generalmente debido a condiciones meteorológicas, su vuelo puede desviarse de la ruta programada y aterrizar en un aeropuerto diferente. En caso de que esto ocurra, la tripulación le informará a bordo. Al llegar al aeropuerto alternativo, nuestro personal le prestará toda la asistencia necesaria para trasladarle a su destino final lo antes possible

3. Delivering baggage on time

Uno de los principales objetivos de nuestro personal de aeropuerto es entregar su equipaje en el menor tiempo posible, para evitar esperas innecesarias tras el desembarque. Estos procedimientos, que dependen de las condiciones de cada operación, se revisan y mejoran constantemente para garantizar que sus pertenencias se manejen con el máximo cuidado.

A pesar del rigor de nuestros procesos de facturación y carga de equipaje, pueden darse casos excepcionales en los que no encuentre su equipaje en la cinta de recogida al llegar a su destino. En tal caso, deberá notificarlo a un Agente de Servicios de Equipaje antes de abandonar la zona de recogida. Activaremos de inmediato nuestros sistemas de rastreo y entrega urgente, y haremos todo lo posible por entregarle su equipaje, sin coste alguno, en la dirección que nos indique, dentro de las 24 horas siguientes a la llegada del equipaje a su destino, siempre que ello no contravenga la normativa local.

Si sus maletas se pierden o sufren un retraso significativo (entre 15 y 30 horas en itinerarios internacionales, según la duración del vuelo que llega a la puerta), y tras la presentación del Parte de Equipaje Incidido, le compensaremos conforme a los acuerdos internacionales aplicables para vuelos internacionales.

También le compensaremos por los gastos razonables ocasionados por el retraso en la entrega de su equipaje, en la medida en que lo exijan los acuerdos internacionales aplicables para vuelos internacionales.

Para mayor tranquilidad durante el viaje y para facilitar nuestros procedimientos de identificación en caso de pérdida de equipaje, le recordamos que es esencial etiquetar su equipaje por fuera, y también es recomendable hacerlo por dentro.

Tenga en cuenta que no debe incluir en el equipaje facturado objetos frágiles, perecederos o de valor, como medicamentos, dinero, joyas o documentos personales o profesionales.

Le rogamos que conserve siempre todos sus documentos originales de viaje para facilitar cualquier reclamación posterior: billete, tarjeta de embarque, etiquetas de facturación del equipaje, etc.

4. Permitir mantener o cancelar reservas sin penalización durante un periodo de tiempo definido

Cuando realice su reserva de viaje por teléfono, a través del Centro de Atención al Cliente o en cualquiera de nuestros centros de reservas fuera de España, tenga en cuenta que:

a. Puede mantener su reserva sin pagar el billete durante un periodo de 24 horas, sujeto a las fechas de caducidad asociadas al billete.

b. Si reserva una tarifa y la paga en el momento de la reserva, podrá cancelarla dentro de las 24 horas siguientes, abonando un cargo por servicio de 25 USD. Si se requiere un reembolso, este solo podrá realizarse en el lugar donde se emitió originalmente el billete: agencias autorizadas del Centro de Atención al Cliente.

5. Procesar reembolsos de billetes con rapidez

Cuando tenga derecho a un reembolso por un billete de LEVEL no utilizado, adquirido en Estados Unidos y reservado y emitido directamente a través de LEVEL, mediante su página web, procesaremos el reembolso del importe pagado en un plazo de 7 días laborables desde la recepción de su solicitud de reembolso para pagos realizados con tarjeta de crédito (la entidad emisora de su tarjeta será

la encargada de procesar el reembolso, y este puede tardar hasta dos ciclos de facturación en reflejarse en su extracto) y en un plazo de 20 días desde la recepción de su solicitud de reembolso para pagos realizados en efectivo o mediante cheque, salvo en casos excepcionales en los que sea necesario verificar las condiciones de venta con el centro que emitió el billete.

Asimismo, reembolsaremos cualquier cargo o impuesto relacionado con aquellas tarifas cuyas condiciones no permitan el reembolso del precio del trayecto. También reembolsaremos cualquier tarifa que haya pagado por servicios opcionales que no haya podido utilizar debido a una situación de sobreventa o cancelación del vuelo.

Tenga en cuenta que hay ocasiones en las que los reembolsos no pueden realizarse de forma inmediata, por ejemplo, en el caso de billetes perdidos o robados. Los reembolsos en estos casos están vinculados a la fecha de caducidad del billete.

Para facilitar el proceso de reembolso, deberá presentar tanto su identificación como titular del billete como los cupones de vuelo no utilizados y el cupón del pasajero.

6. Atención adecuada a pasajeros con discapacidad o necesidades especiales, incluyendo durante retrasos en pista

Atender las necesidades especiales de los pasajeros con discapacidad es una prioridad para LEVEL. Ponemos todo nuestro empeño en ofrecer el servicio más cómodo y conveniente a todos nuestros clientes. Proporcionaremos a los pasajeros que requieran asistencia adicional, incluyendo personas con discapacidad y menores no acompañados, la atención, el respeto y el cuidado que merecen.

Trabajamos intensamente para garantizar que nuestros aviones y servicios cumplan plenamente con todas las normativas aplicables, de modo que se satisfagan las necesidades de nuestros clientes y no se produzca ningún tipo de discriminación por motivos de discapacidad. Nuestros empleados están específicamente formados para respaldar este compromiso con los pasajeros con discapacidad.

Puede solicitar asistencia al llegar al aeropuerto si desea algún tipo de atención especial durante su viaje. No obstante, hay determinados servicios que deben solicitarse con antelación. Este aviso nos permite planificar su viaje de forma segura y confortable. Consulte nuestra página web para más detalles.

Durante retrasos prolongados en pista, nuestra tripulación hará todo lo posible por atender adecuadamente a los pasajeros con discapacidad o necesidades especiales.

Reembolsaremos a los pasajeros con discapacidad y a sus acompañantes si deciden no continuar el viaje sin la persona con discapacidad.

7. Satisfacer las necesidades esenciales de los clientes durante retrasos prolongados a bordo

La máxima prioridad de LEVEL es la seguridad y el bienestar de sus clientes, y nos centramos en que todos nuestros vuelos lleguen y desembarquen según lo previsto. En ocasiones muy excepcionales, pueden producirse eventos extraordinarios que provoquen retrasos prolongados a bordo.

Las normativas de control del tráfico aéreo establecen condiciones muy estrictas en cuanto a las secuencias de despegue y aterrizaje. Si se pierde una franja horaria de despegue debido a retrasos previos o congestión aérea, se activan mecanismos para obtener una nueva hora de salida, lo que puede generar un periodo de gran incertidumbre mientras se obtiene la autorización. Estas situaciones se producen cuando una aeronave está retenida en tierra (fuera de una pista activa o calle de rodaje) sin acceso a una puerta de embarque durante más de dos horas.

Dependiendo de la duración y el motivo del retraso, nuestra tripulación servirá comida y bebida a los pasajeros, les permitirá acceder a los aseos y, si es necesario, organizará asistencia médica. Tras evaluar todas las circunstancias, el comandante de la aeronave podrá autorizar el desembarque de los pasajeros que así lo deseen, siempre que ello no afecte a la operación ni al resto de los pasajeros del vuelo.

Para asistir adecuadamente a nuestros pasajeros en caso de que se produzcan estas situaciones, hemos desarrollado planes de contingencia detallados para cada aeropuerto estadounidense en el que opera LEVEL. En tales casos, haremos todo lo razonablemente posible para garantizar que se cubran sus necesidades esenciales —como aperitivos, agua, acceso a aseos y asistencia médica básica— en un plazo máximo de dos horas desde que el avión abandone la puerta de embarque (en caso de salida) o aterrice (en caso de llegada), si permanece en pista, salvo que el comandante determine que razones de seguridad o protección impiden prestar dichos servicios.

De acuerdo con la legislación estadounidense, LEVEL ha implementado este plan operativo de contingencia desde el 1 de diciembre de 2025, aplicable a todos los

vuelos operados por LEVEL en Estados Unidos, incluidos los vuelos en código compartido en los que LEVEL sea la compañía operadora, y tras haberlo coordinado con las autoridades aeroportuarias locales de los aeropuertos estadounidenses desde los que opera LEVEL.

8. **Gestión de pasajeros "reubicados" en casos de sobreventa con equidad y coherencia**

Debido a la flexibilidad asociada a muchas tarifas, es práctica habitual en la industria de la aviación comercial que un determinado número de clientes con reservas confirmadas no se presenten para el vuelo que han reservado. Para permitir que otros pasajeros puedan viajar en el vuelo de su elección, incluso cuando este esté teóricamente completo, las aerolíneas aceptan un número de reservas superior al de plazas disponibles en la aeronave. La estimación de estos números se realiza mediante análisis estadísticos rigurosos del comportamiento de la demanda en periodos similares. Esta práctica beneficia tanto al cliente, que disfruta de mayor flexibilidad y precios más bajos, como a la aerolínea, que utiliza estos sistemas para gestionar eficazmente la capacidad de sus aviones.

Cuando las previsiones fallan y el número final de pasajeros con reservas confirmadas que se presentan para el vuelo supera el número de asientos disponibles, los agentes de facturación o embarque iniciarán el proceso de búsqueda de pasajeros dispuestos a ceder voluntariamente su asiento, a cambio de una compensación económica y la garantía de una plaza confirmada en un vuelo posterior.

Si no se encuentra un número suficiente de voluntarios, proporcionamos a los pasajeros afectados la compensación establecida por la ley (14 CFR Parte 250 del Departamento de Transporte de EE. UU.) en casos de denegación de embarque involuntaria, modificando su reserva para un vuelo posterior o reembolsando el importe del billete no utilizado, si así lo desea el pasajero y se cumplen determinadas condiciones.

El orden en que se determina la denegación de embarque se establece según la hora en que se realiza el check-in, y también se tiene en cuenta la situación personal del cliente, como los pasajeros con movilidad reducida o la tarifa abonada.

Durante el tiempo que esté esperando para viajar a su destino, cubrimos los gastos normales de alojamiento y manutención.

En cualquier caso, nos sería de gran ayuda que, si por cualquier motivo decide no utilizar su reserva confirmada para un vuelo, nos lo comunique lo antes posible llamando a nuestro Centro de Atención al Cliente:

+34 93 122 65 65 o +34 900 67 06 20 (desde España)

+1 646 585 9797 (desde Estados Unidos)

9. **Información sobre el itinerario de viaje, políticas de cancelación, programa de fidelización y configuración de la aeronave**

LEVEL se compromete a proporcionar a sus pasajeros información clara y completa sobre su viaje y las políticas que lo afectan. Esta información se facilita en los siguientes momentos:

   a. **Durante el proceso de reserva (si se dispone de los datos):**
      i. Horario de salida y llegada de los vuelos reservados
      ii. Aeropuerto/terminal de salida y llegada
      iii. Número de escalas durante el itinerario
      iv. Condiciones asociadas a la tarifa
      v. Nombre de la aerolínea operadora y número de vuelo
   b. **En el momento de la compra del billete:**
      i. Confirmación del horario del vuelo
      ii. Franquicia de equipaje y límites de responsabilidad
      iii. Límites de equipaje de mano
   c. **En cualquier momento disponible en flylevel.com y previa solicitud en nuestros centros de atención:**
      i. Configuración de la aeronave, incluyendo tamaño y separación de los asientos, y ubicación de los aseos
      ii. Servicios habitualmente ofrecidos a bordo
      iii. Servicios disponibles para pasajeros con necesidades especiales
      iv. Políticas de reserva anticipada de asientos
      v. Cargos adicionales por equipaje
      vi. Políticas de cancelación

10. **Notificación oportuna a los pasajeros sobre cambios en sus itineraries de viaje**

Cuando, por cualquier motivo, su vuelo se vea afectado por un retraso, cancelación o cambios en la ruta programada, LEVEL le proporcionará, lo antes posible, en el aeropuerto o a bordo del avión, la información más precisa y actualizada disponible, y ofrecerá actualizaciones periódicas. Siempre que sea posible, le informaremos sobre la duración estimada del retraso y la hora prevista de salida.

Si contamos con suficiente antelación antes de la hora programada de salida del vuelo, nuestro personal intentará ponerse en contacto con usted por correo electrónico o SMS, siempre que nos haya facilitado estos datos al realizar su reserva. Si realizó la reserva a través de una agencia de viajes y no tenemos acceso a su dirección de correo electrónico o número de teléfono, informaremos a la agencia para que se comunique con usted. Para mantenerle informado, animamos a todos nuestros pasajeros a facilitar sus datos de contacto en el momento de la reserva o posteriormente en cualquier momento a través de nuestra página web.

En caso de cancelación de su vuelo o de un cambio significativo en el mismo (como un adelanto o retraso de más de 6 horas, cambio de aeropuerto de origen o destino, cambio a una clase inferior o inclusión de conexiones adicionales), tendrá derecho al reembolso del billete si no acepta la alternativa ofrecida. Este reembolso se procesará en un plazo de 7 días laborables (si pagó con tarjeta de crédito) o 20 días (en todos los demás casos).

Reembolsaremos a los pasajeros con discapacidad y a sus acompañantes si deciden no continuar el viaje sin la persona con discapacidad.

11. Respuesta a los problemas de los consumidores

Reconoceremos la recepción de las reclamaciones escritas de los clientes en un plazo de 30 días desde su recepción y proporcionaremos una respuesta sustancial en un plazo de 60 días desde la recepción de la reclamación. Para obtener información sobre cómo presentar una reclamación, visite www.flylevel.com. Esta información también está disponible, previa solicitud, en cada mostrador de billetes y puerta de embarque atendida por LEVEL o por un contratista de LEVEL.

Tenga en cuenta que LEVEL no acepta reclamaciones a través de redes sociales.

12. Mitigación de las molestias a los pasajeros derivadas de cancelaciones y conexiones fallidas

Para mitigar las molestias ocasionadas por cancelaciones y conexiones fallidas, LEVEL se compromete a:

- Intentar confirmar su plaza en el siguiente vuelo operado por LEVEL que disponga de asientos disponibles en la misma clase de servicio, cuando sea necesario realizar una nueva reserva.

- Hacer todo lo posible por ofrecer la información más precisa y actualizada sobre su vuelo a través de nuestra página web, en los quioscos del aeropuerto (cuando estén disponibles), y mediante nuestros agentes en el aeropuerto y en los centros de reservas.

- Proporcionar vales de comida y alojamiento en hotel, según disponibilidad, si se ve obligado a pasar la noche fuera de su domicilio o destino debido a un retraso, conexión fallida o cancelación.