

**CÓDIGO DE CONDUCTA
PARA PASAJEROS ID¹ EN VUELOS DE IBERIA**

Iberia, más que una compañía aérea

Iberia es la percepción global que el cliente tiene de la Compañía y por tanto, de las personas que en ella trabajamos: tu papel es muy importante.

¹ **Pasajero ID** (“*industry discount*”): Son aquellos pasajeros que se encuentran de alguna manera vinculados a la industria aérea y por ello poseen un billete gratuito o con algún tipo de descuento, con derecho o no a reserva. Se entiende también por tal a los empleados de líneas aéreas en viaje de servicio.

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA PASAJEROS ID EN VUELOS DE IBERIA

El presente Código de Conducta establece algunas pautas de comportamiento, - “qué hacer/qué evitar”, desde el momento en que iniciamos el viaje hasta que recogemos el equipaje en destino -, para cuando realicemos un viaje particular o de servicio utilizando los servicios de Iberia.

Su objetivo es, en definitiva, prestar un óptimo servicio a nuestros clientes y que el disfrute de nuestros derechos de viaje privado, por un lado, o de servicio, por otro, no interfiera en la calidad de nuestros servicios a los pasajeros. **Se trata de que nuestros clientes no perciban que somos trabajadores de la Compañía, ni por nuestro comportamiento, ni por el de las tripulaciones o personal de tierra.**

Las reclamaciones en las que nuestros clientes manifiestan su descontento con el que perciben como ‘trato de favor’ hacia los empleados de la Compañía en detrimento del servicio que, como clientes, ellos esperan en sus viajes, es lo que ha motivado la redacción de este Código.

¿A quién va dirigido el presente Código? A todos los pasajeros ID, es decir:

- Trabajadores en activo o no, y sus familiares. En todo caso, beneficiarios de tarifas con descuento en razón de la relación que se mantiene con Iberia, cuando se viaja como pasajeros ‘free’ o con descuento en vuelos de Iberia.
- Trabajadores de reservas, oficinas de ventas de billetes, aeropuertos, tripulaciones, coordinación, cuando durante el desarrollo de su actividad, atienden o tratan con pasajeros ID.
- Trabajadores en activo en viajes de servicio (IDS)

La normativa que se expone es de obligado cumplimiento y su inobservancia será considerada una irregularidad en el uso y disfrute del derecho a billetes con las consecuencias inherentes.

Contenidos

- Líneas Generales de Comportamiento _____ pág. 4
- En el Aeropuerto de Salida _____ pág. 5
- En el Avión _____ pág. 6
- En el Aeropuerto de Llegada _____ pág. 7

Líneas Generales de Comportamiento

- Comportate siempre con discreción, evitando saludos efusivos, actitudes y conversaciones que revelen tu situación de empleado de la Compañía. Los comportamientos ostentosos de pertenencia a Iberia o de familiaridad con las tripulaciones aludiendo a nuestra condición de empleados transmiten una mala imagen para todos los clientes de pago, de ahí la necesidad de evitarlos en todo momento.
- No te ofendas si nuestros compañeros de tierra o vuelo no te saludan, o no se presentan como empleados, ni exijas que lo hagan: en muchas ocasiones es la manera de evitar que otras personas se formen una opinión equivocada del servicio.
- Si tú eres quien está trabajando, trata a los empleados que viajan de servicio o como ID's igual que al resto de los clientes.
- Asegúrate de llevar una vestimenta adecuada y un aspecto personal cuidado y aseado siempre que viajes, especialmente en Business. Evita viajar con prendas desgastadas, rotas, deshilachadas, o que muestren frases o imágenes ofensivas. Otras compañías tienen normas respecto al atuendo. Consúltalas antes del viaje. Evita, en cualquier caso, todo tipo de excentricidades.
- Vuela en la clase que te corresponde: no olvides que se considerará una grave irregularidad en el uso de los billetes gratuitos y con descuento la solicitud o *aceptación* de un Ascenso de Clase fuera de norma.
- No distraigas al personal de tierra ni al de cabina pidiendo o exigiendo algo más que el servicio normal o una atención especial a tu situación, en facturación, durante el embarque o en vuelo. Habla con el personal de tierra y vuelo de un modo agradable y tranquilo, sobre todo si tienes un problema de plaza o similar. Si no puede ser atendida tu petición, no insistas. Busca el momento en el que no interrumpas su labor y el servicio a los clientes.
- Si tienes una queja, resérvala para comentarla con quien corresponda una vez finalizado el viaje, a no ser que pueda resolverse de forma discreta e inmediata.
- En caso de incidencia, en primer lugar siempre deberá ser tratado el pasajero de pago. Espera el momento de ser atendido con tranquilidad y respeto a los compañeros que gestionan el problema.
- No armes alboroto, ni hables muy alto con otros compañeros de viaje, a muchos pasajeros de pago les gusta dormir a bordo.

- Recuerda que es tu responsabilidad, como titular del derecho a billetes ID, que tus beneficiarios conozcan y respeten las normas de la Compañía cuando vuelan.

A continuación se describen algunas de las acciones/comportamientos que debemos observar en cada fase del proceso del viaje:

En el Aeropuerto de Salida

- Siempre que sea posible, utiliza los servicios de reserva y facturación automáticos de los que disponemos para la obtención del billete y la tarjeta de embarque.
- Antes de viajar, consulta con qué antelación te tienes que presentar a facturar y si existe algún procedimiento o información especial que debas conocer según el destino de tu viaje.
- Preséntate en el aeropuerto con tiempo suficiente para efectuar todos los trámites de facturación. Acude al mostrador de facturación correspondiente a la clase en la que está emitido tu billete.
- En todo momento, nuestro comportamiento debe ser discreto, evitando que nuestra facturación pueda retrasar la de nuestros clientes. En este sentido, no debemos solicitar ningún tratamiento diferenciado.
- Tengamos presente que, donde quiera que se resuelva la lista de espera, también se encuentran nuestros clientes que, en muchas ocasiones, han sido convocados en ese punto para dar solución a su incidencia. Recuerda siempre que debes conducirte con discreción.
- No debemos dirigirnos a las puertas de embarque hasta que nos autorice el personal de tierra. Si el personal de tierra encargado de resolver la lista de espera te recomienda acudir a la puerta de embarque, espera a que todo el pasaje haya embarcado y no te agolpes en torno al mostrador o la puerta: esto dificulta la labor de los responsables del embarque y el acceso de los clientes al avión.
- No debemos acceder al avión hasta que hayamos sido expresamente aceptados al vuelo. Por su parte, la tripulación de cabina podrá impedir el acceso al avión si no existe tal aceptación.
- Si no se ha confirmado la lista de espera, no insistas, ni vayas al avión. Recuerda que debemos ser discretos.
- Si puedes salir, serás el último en embarcar y deberás atender a las indicaciones del coordinador y de la tripulación del vuelo.

- Bajo ningún concepto debes esperar la concesión de plaza en la pasarela de acceso al avión ('finger') o a pie de avión, sino resolverlo previamente. Por tanto, no se admitirá a ningún pasajero que previamente no haya pasado por el control de embarque correspondiente.
- En las incidencias, somos un pasajero más en el vuelo y se nos ofrecerá todo lo que nos corresponda.
- "No empujes" y "no pierdas los nervios": no dejarás de ser atendido, pero el servicio a nuestros clientes tiene prioridad.

En el Avión

- Las tripulaciones de cabina deben tener presente que somos un pasajero más y no ofrecer prestaciones o dispensar un trato diferente al que corresponde a todos los pasajeros. Asimismo, nosotros también debemos saber que somos un pasajero más y no solicitar ningún tipo de atención/servicio especial.
- Si dispones de tarjeta de embarque con asiento de pasaje, dirígete al asiento que se te haya asignado y no te cambies sin conocimiento de la tripulación.
- Si estás aceptado al vuelo pero no tienes asiento asignado en tu tarjeta de embarque deberás esperar fuera del avión hasta que te lo indique la tripulación. Extrema la discreción cuando accedas al avión y recuerda que no es el mejor momento para ir a la cabina de vuelo a *dar las gracias*.
- No es necesario ni recomendable que te presentes como "ID". Si lo haces, siempre de forma muy discreta al sobrecargo o al tripulante de cabina que te reciba. Él lo hará en tu nombre al resto de la tripulación.
- Si tienes algún problema de asiento, habla con los tripulantes de cabina de un modo agradable y tranquilo.
- Debemos aceptar los cambios de asiento así como, en todo momento, colaborar con la tripulación y ser receptivos ante las peticiones que nos puedan realizar. Si no estuvieras de acuerdo con la petición realizada, acéptala y, a tu llegada, informa a quien corresponda.
- Tanto si estamos de servicio, como si viajamos como pasajero, es preciso que mostremos especial cuidado en las conversaciones que mantengamos durante el vuelo ya que, en muchas ocasiones, pueden ser mal interpretadas por los clientes que se encuentran a nuestro alrededor. A este respecto, no debemos tratar asuntos de índole laboral, situación de la Compañía o cualquier cuestión que pueda dar una visión equivocada a nuestros clientes.

- Si nuestros compañeros de viaje estuvieran en una clase diferente a la nuestra, debemos abstenernos de realizarnos visitas.
- Está prohibido permanecer en los 'galleys'.

En el Aeropuerto de Llegada

- Los empleados y beneficiarios de ID's desembarcarán con el pasaje y no demorarán la salida de las jardineras bajo ningún concepto.
- No es necesario ni recomendable que te despidas de la tripulación. Si lo haces, que sea discretamente, desembarcando cuando haya desembarcado todo el pasaje y sin provocar demoras.
- Si tienes algún problema en la recogida del equipaje, sé discreto en el momento de manifestarlo y de rellenar la reclamación correspondiente.