



Santiago, 28 de Mayo, 2012

Señora
Andrea Legarreta
alegarreta@ciudadaccesible.cl

Estimada señora Legarreta:

El Comité de Servicio al Cliente ha recibido su correo en relación a la asignación de asientos para personas con problemas de movilidad.

Agradecemos sus comentarios y sugerencias en relación a este importante asunto que derivamos como consulta en su oportunidad al área encargada.

Producto de un lamentable mal entendido, no fue respondida su consulta en forma directa por el área encargada como pensábamos en esa oportunidad, por lo que lo hacemos ahora al recibir su requerimiento.

Los procedimientos para embarcar a pasajeros en sillas de ruedas están debidamente establecidos y cumplen con la normativa vigente, la cual exige que los asientos en la primera fila deben asignarse a pasajeros que no puedan flexionar la pierna y para aquellos que viajan con perros lazarillos, solicitados con la debida anticipación de 24 horas.

Como empresa orientada al servicio, estamos preocupados de ir más allá de lo que la ley exige dentro de nuestras posibilidades, por lo que sus inquietudes y observaciones fueron derivadas a la Comisión destinada a analizar estas mejoras.

Al mismo tiempo deseamos reiterar que las dificultades experimentadas en el aeropuerto también fueron informadas a la gerencia de aeropuerto, para su consideración.

Agradecemos la oportunidad de atender sus observaciones y sugerencias esperando poder atenderla nuevamente, esta vez a su entera satisfacción.

La saluda atentamente,



Ernst Christian Bräuchle
Ejecutivo de Servicio al Cliente
LAN AIRLINES

40492/ecb

c.c.: Comité de Servicio al Cliente

