

**Estamos preparados.**

**Puedes estar seguro.**







# Índice

<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
1.1. Introducción	4
<b>2. Limpieza e higiene</b>	<b>5</b>
2.1. Limpieza de aviones	6
2.2. Filtros de aire	7
2.3. Kit de esterilización	7
2.4. Antes de acudir al aeropuerto	8
2.5. En el aeropuerto	9
2.6. Separación entre pasajeros	10
<b>3. Experiencia adaptada</b>	<b>11</b>
3.1. Servicio a bordo	12
3.2. Protocolos	13
<b>4. Flexibilidad y agilidad online</b>	<b>14</b>
4.1. Flexibilidad y agilidad online	15

# Introducción

01





## 1. 1. Introducción

Hace 30 años iniciamos un viaje en el que nuestro punto de partida ha sido cada uno de ustedes. Con el paso del tiempo, el trabajo constante y la experiencia adquirida, le hemos conocido, permitiéndonos crecer y fortaleciéndonos cada día más.

Cuidar a clientes y empleados sigue siendo nuestra prioridad No. 1.

En Air Europa contamos con grandes profesionales y protocolos que nos permiten seguir adelante ante la situación actual.

Reponerse será un proceso lento pero debemos seguir innovando para poder así asegurar el futuro.

01



02

# Limpeza e higiene







02

## 2. 1. Limpieza de aviones

- Mantenemos protocolos de limpieza extremadamente exigentes y hemos aumentado el número de limpiezas en profundidad.
- Desinfectamos con productos específicos de grado hospitalario.
- Nuestras tripulaciones van equipadas con mascarillas y guantes.
- Hemos dotado nuestros aviones de toallitas desinfectantes para pasajeros y tripulación.
- Desde el 4 de mayo el uso de mascarillas por parte de pasajeros es obligatorio y deben llevarla en el momento del embarque con los recambios necesarios para estar protegido durante todo el vuelo.
- Air Europa dará de manera gratuita una mascarilla KN95 a todos sus pasajeros en el momento que accedan al avión.



## 2. 2. Filtros de aire

- Filtros de recirculación HEPA en nuestros aviones que dejan el aire libre de partículas y eliminan virus, bacterias y hongos.
- Son exactamente los mismos filtros que se utilizan en entornos hospitalarios.
- Más del 99,9% de eficiencia.

## 2. 3. Kit de esterilización

- Nuestras flotas están equipadas desde 2003 con kits de prevención universal:
  - Ropa protectora.
  - Guantes.
  - Mascarillas.
  - Gafas de protección biológica.



## 2. 4. Antes de acudir al aeropuerto

- Los pasajeros deberán asegurarse, antes de acudir al aeropuerto, de que no presentan síntomas de Covid-19.
- Se podría denegar el acceso en el aeropuerto o en el embarque a los pasajeros que presenten síntomas.
- Debido a las posibles restricciones de acceso en la terminal por parte de las autoridades, recomendamos que solo acudan al aeropuerto las personas que van a viajar, sin acompañantes.
- Debido a las distintas medidas de seguridad que estamos tomando, el tiempo hasta el embarque puede ser mayor de lo habitual.

02







02

## 2. 5. En el aeropuerto

- Hemos colocado mamparas en los mostradores de facturación y atención al cliente (aeropuerto de Madrid, Palma de Mallorca, Ibiza y Menorca).
- Hemos reordenado los procesos de embarque y desembarque para asegurar el distanciamiento social.
- Nuestra tripulación informa por megafonía en todo momento a los pasajeros sobre cómo efectuar el embarque.
- Disponemos de nueva señalética en los aeropuertos con las pautas a seguir en el proceso.
- Con el fin de evitar contactos innecesarios, los pasajeros deberán mostrar la documentación y pasarla por el lector.



## 2. 5. En el aeropuerto

- Cada pasajero debe colocar la etiqueta a su equipaje y depositarlo en las cintas de facturación.
- Se ha colocado gel desinfectante en los distintos puntos para garantizar la máxima higiene de nuestros pasajeros.
- Recomendamos que los pasajeros facturen su equipaje de mano para que haya el mínimo contacto con objetos externos dentro del avión, este servicio es gratuito.
- Se efectúa una limpieza previa y posterior a su uso en los autobuses que transportan a los pasajeros desde la terminal al avión y se limita el aforo.

## 2. 6. Separación entre pasajeros

- Se mantendrá, en función de la ocupación, la máxima separación posible entre pasajeros.



# Experiencia adaptada

03





### 3. 1. Servicio a bordo

- Hemos eliminado prensa y revistas de nuestros aviones para reducir puntos de contacto.
- Nuevo servicio “Economy”: bolsas tipo picnic con una botella de agua y un plato caliente que pasa por hornos a muy alta temperatura durante el vuelo antes de servirse.
- Nuevo servicio “Business”: se reducen los objetos y contactos.
- Nuevas mantas que se retiran después de cada vuelo.
- Nuestro principal partner de catering GATE GOURMET sigue estrictas normas y medidas de higiene.







03

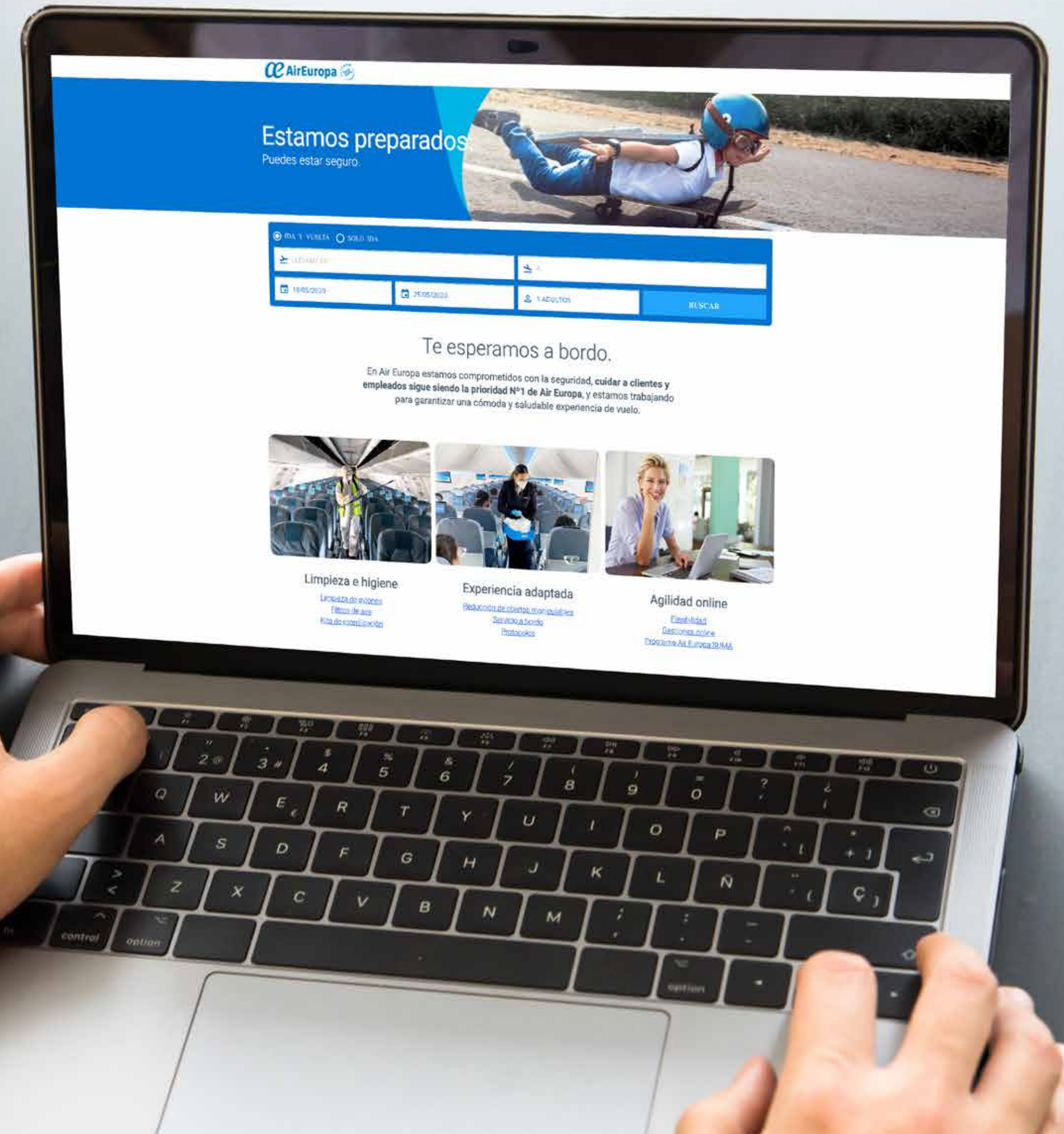
### 3. 2. Protocolos

- Estamos en permanente contacto con las autoridades sanitarias de cada país al que volamos.
- Cumplimos de forma escrupulosa con todas las instrucciones dadas por las autoridades aéreas y sanitarias.
- Hemos implantado todos los protocolos necesarios: los que exige la EASA (Agencia Europea de Seguridad Aérea) y los reforzamos y actualizamos a medida que evoluciona la situación.



04

# Flexibilidad y agilidad online





## 04

## 4. 1. Flexibilidad y agilidad online

- Flexibilidad para facilitar cambios de billetes.
- Extensión en la validez de los VALES.
- Ampliación de 6 meses la validez del nivel de nuestro programa Air Europa SUMA.
- Se reembolsarán las Millas SUMA en la compra de cualquier billete de Air Europa, sin limite de fecha de vuelo.
- Información constante de vuelos en nuestra web.





**Gracias**

*ae*

*ae*

*ae*

AIRLINER

