

Estamos preparados.

**Puedes estar
seguro.**



æ AirEuropa 
Tú decides

Índice

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

01 Introducción



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

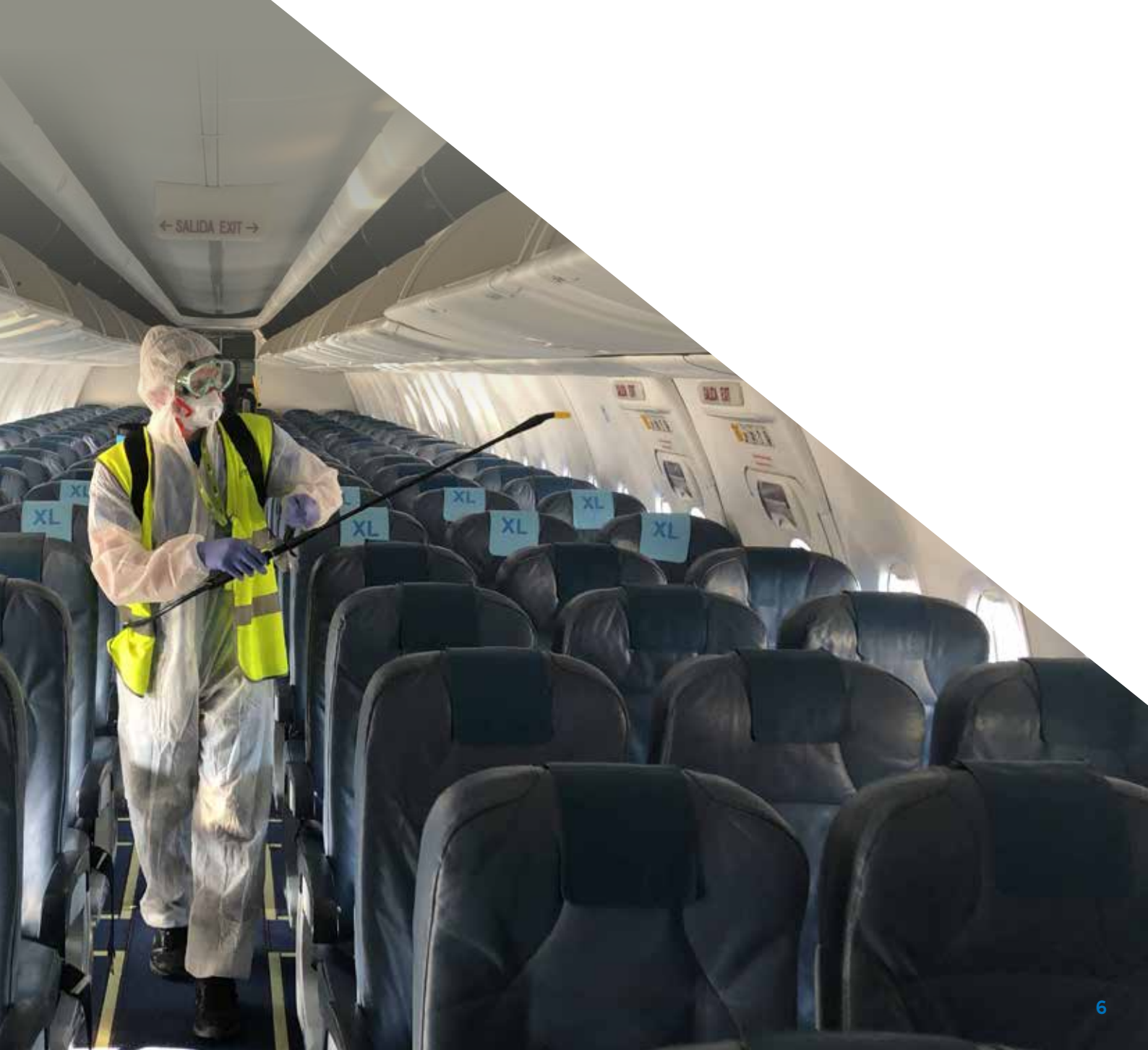
Limpeza e higiene



2. 1. Limpieza de aviones

02

- Mantenemos protocolos de limpieza extremadamente exigentes.
- 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.



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.

02



2. 4. En el aeropuerto

- Hemos colocado mamparas en los mostradores de facturación y atención al cliente (aeropuerto de Madrid y Palma de Mallorca).
- 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.

02



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.
- Se efectúa una limpieza previa y posterior a su uso en los autobuses que transportan a los pasajeros desde la terminar el avión y se limita el aforo.

2. 6. Separación entre pasajeros

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

03

Experiencia adaptada



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

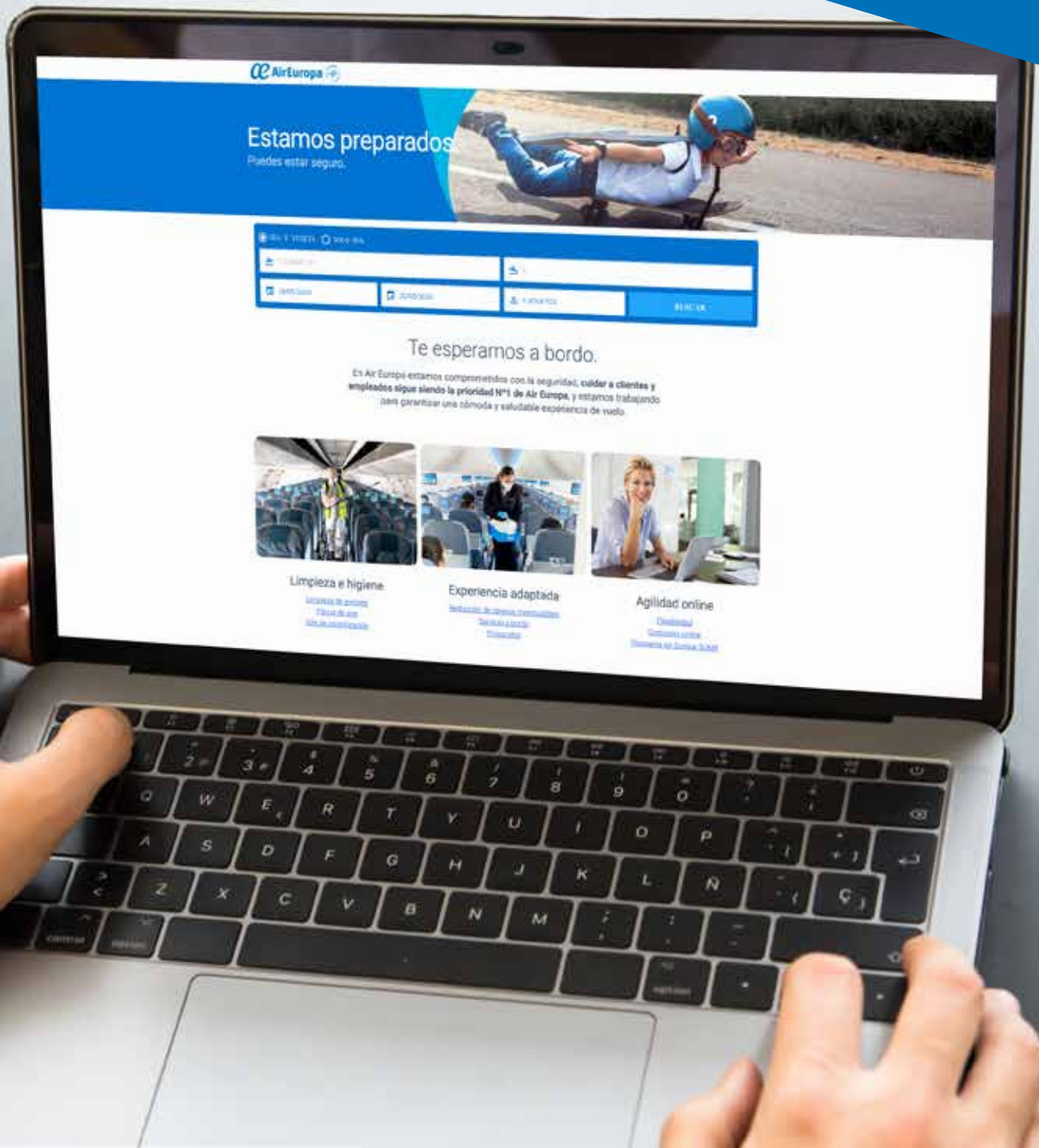
- Estamos en permanente contacto con las autoridades sanitarias de cada país al que volamos.
- Cumplimos de forma escrupulosa con todas las instrucciones dadas por las autoridades aéreas y sanitarias.
- Hemos implantado todos los protocolos necesarios: los que exige la EASA (Agencia Europea de Seguridad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

03



04

Flexibilidad y agilidad online



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 límite de fecha de vuelo.
- Información constante de vuelos en nuestra web.

04





Gracias