

**Estamos preparados.**

**Pode se sentir  
seguro.**



**æ AirEuropa**   
*You decide*

# Índice

---

<b>1. Introdução</b>	<b>3</b>
1.1. Introdução	4
<b>2. Limpeza e higiene</b>	<b>5</b>
2.1. Limpeza de aeronaves	6
2.2. Filtros de ar	7
2.3. Kit de esterilização	7
2.4. No aeroporto	8
2.5. Separação entre passageiros a bordo:	9
<b>3. Experiência adaptada</b>	<b>10</b>
3.1. Serviço a bordo	11
3.2. Protocolos	12
<b>4. Flexibilidade e agilidade online</b>	<b>13</b>
4.1. Flexibilidade e agilidade online	14

---

01 **Introdução**



## 1. 1. Introdução

Há 30 anos, iniciamos uma jornada em que nosso ponto de partida foi cada um de vocês. Com o passar do tempo, o trabalho constante e a experiência adquirida, nós o conhecemos, permitindo-nos crescer e nos fortalecer cada dia mais.

Cuidar de clientes e funcionários continua sendo nossa prioridade número um.

Na Air Europa, temos excelentes profissionais e protocolos que nos permitem avançar na situação atual.

A recuperação será um processo lento, mas precisamos continuar inovando para garantir o futuro.

01



02

# Limpeza e higiene



## 2. 1. Limpeza de aeronaves

02

- Mantemos protocolos de limpeza extremamente exigentes.
- Aumentamos o número de limpezas profundas.
- Desinfetamos com produtos específicos para hospitais.
- Nossas tripulações estão equipadas com máscaras e luvas.
- Equipamos nossa aeronave com lenços desinfetantes para passageiros e tripulação.
- Desde 4 de maio, o uso de máscaras pelos passageiros é obrigatório e deve ser usado no momento do embarque.



## 2. 2. Filtros de ar

- Filtros de recirculação HEPA em nossas aeronaves que deixam o ar livre de partículas e eliminam vírus, bactérias e fungos.
- São exatamente os mesmos filtros usados em ambientes hospitalares.
- Mais de 99,9% de eficiência.

## 2. 3. Kit de esterilização

- Nossas frotas são equipadas desde 2003 com kits de proteção universal:
  - Roupas de proteção.
  - Luvas.
  - Máscaras.
  - Óculos de proteção biológica.

02



## 2. 4. No aeroporto

- A Air Europa colocou divisórias nos balcões de check-in e atendimento ao cliente (aeroportos de Madrid e Palma).
- Os processos de embarque e desembarque também foram adaptados e reorganizados para garantir a distância e ordem social máxima.
- A tripulação informará aos passageiros o tempo todo, por meio de sistemas de avisos sobre como embarcar.
- A nova sinalização, também inclui as diretrizes a serem seguidas nesse processo.
- Além disso, para evitar contatos desnecessários, o passageiro deve mostrar a documentação e passá-la pelo leitor.
- Todo o pessoal da Air Europa usa máscara e luvas.

02





## 2. 4. No aeroporto

- Os passageiros devem colocar sua etiqueta de bagagem e deixá-la nas filas de check-in.
- Os géis desinfetantes foram colocados em diferentes pontos para garantir a máxima higiene dos passageiros.
- Por fim, a limpeza é realizada antes e depois do uso nos ônibus que transportam passageiros do terminal para o avião, assim como a capacidade interna é limitada para garantir a distância social entre os passageiros.

## 2. 5. Separação entre passageiros a bordo

- Dependendo da ocupação, será mantida a máxima separação possível entre os passageiros.

03

# Experiência adaptada



### 3. 1. Serviço a bordo

- Removemos jornais e revistas de nossas aeronaves para reduzir os pontos de contato.
- Novo serviço “Economy”: bolsas com uma garrafa de água e um prato quente que passam por fornos a temperaturas muito altas durante o voo antes de servir.
- Novo serviço “Business”: objetos e pontos de contatos são reduzidos.
- Novos cobertores que são removidos após cada voo.
- Nosso principal parceiro de catering, GATE GOURMET, segue regras estritas e medidas de higiene.

03



## 3. 2. Protocolos

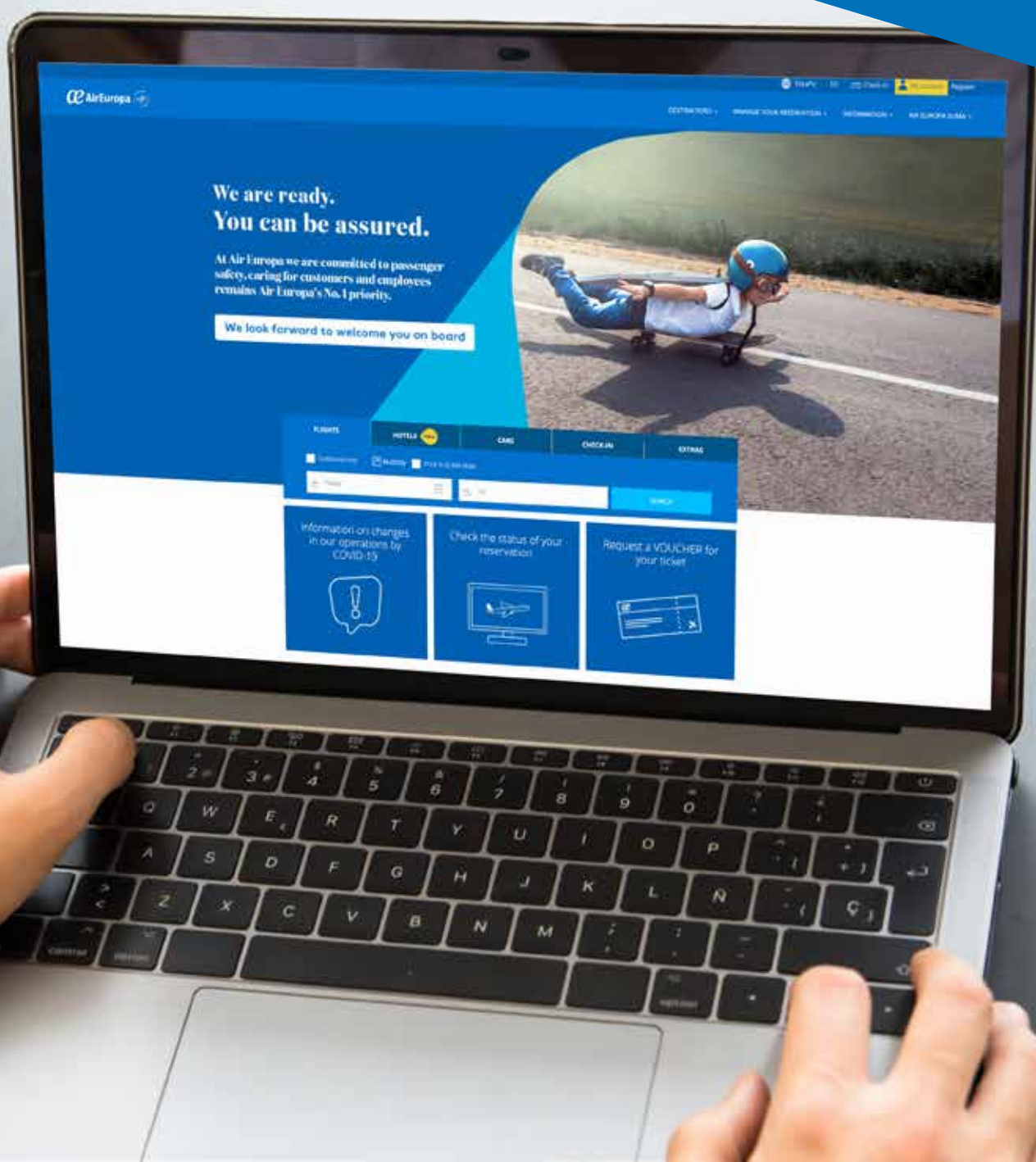
- Estamos em contato permanente com as autoridades de saúde de cada país para o qual voamos.
- Cumprimos todas as instruções dadas pelas autoridades aéreas e de saúde.
- Implementamos todos os protocolos necessários: os exigidos pela EASA (Agência Europeia de Segurança Aérea), os reforçamos e atualizamos à medida que a situação evolui.

03



04

# Flexibilidade e agilidade online



## 4. 1. Flexibilidade e agilidade online

- Flexibilidade para facilitar as trocas de passagens.
- Prorrogação da validade dos VOUCHERS.
- Prorrogação de 6 meses da validade no cartão do nosso programa Air Europa SUMA.
- Além disso, as milhas SUMA utilizadas na compra de qualquer bilhete da Air Europa sem limite de data do voo serão reembolsadas.
- Informações constantes de voo em nosso site.

04





**Obrigada**