



## COVID-19: Nuestras medidas de prevención

En Vueling estamos en permanente contacto con las autoridades, tanto sanitarias como de aviación, y en constante monitorización de la situación y evolución de la COVID-19 en Europa. La seguridad de nuestros clientes y nuestros empleados siempre ha sido nuestra más alta prioridad y estamos comprometidos con su bienestar y salud.

### Nuestras medidas de higiene en los aeropuertos y a bordo

Para garantizar un viaje seguro a todos nuestros clientes y tripulaciones, hemos puesto en marcha los siguientes protocolos higiénico-sanitarios:

### ANTES DE VOLAR

#### **Check-in Online**

Vueling, invirtió el año pasado más de 30 millones de euros en la digitalización de la mayoría de sus procesos. Como empresa nativa-digital, **recomendamos a todos nuestros clientes que, siempre que sea posible, utilicen el servicio de check-in online de Vueling descargando la tarjeta de embarque en su teléfono móvil o bien la versión impresa.**

El check-in online es un servicio gratuito y está disponible hasta cuatro horas antes del vuelo, [a través de nuestra página web](#) y aplicación móvil.

#### **Documentación y estado de tu vuelo**

Recomendamos a nuestros clientes que **verifiquen los [requisitos de control sanitario y la documentación de entrada adicional al país de destino](#)**, así como el [estado del vuelo](#), a través de nuestra página web y en la app de Vueling.

#### **Limpieza de zonas de facturación de aeropuertos**

El gestor aeroportuario ha reforzado los protocolos de limpieza de todas las zonas de **mostradores de facturación y espacios de embarque en aeropuertos, que se desinfectan diariamente y siempre con los productos especificados por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).**

Vueling, además, ha **reordenado las filas de facturación y de todos los puntos de Atención al Cliente en los aeropuertos para facilitar la distancia social requerida en todo momento.** Adicionalmente, todos nuestros mostradores de facturación y Atención al Cliente **están condicionados con mamparas de protección** a fin de garantizar una mejor protección a nuestros pasajeros y empleados durante el proceso de facturación.

## DURANTE EL EMBARQUE

Hemos reordenado las filas de embarque facilitando el distanciamiento requerido y utilizando señalización en el suelo tanto en la zona de puertas de embarque como en las pasarelas de acceso al avión.

Tanto en los procesos de embarque a través de pasarelas móviles (*jetbriges*) como a través de autobuses (remoto) se han dispuesto nuevos procedimientos que aseguren la distancia reglamentaria entre clientes. En el caso del **embarque a través de pasarelas móviles (*jetbriges*)**, **el suelo está señalizado con la distancia social reglamentaria**. En el caso de necesidad de **embarque a través de autobús o jardineras**, **hemos aumentado su número para que cada trayecto se realice respetando las medidas de distanciamiento social**.

Durante los procesos de embarque y desembarque, el personal de Vueling y agentes aeroportuarios asistirán a todos los clientes manteniendo la mayor distancia posible en zonas de paso, así garantizando la seguridad y salud de todos.

### **Mascarillas**

Recordamos a todos nuestros clientes que desde que entró en vigor la Orden Ministerial TMA/384/2020 el pasado 4 de mayo de 2020, **el uso de mascarillas que cubran la nariz y la boca es de obligado cumplimiento para todas las personas que viajen en transporte público, incluido el aéreo**. Por este motivo, todos los clientes y tripulaciones deberán llevar consigo una mascarilla y hacer uso de ella durante todas las fases del vuelo, en el embarque, a bordo y en el desembarque. Los clientes que no lleven mascarilla en el momento del embarque, lamentablemente, no podrán ser admitidos en el vuelo como medida de protección a lo demás clientes y tripulación.

## HIGIENE Y SEGURIDAD A BORDO

### **Equipos de protección de nuestras tripulaciones**

Nuestras tripulaciones han sido debidamente formadas en los nuevos protocolos de higiene recomendados por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea y por la Organización Mundial de Salud.

**Nuestros pilotos y tripulantes de cabina utilizan mascarillas de protección homologadas y guantes desechables durante todo el vuelo**, además de disponer de gel hidroalcohólico para su uso personal, lo que garantiza la protección sanitaria adecuada.

Además, en **los aviones de Vueling**:

- Se ha aumentado la frecuencia de renovación del jabón en los aseos
- Se han establecido estrictos protocolos de seguridad para la remoción de residuos de la manera más segura después de cada vuelo.
- Nuestras tripulaciones mantendrán a los clientes puntualmente informados de todas las medidas de seguridad a través de los anuncios realizados por la megafonía a bordo que serán convenientemente actualizadas a la normativa vigente y disponibles para consulta en nuestra [página web](#).
- Cada cliente puede llevar consigo a bordo gel hidroalcohólico, siempre que el recipiente tenga una capacidad máxima de 100ml.



### **Servicio de a bordo**

A fin de limitar los riesgos, Vueling ha suprimido momentáneamente y hasta próximo aviso el servicio de comida y bebida a bordo. Vueling ha creído conveniente también prescindir de toda documentación que no forme parte de los protocolos de seguridad, como la revista Ling de a bordo.

### **Limpieza de los aviones**

También reforzamos la limpieza del interior de nuestros aviones, tanto en frecuencia como en uso de productos especificados por la Agencia de Seguridad, AESA. Los aviones se limpian a fondo diariamente y con un tratamiento especial en superficies como reposabrazos, mesitas plegables, portaequipajes, aseos y espacios de las tripulaciones. Las cabinas son desinfectadas diariamente con la pulverización del desinfectante viricida homologado por la agencia de seguridad AESA.

### **Filtros HEPA de alto nivel de protección**

La atmosfera que se genera en un avión es de las más seguras, casi comparable a la de un quirófano. Así, nuestros filtros renuevan el aire a cada 3 minutos, purificándolo y mezclándolo con aire fresco del exterior. Para garantizar el aire más puro posible dentro del avión, nuestros aviones cuentan con filtros HEPA, que ayudan a evitar la propagación de bacterias y virus, y que son también utilizados también en hospitales, y que aseguran un alto nivel de protección con una capacidad de eliminar bacterias y partículas como la del virus del COVID-19 con una eficiencia del el 99,99%.

*La información completa está a disposición de todos nuestros clientes en nuestra [página web](#).*