

Medidas preventivas anti COVID-19

Desde el inicio de la crisis sanitaria generada por el COVID-19, hemos reforzado todos nuestros protocolos y procedimientos para **garantizar la seguridad y tranquilidad, tanto de los pasajeros como de nuestros empleados**, implantando de forma rigurosa todas las directrices marcadas por las autoridades y por las normativas nacional (BOE), autonómica (BOC), de las Agencias Estatal (AESA), y Europea (EASA) de Seguridad Aérea y siguiendo recomendaciones de la Asociación Internacional de Transporte (IATA), así como de los fabricantes de nuestros aviones (ATR y Embraer).

Las **medidas preventivas higiénico-sanitarias** han sido implantadas en todo el proceso: antes, durante y tras el vuelo; asegurando así que la experiencia de viaje sea lo más segura posible.

• Antes del vuelo

Se recomienda a todos los pasajeros, especialmente en estos momentos, el uso de nuestros **canales online o telefónico** para gestionar lo relativo a compras, cambios o facturación. La web www.bintercanarias.com y nuestra App están disponibles las 24 horas. En caso de cualquier consulta o precisar ayuda, se puede hacer fácilmente a través de nuestro servicio de atención telefónica

(922) 327 700 ó (928) 327 700

EASA, en su directiva SD 2020-03, obliga a desinfectar los aviones cada 24 horas. Binter decidió reforzar la **limpieza y desinfección** de la cabina de pasajeros antes del primer vuelo de la mañana y varias veces al día, de aquellas áreas que pueden estar en contacto con los pasajeros. Para ello, empleamos productos desinfectantes, que cumplen con las especificaciones de los fabricantes y han sido testados según la Norma Europea de Eficacia Virucida *EN14476*. Adicionalmente, la realización de una limpieza semanal periódica, nos asegura que las zonas no accesibles para los pasajeros, tanto interiores como exteriores, de todos los aviones, también son tratadas.

Nuestras tripulaciones han adaptado sus **procedimientos** y recibido instrucciones específicas para **minimizar el riesgo** de contagio, conforme con lo establecido por *EASA e IATA* en sus Guías de Actuación frente a la Pandemia. Algunos ejemplos de estos cambios son la sensibilización para reconocer síntomas, asegurar una buena ventilación de la cabina en las escalas, limitar el acceso al avión al personal de tierra estrictamente necesario, así como dotar a las tripulaciones de equipos de protección adecuados tales como, geles hidroalcohólicos, mascarillas y guantes, etc.

Para una mayor seguridad, estamos implementando también un sistema de **test y seguimiento de contagio o inmunidad del Covid-19**, a todo el personal de la compañía y especialmente, al que atiende al público, tanto en los aviones como en los aeropuertos.

• En el aeropuerto

La Orden TMA/424/2020 obliga el uso de mascarillas en el transporte público, incluido el aéreo. La Guardia Civil, que es responsable de la seguridad en los aeropuertos, está controlando el riguroso cumplimiento de esta norma, desde que se accede a la terminal. La mascarilla deberá utilizarse durante todo el viaje: en el aeropuerto de partida, durante el vuelo y hasta que se abandone el aeropuerto de destino.

Además siguiendo las recomendaciones de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, no será permitido el embarque a los pasajeros que usen mascarillas de válvulas. Es de obligado cumplimiento para proteger la salud de los propios pasajeros, el uso de mascarillas quirúrgicas o de protección superior que cubran nariz y boca (no se permitirá el uso de mascarillas con válvulas), en embarque, vuelo y desembarque, no estando permitido el embarque a aquellos que no la lleven. Le recordamos que las mascarillas deben ponerse y quitarse con las manos limpias, tocando únicamente las bandas. En caso de necesitar desechar alguna mascarilla a bordo contacte con la tripulación

Durante el acceso al avión, deberá mantenerse la distancia de seguridad tanto entre pasajeros, como con el personal de tierra en los aeropuertos. Nuestro personal hará las indicaciones correspondientes para ello. El embarque se realizará por filas y de manera escalonada, para evitar aglomeraciones, tal y como recomienda EASA en su “Guía Operacional para la gestión de pasajeros y personal de aviación en relación con la pandemia COVID-19”. Para ello hemos comenzado a asignar asientos a todos los pasajeros. Podrá comprobar su asiento en la tarjeta de embarque.

El gestor aeroportuario ha instalado mamparas de protección en las puertas de embarque, para asegurar la separación entre los pasajeros y el personal que revisa su documentación. Esto se debe hacer evitando el contacto físico y la manipulación de la documentación o de los dispositivos móviles.

De igual manera, se ha limitado el uso de los buses para el embarque y desembarque, reduciendo además su ocupación y aumentando sus limpiezas. Con el fin de minimizar la manipulación de bultos e interacción a bordo, se recomienda viajar sin equipaje de mano. Si no fuera posible, procurar que el mismo tenga las dimensiones apropiadas para que se pueda llevar bajo el asiento delantero. Adicionalmente, se posibilita usar el servicio de depósito de la maleta a pie de avión y recogerla de la misma forma al desembarcar.

• Durante el vuelo

Binter cumple al 100% las normas dictadas por la Dirección General de Aviación Civil en cuanto a ocupación de la cabina. Al entrar al avión, se reparten toallitas hidroalcohólicas individuales adecuadas contra el COVID-19 a todos los pasajeros. Estas también se ponen a disposición de los pasajeros en el aseo y cuando sean requeridas puntualmente durante el vuelo.

Siguiendo las recomendaciones del fabricante ATR, cuando la puerta de embarque se cierra, se pone en marcha el sistema de aire acondicionado del avión, pero sin recirculación del aire. Al ser el ATR un avión que vuela a media altura, la menor diferencia de presión entre el exterior e interior del avión, garantiza que se renueva el aire en la cabina, todo procedente del exterior. Este sistema mantiene la circulación adecuada y renovación constante del aire (cada 5 minutos), asegurando la calidad del mismo durante todo el vuelo. El aire fresco del exterior continuo asegura una calidad de aire óptima, que al no reciclarse evita la posibilidad de que las partículas del virus circulen libremente.

En los aviones **Embraer**, que vuelan a **más altura**, necesitan recircular el aire para mezclarlo con parte que viene del exterior. En este caso, a fin de garantizar la no contaminación, **los aviones disponen de filtros HEPA**, que filtran el **99,9% de los patógenos** y garantizan que el aire que recircula en la cabina, esté libre de virus.

En su *Guía para Tripulaciones en relación con la Pandemia del COVID-19*, EASA recomienda minimizar el contacto y los riesgos innecesarios durante el vuelo. Por ello, hemos **simplificado al máximo nuestro servicio a bordo** habitual, suprimiendo el reparto de prensa diaria, así como retirando nuestra revista NT de los bolsillos de los asientos y cualquier otro elemento publicitario. Mediante locución, también se solicitará a los pasajeros que eviten el uso de las mesitas abatibles, de los compartimentos del asiento y, en la medida de lo posible, del baño del avión. Es fundamental que los pasajeros **minimicen los movimientos en el avión**.

A través de la Wifi interna del avión (AirFi) se podrá seguir accediendo digitalmente al entretenimiento a bordo con sus tabletas o teléfonos inteligentes. Nuestro tradicional snack de cortesía será entregado a la salida del avión en los vuelos entre las Islas Canarias y siguiendo un estricto protocolo en los vuelos de mayor duración.

Todos los tripulantes utilizan **equipos de protección individual** (mascarillas, guantes y geles hidroalcohólicos). Además, han recibido información de cómo tratar casos con infección respiratoria o síntomas de coronavirus a bordo. Para ello cada avión cuenta con kits de precaución homologados con el material necesario para hacer frente a este tipo de situaciones, tal y como menciona EASA en su directiva *SD 2020-01*.

• A la Llegada

También siguiendo las recomendaciones de EASA, el **desembarque se realiza de manera ordenada**, empezando por las filas más próximas a la puerta del avión. La tripulación dará las indicaciones oportunas, para evitar aglomeraciones en el pasillo y asegurar la distancia de seguridad entre pasajeros.

Durante el trayecto entre el avión y la terminal, la recogida de equipajes o en cualquier área del aeropuerto, debe **seguir usándose la mascarilla** y respetarse la distancia de seguridad entre las personas.

En caso de que una persona enferma pero asintomática, viajara en alguno de nuestros vuelos y, gracias a la reciente implementación de la asignación de asientos en todos nuestros vuelos, **seríamos capaces de identificar al grupo de personas expuestas** y poner esta información a disposición de las autoridades sanitarias para que puedan seguir los protocolos previstos.

• Para terminar...

Con el fin de contribuir con la mayor efectividad posible a la lucha contra el virus, **se han implementado más de 40 medidas concretas**, además de las tomadas por AENA, la Consejería de Sanidad y otros organismos.

Estamos en contacto permanente con las autoridades sanitarias, cumpliendo fielmente sus indicaciones e implantado todas las medidas específicas recomendadas por las mismas, así como las directrices, normativa, recomendaciones de las distintas autoridades y organismos citadas anteriormente con la máxima rigurosidad. De la misma manera, seguiremos reforzando y actualizando los protocolos de seguridad y prevención a medida que evoluciona la situación.

Nuestros pasajeros pueden contar con la garantía de que viajan en un medio de transporte seguro, también durante esta “nueva normalidad”.

Toda la información relevante y actualizada al respecto se puede consultar [aquí](#).

Relación de las medidas más importantes

- Reforzar uso de canales de venta no presenciales
- Recogida de declaración jurada, mientras fue requerido por las autoridades
- Desinfección superficies en contacto de los pasajeros varias veces al día
- Limpieza profunda periódica
- Desinfección diaria de la cabina
- Utilización de productos específicos de limpieza
- Información TCPs para reconocer síntomas
- Ventilación en las escalas
- Limitar el acceso al avión del personal de tierra
- Mascarillas para tripulación
- Guantes para tripulación
- Gel hidroalcohólico para tripulación
- Tests regulares para el personal que atiende al público
- Tests para una muestra representativa del resto
- Seguimiento del estado de salud de todo el personal
- Uso de mascarilla por parte del pasaje
- Medición de temperatura en los aeropuertos (Gobierno de Canarias)
- Mantener distancia en la cola del embarque
- Asignación de asientos
- Embarque por filas
- Mamparas de protección
- Evitar manipulación de documentos
- Evitar el uso de jardineras cuando sea posible
- Reducción de ocupación de jardineras
- Aumento de las limpiezas de jardineras
- Reparto de toallitas hidroalcohólicas individuales en el avión
- Configuración del aire acondicionado para evitar recirculación
- Adaptación del servicio de snacks y bebidas a bordo
- Digitalización del servicio de prensa a bordo
- Digitalización de la revista a bordo
- Solicitar que no se manipule mesita o compartimentos
- Solicitar que se evite el uso del baño
- Preparación de los tripulantes para tratar casos sospechosos bordo
- Disponibilidad de kits de precaución en todos los aviones
- Desembarque ordenado
- Distancia de seguridad en la recogida de equipajes
- Identificación de personas expuestas en caso necesario

Binter

Volamos por ti