

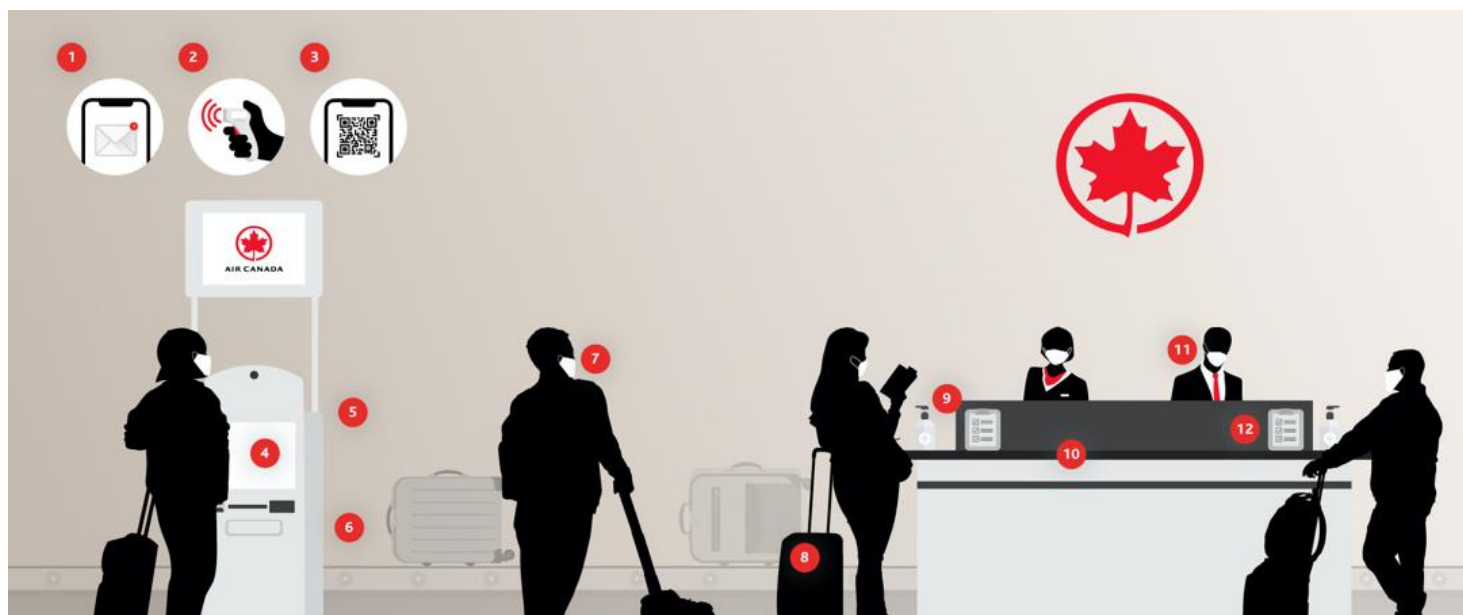
Presentamos

Air Canada CleanCare+

Estamos presentando un programa líder en la industria cumpliendo protocolos de salud y seguridad. Utilizando nuevos estándares de bioseguridad y mejorando las medidas existentes de prevención. Estamos mejorando cada día porque que su seguridad es nuestra prioridad.

Check-in

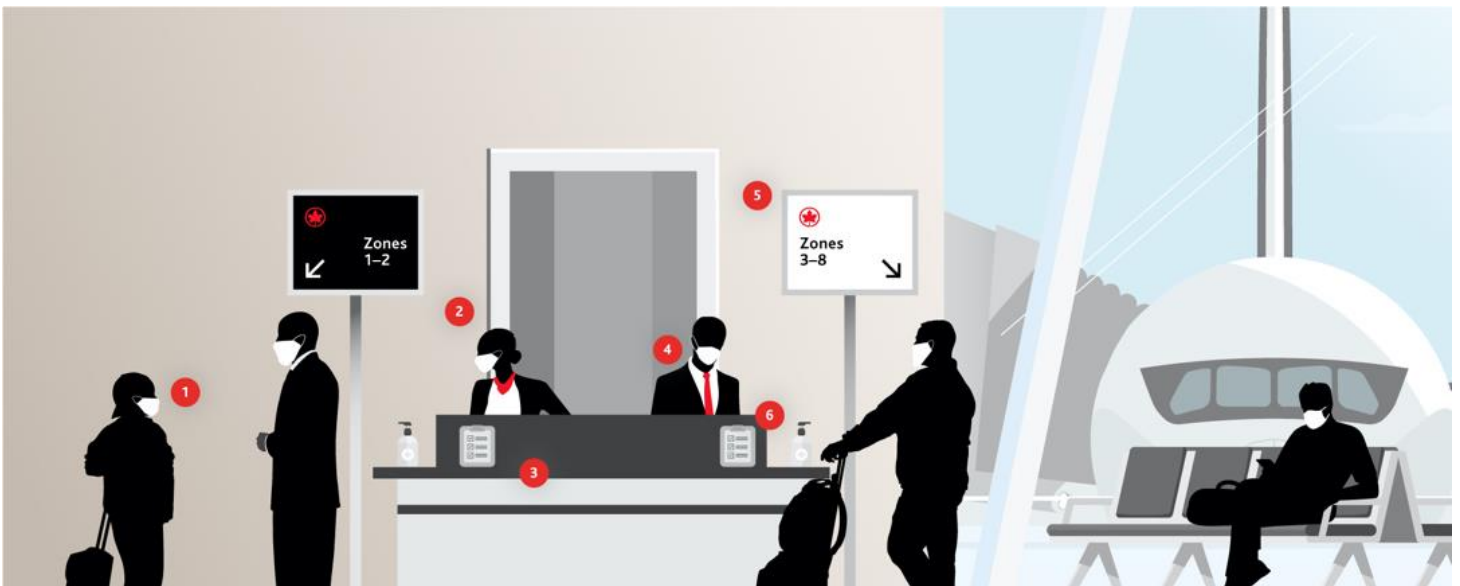
Algunas de las medidas que hemos implementado para su seguridad incluyen; preguntas sobre su estado de salud y toma de control de temperatura tipo infrarojo a todos nuestros clientes antes de abordar, al igual que la desinfección de las varias zonas que son usadas con más frecuencia, tales como quioscos de autoregistro y mostradores de check-in



- 1 A partir del 1 de julio, se enviarán notificaciones a través de correo electrónico antes del check-in si su vuelo está alcanzando la capacidad máxima en Clase Económica. De esta forma usted podrá explorar otras opciones si prefiere tener más espacio a bordo.
- 2 Como medida preventiva, se tomará su temperatura evitando cualquier tipo de contacto.
- 3 Filas de espera virtuales estarán en marcha en lugar de filas de espera físicas, esto minimizará los tiempos de espera y el contacto físico en los mostradores seleccionados.
- 4 Para viajes selectos, imprima etiquetas y registre su equipaje simplemente escaneando su tarjeta de embarque en nuestro TouchFree Bag Check.
- 5 Para la seguridad de todos, nuestros quioscos de facturación son limpiados regularmente.
- 6 El check-in sin contacto en aeropuertos selectos incluye nuestro servicio TouchFree Bag Check. Indique el número de maletas facturadas durante el check-in en su móvil, imprima sus etiquetas de equipaje desde quioscos dedicados, luego deje sus maletas en nuestros TouchFree Bag Drop.
- 7 Para su seguridad, todos los clientes deben usar mascarillas faciales.
- 8 El cumplimiento con las medidas de equipaje de mano se hará con una nueva tecnología, en aeropuertos seleccionados, y se realizará antes de los controles de seguridad para limitar la interacción física.
- 9 Se han colocado dispensadores de desinfectante de manos alrededor del aeropuerto para su uso personal.
- 10 Todos nuestros mostradores de check-in son completamente desinfectados durante todo el día.
- 11 Todos nuestros empleados usan mascarillas faciales y otros artículos opcionales de EPP (equipo de protección personal), como guantes.
- 12 Le haremos algunas preguntas sobre su salud antes de abordar para asegurarnos de que pueda volar con seguridad.

Embarque

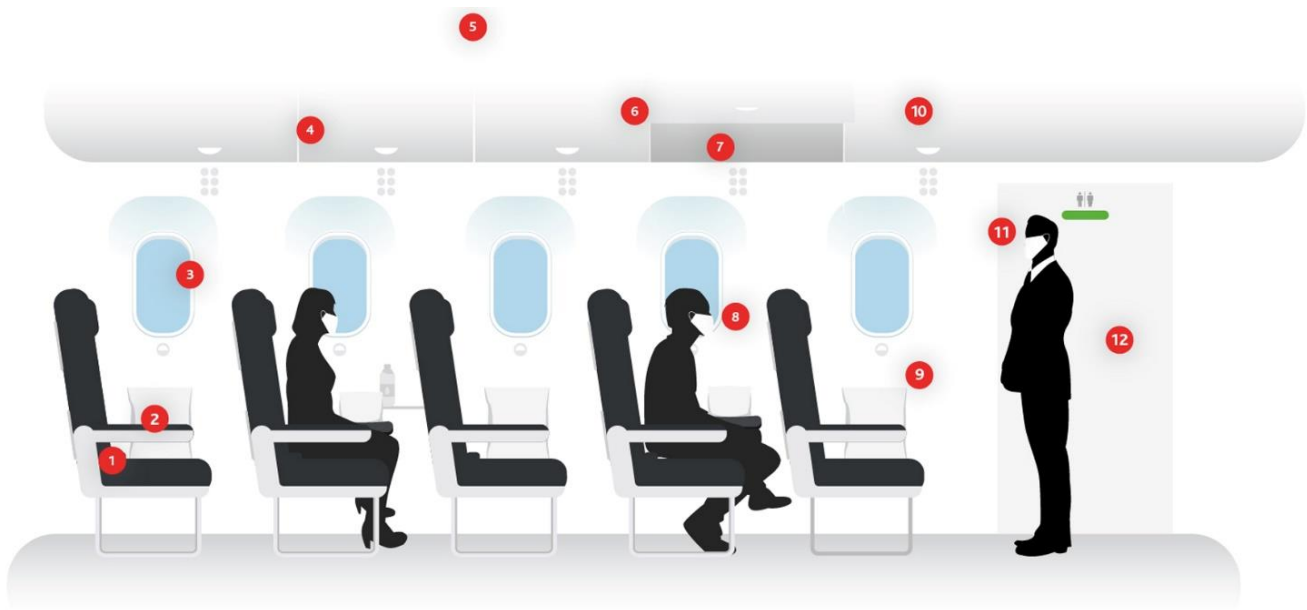
Limpieza continua de nuestras zonas de embarque, preguntas sobre el estado de salud a todos nuestros pasajeros, así como el uso obligatorio de máscaras faciales para todos los empleados y clientes son medidas diseñadas para protegernos todos una vez a bordo.



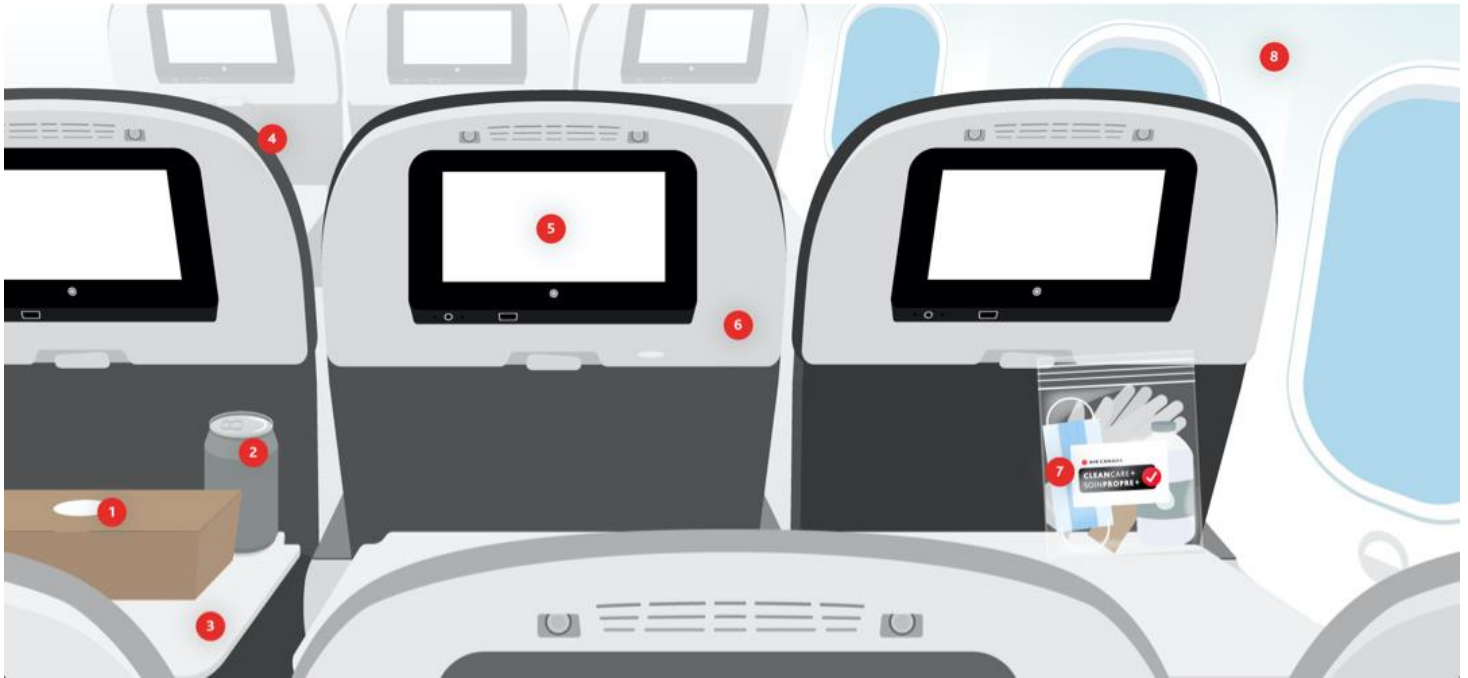
- 1 Por su seguridad, les pedimos a todos los clientes que usen máscaras faciales.
- 2 A partir del 1 de julio, se realizarán anuncios de puerta de embarque para avisar a los clientes de clase económica si su vuelo está llegando a su capacidad máxima. Esto es para permitirle explorar otras opciones si prefiere más espacio a bordo.
- 3 Todos nuestros mostradores de puerta se limpian regularmente para su conveniencia.
- 4 Todos nuestros empleados usan máscaras faciales, con otros artículos de protección opcionales disponibles, como guantes.
- 5 Nuestro proceso de embarque ha cambiado para minimizar el contacto y garantizar un distanciamiento adecuado.
- 6 Como precaución, es posible que se le hagan algunas preguntas relacionadas con la salud antes de abordar.

A bordo

Todas las áreas de mayor contacto serán desinfectadas con productos de uso hospitalario antes de cada vuelo y durante la limpieza nocturna de la aeronave. Igualmente, se tomarán otras medidas preventivas como el uso obligatorio de máscaras faciales. El servicio a bordo también será adaptado para proteger tanto a empleados como a nuestros clientes.



- 1 Para su seguridad, todas las hebillas de los cinturones de seguridad y los controles del asiento son desinfectados por dentro y por fuera.
- 2 Limpiamos y desinfectamos adecuadamente cada apoyabrazos para su salud y comodidad.
- 3 Estamos desinfectando las ventanas y persianas de la cabina para ayudarle a disfrutar de la vista.
- 4 Los interruptores de luz y controles de circulación de aire están desinfectados adecuadamente para mantenerlo a salvo.
- 5 Nuestra tripulación desinfecta todas las áreas del techo cuando el avión pasa la noche parqueado en el aeropuerto.
- 6 Cuando un avión pasa la noche parqueado en el aeropuerto, desinfectamos el interior de cada compartimento superior para mantener limpio su equipaje.
- 7 Puede volar con confianza, sabiendo que nuestros sistemas de filtración HEPA capturan el 99.9% de las partículas en el aire y refrescan continuamente el aire de la cabina.
- 8 Para su seguridad, les pedimos a todos los clientes que usen máscaras faciales.
- 9 Las almohadas y mantas provistas estarán envueltas y selladas.
- 10 Desinfectamos cada manija del compartimento superior.
- 11 Nuestros empleados ahora usan máscaras faciales durante su vuelo y otros artículos de PPE, según su disponibilidad.
- 12 Usamos desinfectante en la limpieza regular de nuestros baños y toallitas antisépticas también estarán disponibles para su uso en lavabos.



1 En los vuelos donde se ofrecen comidas de cortesía, se proporcionarán **comidas pre-empaquetadas** para su seguridad, con un paño antiséptico incluido en la caja de comida

2 El **servicio de bar** se combinará con el servicio de comidas para minimizar el contacto.

3 Estamos desinfectando todas las bandejas antes de abordar para su seguridad.

4 Estamos limpiando rigurosamente todas las fundas de los reposacabezas.

5 Desinfectamos su pantalla personal y todas las superficies del área de entretenimiento a bordo.

6 Estamos introduciendo un rociador desinfectante electrostático como parte de nuestros procedimientos de desinfección.

7 Estamos mejorando nuestros kits desechables de cuidado al cliente para incluir una máscara de cortesía, guantes, agua embotellada, desinfectante para manos, toallitas desinfectantes, auriculares y un refrigerio.

8 Estamos limpiando las paredes laterales de la cabina para su tranquilidad cada vez que un avión pernocta

A continuación, encontrará las respuestas a sus preguntas más frecuentes:

¿Los controles de temperatura antes de los vuelos son obligatorios para todos los pasajeros?

Si se descubre que los clientes tienen una temperatura elevada (38.0 C y superior, excepto para vuelos a Shanghai que tiene un umbral de temperatura de 37.3 C y superior), Air Canada consultará con sus expertos médicos antes de tomar una decisión final, pero la temperatura elevada en sí mismo no es determinante. Los clientes que, después de una confirmación y verificación adicionales, se consideren mal para viajar, se volverán a reservar sin costo y se les solicitará que obtengan una autorización médica antes de viajar.

Los controles de temperatura se realizarán a partir del 15 de mayo. En los casos en que los pasajeros tengan 37.6 grados o más de temperatura, Air Canada consultará a su médicos expertos antes de tomar una decisión final ya que la temperatura elevada en sí misma no es determinante. En los casos en que se confirme y verifique que los pasajeros no se encuentran en el estado de salud requerido, se les hará una nueva reserva sin costo alguno pero requerirán de una autorización médica antes de poder viajar.

Este requerimiento aplica a todos los pasajeros excepto a los niños menores de 6 años o pasajeros que posean condiciones médicas que previenen el uso de este tipo de cobertura. Esta excepción deberá ser aprobada por Air Canada con anticipación a través de un certificado médico o del formulario Air Canada Fitness to Fly. Haga [clic aquí](#) para más detalles.

Los dispositivos de lectura de temperatura de infrarrojos se controlan a diario para garantizar su precisión y las baterías se reemplazan a menudo. Si se obtiene una lectura de temperatura elevada, nuestro protocolo es volver a comprobarlo con otro dispositivo para medir la temperatura. La referencia de Air Canada es 37,5 °C y coincide con la referencia usada en otras áreas del mundo que realizan controles de temperatura antes de los vuelos.

Los clientes que, tras una verificación adicional, no se consideren en condiciones para volar, accederán a una nueva reserva sin costo alguno y tendrán que obtener una autorización médica antes de poder viajar.

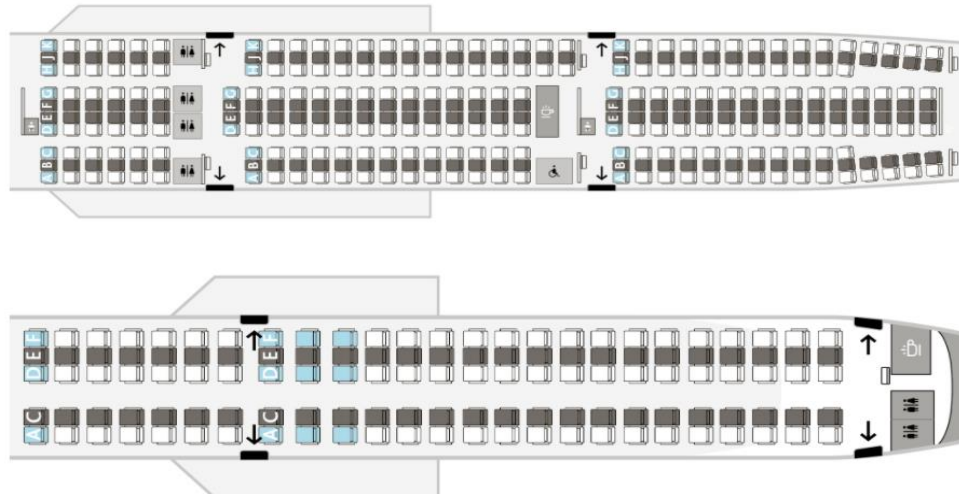
¿De qué manera garantiza Air Canada espacio adicional para el distanciamiento?

A partir del 15 de mayo, Air Canada cancelará automáticamente la venta de asientos contiguos, o adyacentes, en clase Economy en todos los vuelos y limitará la cantidad total de asientos vendidos por vuelo. En consecuencia, ningún pasajero de la clase Economy tendrá que sentarse inmediatamente al lado de otro, a menos que viaje con un menor de 14 años o tenga las necesidades de un cliente que requiere asistencia, conforme lo haya aprobado el Servicio Médico de Air Canada. Esta política estará vigente hasta el 30 de junio de 2020.

Usted podrá ver el mapa de asientos reflejando el nuevo estándar que bloqueará cada asiento adyacente la clase Economy desde el 12 de mayo de 2020. Si está viajando con niños menores a 14 años, usted debe seleccionar sus asientos dentro de la misma fila siempre que sea posible. Una vez a bordo, tanto usted como sus niños podrán ocupar el asiento adyacente. Si requiere de asistencia especial por favor contactar a nuestro Call Center (1 888 247 2262) o al teléfono de asistencia médica de Air Canada disponible en inglés (1 800 667 4732) para que le asignen sus asientos.

Como medida de protección adicional para todos los que estén a bordo, se requiere que todos los clientes usen máscaras faciales para cubrirse la nariz y la boca a bordo de nuestros vuelos, o según lo indique la tripulación (ver la pregunta anterior).

Para reducir las interacciones personales, adaptamos también nuestros procedimientos de check-in. Esto incluye poner a su disposición los requisitos de entrada del gobierno, el cuestionario obligatorio de salud y otra información pertinente en las plataformas de check-in en la web, en dispositivos móviles y en los quioscos de autorregistro. Invitamos a todos los clientes a que realicen el check-in en línea o en la aplicación de Air Canada antes de salir hacia el aeropuerto.



¿Exige Air Canada el uso de máscaras faciales durante todo el vuelo?



Por la seguridad y bienestar de nuestros pasajeros y empleados, requerimos que todos los clientes usen máscaras faciales como tapabocas o mascarillas que cubran su boca y nariz, tanto al momento del check in, durante el proceso de embarque y durante todo el vuelo.

Los pasajeros pueden traer sus propias máscaras faciales las cuales serán verificadas antes de abordar cualquier vuelo de Air Canada y previo a la zona de control de las autoridades en los aeropuertos canadienses. No es necesario que estos tapabocas o mascarillas sean de uso médico. Cualquier tipo de máscara facial que cubra sobre todo la boca la y nariz sera aceptable, por ejemplo una bufanda.

Los pasajeros deberán utilizar sus máscaras faciales en la zona de embarque, estas deberán ser retiradas durante el proceso de identificación para que se corrobore la foto de su ID según lo indican las regulaciones canadienses.

Mientras se encuentren a bordo, los pasajeros deben continuar con el uso de la máscara facial excepto para comer y beber, o en caso que nuestra tripulación indique el uso de máscaras de oxígeno, o cuando a juicio de el personal de a bordo la distancia social pueda ser mantenida.

Este requerimiento aplica a todos los pasajeros excepto a los niños menores de 6 años o pasajeros que posean condiciones médicas que previenen el uso de este tipo de cobertura. Esta excepción deberá ser aprobada por Air Canada con anticipación a través de un certificado médico o del formulario Air Canada Fitness to Fly.

¿Qué tipo de artículos de seguridad proporciona Air Canada a sus clientes a bordo?



A partir del 15 de mayo, distribuiremos sin cargo alguno kits de cuidado personal que contienen gel sanitario para manos de 30ml, 2 toallitas antisépticas, guantes, máscara facial desechable y una botella de agua de 250 ml. Este Kit sera ofrecido a todos los pasajeros a bordo de todos los vuelos de Air Canada y Air Canada Express.

Por razones sanitarias, la bolsa que se utiliza para distribuir estos artículos también sirve para deshacerse de cualquier artículo personal.

¿Me puedo infectar por vía aérea en la aeronave si hay un pasajero infectado a bordo?



Nuestros aviones están equipados con filtros de aire de alta eficiencia para partículas (HEPA) que capturan eficazmente el 99,9 % de las partículas del aire que recircula en la cabina. Esto incluye microorganismos como bacterias y virus. Los filtros son similares a los que se usan en las habitaciones de los hospitales y, al igual que esos, renuevan el aire de la cabina cada 2 o 3 minutos, lo que representa un total de 20 a 30 cambios de aire por hora.

¿Qué hace Air Canada si, después de un vuelo, se identifica que un pasajero viajó con COVID-19?



Como ocurre con todos los protocolos de enfermedades transmisibles, si a alguien le diagnostican el virus después de haber viajado en un vuelo, la autoridad sanitaria competente se lo comunica a Air Canada. Según el perfil de transmisión de la enfermedad, recibimos un protocolo estricto en cuanto a quién se debe localizar para contactar.

Las autoridades sanitarias tienen la responsabilidad de comunicarse con los pasajeros directamente e informarles sobre la situación. La mayoría de las veces, también se incluyen en la localización de contactos los miembros de la tripulación que hayan trabajado principalmente en esas filas específicas. Debido a las leyes de privacidad, los nombres no pueden ser revelados a nadie más que a la autoridad de salud pública.

Para proteger a todos los que se encuentran a bordo si un pasajero exhibe síntomas de COVID-19 durante el vuelo, Air Canada tiene protocolos bien establecidos y nuestra tripulación está entrenada para manejar dicha situación. Durante el vuelo, nuestra tripulación también puede contactar a las autoridades médicas quienes le darán más instrucciones en tiempo real. Si se determina necesario, las autoridades requerirán a la aeronave que proceda con los protocolos necesarios.

¿De qué manera garantiza Air Canada la salud y seguridad de sus empleados?



Air Canada cumple absolutamente con todas las directivas de higiene y seguridad del Departamento de Transporte de Canadá (Transport Canada) y del Departamento de Salud Pública de Canadá (PHAC, Public Health Agency of Canada PHAC), lo que incluye el autoaislamiento. Si un empleado se siente enfermo o presenta algún síntoma de COVID-19 debe quedarse en casa y hacer una consulta médica.

También exigimos que todos nuestros empleados que tratan con clientes personalmente usen equipos de protección personal, como máscaras faciales (tipo protectores faciales o mascarillas) y guantes. Además, todos tienen acceso a gel desinfectante para manos. Nuestra tripulación de vuelo, también, cuenta con gafas y trajes de seguridad.