



## Estimado Socio Comercial:

Recibe un cordial saludo, esperando tú y tus seres queridos se encuentren sanos, con mucha esperanza y ánimo para juntos seguir enfrentando esta contingencia. A través de esta carta quiero compartir las principales actualizaciones, sin embargo, no sin antes agradecerte en nombre de todos los colaboradores de Aeroméxico, la gran labor que has hecho al apoyarnos para brindar soluciones a nuestros clientes, por tu alta empatía con cada pasajero y por ayudarnos a seguir volando. Sin duda esta emergencia sanitaria cambiará muchas dinámicas de nuestra vida cotidiana y por supuesto, la forma de viajar. Por lo que es un orgullo, [estar a tu lado y evolucionar juntos](#).

Por favor ten siempre presente que está a tu disposición la siguiente página web, en la que constantemente actualizamos toda la información referente a políticas de flexibilidad, estatus de vuelos, medidas preventivas, recomendaciones y acciones implementadas por nuestros socios: [Sitio sobre Acciones Coronavirus](#) y además del [sitio dedicado para Agencias de Viajes](#).

Durante las siguientes semanas, seguiremos informándote sobre nuestros servicios y ajustes. Ten la certeza de que, poniendo tu seguridad y la de nuestros colaboradores primero, continuaremos tomando decisiones conforme la situación evoluciona, para estar ahí cuando tú y tus clientes, estén listos para volar.



**Giancarlo Mulinelli**  
*Vicepresidente Senior  
de Ventas Globales*



## Queremos garantizar tu salud

A continuación, te compartimos las medidas preventivas que estamos aplicando en pro de tu salud.

- **Protocolos de identificación en aeropuerto y a bordo:** si algún cliente presenta síntomas en el aeropuerto, avisamos a las autoridades sanitarias, quienes realizan pruebas y, en caso de ser necesario, reprogramamos el vuelo del cliente. Así mismo, si alguno de nuestros clientes presenta síntomas de enfermedades respiratorias, notificamos a las autoridades sanitarias, quienes aplican protocolos a la llegada.
- **Acciones adicionales de limpieza:** estamos utilizando en nuestros aviones desinfectantes antivirales aprobados por las autoridades sanitarias.
- **Artículos de higiene:** nuestro personal en aeropuertos cuenta con elementos de protección preventivos.
- **Alimentos y bebidas:** hacemos una vigilancia adicional para seguir manteniendo los más altos estándares de higiene en la preparación y manejo de los alimentos, así como vajillas.
- **Filtración del aire:** nuestra flota cuenta con un sistema de filtración de aire con la más alta eficiencia, similar al utilizado en hospitales, a través del cual es posible eliminar el 99.99% de micropartículas como bacterias y virus.

## La seguridad es nuestro principal valor

- Continuamos operando con responsabilidad, adaptando nuestros servicios a las necesidades de nuestros clientes, aplicando las recomendaciones de las autoridades sanitarias.
- Procuramos que los clientes a bordo, ocupen asientos con la mayor distancia posible entre ellos, así, conforme el factor de ocupación lo permite, hemos implementado el bloqueo de asientos de pasillos o en medio en cabina turista y bloqueo estratégico de asientos en cabina Premier según el equipo que opere la ruta.
- Hemos puesto a tu disposición una Política de Flexibilidad para Cambios de Nombre en boletos con Tarifa Corporativa. Es decir, el cambio de nombre es sin costo de penalidad de tarifa. Consulta más sobre los términos y condiciones de esta política [aquí](#).
- Sabemos que hay viajes que no pueden esperar, queremos ayudarte a llegar pronto y seguro a tu próximo destino. Conoce [aquí](#) el itinerario vigente para mayo y la reapertura e incremento de vuelos que tendremos durante el próximo mes.
- Ahora, la vigencia para el Nivel Club Premier Aeroméxico se extiende de acuerdo con las políticas del contrato vigente con Aeroméxico y/o Delta. También si los clientes adquirieron una membresía de un año de acceso a Salones Premier para empresas, la extensión de la vigencia aplicará de acuerdo con las políticas del contrato vigente.
- Tu opinión es muy importante y hemos lanzado un par de encuestas, una enfocada a viajeros [corporativos](#) y otra a [Agencias de Viajes](#), con la que pedimos tu apoyo para evaluar las medidas vigentes e identificar tus futuras necesidades de viaje. Agradecemos mucho tu participación.



## **Nuestras acciones**

Seguimos transportando esperanza y optimismo a bordo de nuestros aviones. Es por eso que en las últimas semanas hemos hecho vuelos muy especiales tales como:

- Colaboramos con el Gobierno de México en vuelos especiales a China para traer equipo médico que administran el IMSS y el INSABI.
- Cooperamos con la Cruz Roja para transportar, sin costo, equipo de protección para médicos y voluntarios a 14 ciudades.
- Ayudamos al traslado gratuito de técnicos especialistas en instalación de módulos médicos, coordinado por CENACED.
- Hemos realizado frecuencias comerciales especiales de carga y de clientes varados en otros países con operaciones en China, Estados Unidos, Canadá, Alemania, España, Colombia, Perú, Guatemala y Brasil.



*Abril 2020, vuelo realizado en conjunto con la Cruz Roja Mexicana I.A.P.*

