

MANUAL DE ANUNCIOS

AVIANCA

División de Auxiliares de Vuelo AV-MM

PÁGINA DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

Apreciados Auxiliares de Vuelo:

La voz es el instrumento más poderoso con que el ser humano cuenta para crear ambientes y, transformar percepciones.

Nosotros somos la VOZ de Avianca – SAM a bordo y este manual ha sido diseñado como una herramienta que contribuye a fortalecer la imagen de compañía, a cautivar la atención de quienes los oyen y a soportar los procesos de seguridad y servicio a bordo.

Cada frase ha sido pensada para sorprender y para generar ambientes cálidos, que contribuyen a un viaje seguro y placentero. Es por esto que su gran responsabilidad no es **sólo leer** los anuncios sino imprimirles, a partir de su propia voz, la calidez y entusiasmo que los viajeros esperan en todas las acciones que desempeñamos de cara al cliente.

Confiamos en que su profesionalismo y gusto por servir se traduzca en anuncios impecables, cálidos y elegantes, con los que indudablemente ayudaremos a ganar la lealtad de quienes vuelan con nosotros.

Atentamente,

GUSTAVO ATEHORTUA BUSTAMANTE

Director de Auxiliares de Vuelo

RECOMENDACIONES GENERALES

1. Sonríe **SIEMPRE**. Aunque el vuelo esté demorado o cancelado, el tono amable de tu voz ayudará a reconfortar el ánimo de quienes te escuchan.
2. **BOTA EL CHICLE**. El sonido de la masticación en el P/A nos resta clase y profesionalismo.
3. Aumenta tu conciencia situacional antes de leer los anuncios. Esto te ayuda a disminuir equivocaciones.
4. Toma aire antes de hablar o correrás de quedarte sin oxígeno **"al aire"**.
5. Mira a tus compañeros hacer la demostración al tiempo que la lees, así puedes garantizar anuncios sincronizados con su puesta en escena.
6. Los anuncios en inglés DEBEN ser leídos por el auxiliar de vuelo que tenga mejor pronunciación

INTRODUCCION

Este documento es el Manual de Anuncios de a bordo de Avianca y contiene los anuncios que deben ser leídos a bordo, sin transformaciones arbitrarias, en el momento indicado y de acuerdo a la hora del día y vuelo que corresponda.

MANEJO DEL MANUAL

El orden en que deben estar las hojas del manual, esta especificado en la Lista de Paginas efectivas. Una vez este organizado el manual se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

REGISTRO DE REVISIONES

1. La página del registro de revisiones tiene el propósito de verificar la certificación de que el manual esta actualizado

Las casillas de una nueva revisión se deben llenar únicamente al recibir una revisión oficial y de la siguiente manera.

- Número de revisión: En número que aparece en el pie de página izquierdo.
- Fecha de emisión: la que se encuentra en el pie de página derecho.
- Fecha de inserción: la fecha en que el Auxiliar anexa la nueva pagina al manual.

LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

Es la herramienta para el control de calidad del manual. Ésta también se puede utilizar para verificar si el manual está debidamente actualizado. Periódicamente, es necesario comparar el contenido del manual con esta lista.

PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN

Las revisiones a este manual, se llevarán a cabo de la siguiente manera:

- La División de Auxiliares de Vuelo (DAV) enviará a los casilleros de los Auxiliares de Vuelo, las modificaciones al manual, con su respectivo listado de páginas efectivas.
- El Auxiliar de Vuelo debe revisar el material que se le entrega y acatar los cambios.
- Anotar en la hoja de registro de revisiones los datos respectivos.
- Verificar que el manual queda completo comparándolo con la lista de páginas efectivas.

Record de revisiones

REV	FECHA EMISIÓN	FECHA INSERCIÓN	INSERTADA POR
1	OCT 15,04		
2	JUL 21, 05		
3	OCT 23,05		
4	JUN 30,06		
5	SEP 04,06		
6	NOV28, 06		
7	FEB 1, 07		
8	OCT10,08		
9	OCT 15,08		

PÁGINA DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

Listado de Páginas Efectivas

PAG	REV	FECHA		PAG	REV	FECHA
1	8	Agosto 08		28	8	Agosto 08
2	8	Agosto 08		29	8	Agosto 08
3	8	Agosto 08		30	8	Agosto 08
4	8	Agosto 08		31	8	Agosto 08
5	8	Agosto 08		32	8	Agosto 08
6	8	Agosto 08		33	8	Agosto 08
7	8	Agosto 08		34	8	Agosto 08
8	8	Agosto 08		35	8	Agosto 08
9	8	Agosto 08		36	8	Agosto 08
10	8	Agosto 08		37	8	Agosto 08
11	8	Agosto 08		38	8	Agosto 08
12	8	Agosto 08		39	8	Agosto 08
13	8	Agosto 08		40	8	Agosto 08
14	8	Agosto 08		41	8	Agosto 08
15	8	Agosto 08		42	8	Agosto 08
16	8	Agosto 08		43	8	Agosto 08
17	8	Agosto 08		44	8	Agosto 08
18	8	Agosto 08		45	8	Agosto 08
19	8	Agosto 08		46	8	Agosto 08
20	8	Agosto 08		47	8	Agosto 08
21	8	Agosto 08		48	8	Agosto 08
22	8	Agosto 08		49	8	Agosto 08
23	8	Agosto 08		50	8	Agosto 08
24	8	Agosto 08		51	8	Agosto 08
25	8	Agosto 08		52	8	Agosto 08
26	8	Agosto 08		53	8	Agosto 08
27	8	Agosto 08		54	8	Agosto 08

Listado de Páginas Efectivas

PAG	REV	FECHA	PAG	REV	FECHA
55	8	Agosto 08			
56	8	Agosto 08			
57	8	Agosto 08			
58	8	Agosto 08			
59	8	Agosto 08			
60	8	Agosto 08			
61	8	Agosto 08			
62	8	Agosto 08			
63	8	Agosto 08			
64	8	Agosto 08			
65	8	Agosto 08			
66	8	Agosto 08			
67	8	Agosto 08			
68	8	Agosto 08			
69	8	Agosto 08			
70	8	Agosto 08			
71	8	Agosto 08			
72	8	Agosto 08			
73	8	Agosto 08			
74	8	Agosto 08			
75	8	Agosto 08			
76	8	Agosto 08			
77	8	Agosto 08			
78	8	Agosto 08			
79	8	Agosto 08			
80	8	Agosto 08			
81	8	Agosto 08			

LPE2

Tabla de Contenido

Tabla de Aeropuertos Nacionales	iii
Tabla de Aeropuertos Internacionales	v
Tabla de conversión Temperaturas	vi
Tabla de Frases estándar cuando ocurre una demora	vii
ABORDAJE	
COMPLEMENTOS ABORDAJE	4
PUERTA CERRADA	5
BIENVENIDA	6
DEMOSTRACIÓN DE SEGURIDAD	13
CINTURONES DE SEGURIDAD	13
SALIDAS DE EMERGENCIA	14
MÁSCARAS DE OXÍGENO (MD83)	16
CHALECOS SALVAVIDAS (B 767)	17
PROHIBICIÓN DE FUMAR	18
TARJETA DE SEGURIDAD, LUCES Y TIMBRES (B767)	19
ANTES DE DESPEGAR	20
AVISO CINTURONES	21
TURBULENCIA	22
AVIANCA PLUS	23
DOCUMENTACIÓN	24
INICIO DEL SERVICIO DE ALIMENTOS	26
SNACK ATTACK (MAD, BCN, LAX)	26
DUTY FREE	26
CABINA IMPECABLE (Leer después de cada servicio)	26
INICIO DESCENSO	28
ANTES DE ATERRIZAR	29
CONEXIONES	32
CONEXIONES DELTA, SAO –RIO y USA	33

DESPEDIDA	34
DESEMBARQUE MD83	36
DESEMBARQUE EN POSICIONES SATELITALES	36
SISTEMA AUDIOVISUAL INOP	37
TRÁNSITO	38
REGRESO A PLATAFORMA	42
PREPARACIÓN DE CABINA PARA EVACUACIÓN EN TIERRA	44
LOCALIZACIÓN DE SALIDAS DE EMERGENCIA	45
FORMACIÓN DE AYUDANTES	48
PREPARACIÓN DE CABINA PARA AMARIZAJE	51
COMANDOS	61

Tabla de Aeropuertos Nacionales

CIUDAD	APELATIVO	AEROPUERTO	COD
Armenia	La ciudad Milagro	El edén	AXM
Barranquilla	La puerta de Oro de Colombia, La arenosa.	Ernesto Cortizos	BAQ
Barrancabermeja	La ciudad de Oro negro	Yariguiez	EJA
Bogotá	La Atenas Suramericana	El Dorado (TPA)	BOG
Bucaramanga	La ciudad de los parques	Palonegro	BGA
Cali	La Sultana del Valle	Alfonso Bonilla Aragón	CLO
Cartagena	El corralito de piedra, La heroica	Rafael Núñez	CTG
Cúcuta	La perla del Norte	Camilo Daza	CUC
Ibagué	La capital musical de Colombia	Perales	IBE
Manizales	La perla del Ruiz / la ciudad de las puertas abiertas	La Nubia	MZL
Medellín	La ciudad de la eterna primavera	José María Córdova	MDE
Montería	La perla del Sinú	Los Garzones	MTR
Neiva		Benito Salas	NVA
Pereira	La trasnochadora, querendona y morena; la perla	Matecaña	PEI

	del Otún		
Popayán	La ciudad blanca	Guillermo Valencia	PPN
Pasto	La Ciudad sorpresa	Antonio Nariño	PSO
Riohacha		Almirante Padilla	RCH
Santa Marta	La perla de América	Simón Bolívar	SMR
San Andrés	La isla del mar de los siete colores	Gustavo rojas Pinilla	ADZ
Tumaco	La perla del Pacífico	La Florida	TCO
Valledupar	Capital mundial del vallenato	Alfonso López	VUP

Tabla de Aeropuertos Internacionales

CIUDAD	APELATIVO	AEROPUERTO	COD
Aruba		Reina Beatriz	AUA
Barcelona		El Prat	BCN
Caracas		Simón Bolívar	CCS
Curazao		Hato	CUR
Buenos Aires		Ezeiza	EZE
Fort Lauderdale		Hollywood	FLL
Guayaquil		Jose Joaquín de Olmedo	GYE
Los Angeles		Los Angeles Intl.	LAX
Lima		Jorge Chávez	LIM
Madrid		Barajas	MAD
Mexico		Benito Juárez	MEX
Miami		Miami Intl.	MIA
New York		John F Kennedy	NYC
Panamá		Tocumen	PTY
Quito		Mariscal Sucre	UIO
Santo Domingo		Las Américas	SDQ
Santiago		Comodoro Arturo Merino Benítez	SCL
San José		Juan Santamaría	SJO
Valencia		Arturo Michelena	VLN
Washington		Dulles	IAD

Tabla de conversión Temperaturas

C	F	C	F	C	F	C	F
-40	-40	-16	3.2	8	48.4	32	89.6
-39	-38.2	-15	5	9	48.2	33	91.4
-38	-36.4	-14	8.8	10	50	34	93.2
-37	-34.6	-13	8.6	11	51.8	35	95
-36	-32.8	-12	10.4	12	53.6	36	96.8
-35	-31	-11	12.2	13	55.4	37	98.6
-34	-29.2	-10	14	14	57.2	38	100.4
-33	-27.4	-9	15.8	15	59	39	102.2
-32	-25.6	-8	17.6	16	60.8	40	104
-31	-23.8	-7	19.4	17	62.6	41	105.8
-30	-22	-6	21.2	18	64.4	42	107.6
-29	-20.2	-5	23	19	66.2	43	109.4
-28	-18.4	-4	24.8	20	68	44	111.2
-27	-16.6	-3	26.6	21	69.8	45	113
-26	-14.8	-2	28.4	22	71.6	46	114.8
-25	-13	-1	30.2	23	73.4	47	116.6
-24	-11.2	0	32	24	75.2	48	118.4
-23	-9.4	1	33.8	25	77	49	120.2
-22	-7.6	2	35.6	26	78.8	50	122
-21	-5.8	3	37.4	27	80.6	51	123.8
-20	-4	4	39.2	28	82.4	52	125.6
-19	-2.2	5	41	29	84.2	53	127.4
-18	-0.4	6	42.8	30	86	54	129.2
-17	1.4	7	44.6	31	87.8	55	131

Tabla de Frases estándar cuando ocurre una demora

COD	FRASE STANDAR
1	Congestión en el área de mostradores
2	Cambios de ruta
3	Desviación a otro aeropuerto
4	Unión de vuelos
5	Cambios de avión por razones no técnicas
6	Daño en uno de los equipos de servicio necesario para el alistamiento del avión
7	Demora / Falla en el proceso de cargue / de descargue
8	Demora en el proceso de chequeo de equipajes
9	Demora en el proceso de mantenimiento programado
10	Demora en el proceso de tanqueo
11	Demora en la limpieza del avión
12	Demoras / Fallas en el proceso de chequeo / abordaje de viajeros
13	Demoras en la preparación de las tripulaciones
14	Diferencias de configuración entre el avión programado y el asignado
15	Error en la documentación necesaria para la operación del vuelo
16	Fallas en el cálculo de reservas permitidas para el avión asignado
17	Fallas en el proceso de embalaje y abordaje de carga / de correo

Tabla de Frases estándar cuando ocurre una demora

COD	FRASE ESTÁNDAR
18	Fallas en los sistemas de alistamiento del vuelo
19	Inconsistencia en el proceso de cierre del vuelo
20	Requerimientos operacionales de último minuto
21	Demora en el vuelo previo que cubría el avión asignado
22	La necesarias rotación de la Tripulación asignada, quienes vienen en otro vuelo
23	Procesos operacionales no previstos, a cargo de la tripulación
24	Una inspección de mantenimiento preventivo, ante una posible falla técnica en el avión
25	La necesidad de cambiar la tripulación asignada, por motivos de salud
26	Daño en la aeronave durante el proceso de asistencia en tierra
27	Daño en la aeronave durante el trayecto previo que venía cubriendo
28	Medidas extra de seguridad adoptadas para garantizar la operación del vuelo
29	La cancelación del vuelo, debido a imprevistos operacionales
30	Movimiento sindical dentro de la Compañía
31	Restricción en el aeropuerto de destino por conmoción política - orden público

Tabla de Frases estándar cuando ocurre una demora

COD	FRASE STANDAR
32	La falta de personal de Control de Tráfico Aéreo por Movimiento Sindical o déficit
33	Las acciones producto del movimiento sindical de XXX (especificar entidad: aeronáutica - bomberos...)
34	Controles adicionales solicitados / aplicados por XXX (especificar: autoridades de inmigración, autoridades aduaneras, sanidad aeroportuaria...)
35	Restricciones en el aeropuerto alterno / de destino / de salida / en la ruta.
36	Restricción en el aeropuerto de destino por obstrucción / reducción de ruido / limitaciones nocturnas / vuelos especiales
37	La congestión del tráfico aéreo que presenta el aeropuerto
38	La no asignación de puerta de embarque / posición de parqueo por parte de controladores aéreos
39	La falta / falla de equipos de Control de Tráfico Aéreo
40	Fallas en los sistemas / equipos de soporte necesarios para la operación (iluminación, edificios, etc.).
41	Limitaciones en la capacidad del sistema de Control de Tráfico Aéreo

Tabla de Frases estándar cuando ocurre una demora

COD	FRASE STANDAR
42	Condiciones meteorológicas en el aeropuerto de destino / que afectan la pista
43	La necesidad de remover hielo y escarcha de los componentes del avión, producidos por las condiciones climáticas en la ruta

PÁGINA DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

ABORDAJE Aplica cuando no hay video de abordaje

Señores viajeros, buenos (días / tardes / noches):

Están ustedes abordando el vuelo _____ de **Avianca** con destino _____ (que tendrá una escala en _____).

Sillas asignadas	Sillas no asignadas
En sus pasabordos encontrarán el número y letra de su silla. Tengan en cuenta que la A y K corresponden a ventanilla y las __, __, __, y __, a pasillo.	Por cambio en el equipo asignado a este vuelo / por fallas en el sistema de chequeo, la asignación de sillas ha sido cancelada. Por favor, cada uno ocupe la silla que encuentre disponible, a partir de la fila 7.

Guarden sus objetos personales en los portaequipajes o debajo de las sillas frente a ustedes; si no encuentran espacio, los auxiliares de vuelo les ayudaremos.

Viajeros ubicados en la zona de salidas de emergencia (Filas____ y ____), deben guardar todo su equipaje en los porta paquetes, dejando el pasillo libre de objetos.

Esta tripulación atenderá con gusto cualquier inquietud.

BOARDING

Ladies and gentlemen:

Welcome aboard this **Avianca/Sam** flight _____ bound to _____ (with a stop-over in _____).

Assigned seats	Non-assigned seats
Your seat number is printed on your boarding card. We remind you that seats assigned with letters A & K belong to a window seat. __, __, __ & __ to an aisle.	Due to a change of aircraft / Due to a system failure the seat assignation has been cancelled for this flight. Please, choose any seat available from row 7 on.

Please stow your carry-on luggage in the overhead bins and place bottles and luggage carts under the seat in front of you.

If you need any assistance, contact a crew member.

COMPLEMENTOS ABORDAJE

Leer sólo en caso de pasillos congestionados:

Para dar inicio a nuestro vuelo, les solicitamos ocupar su silla lo más pronto posible.

Tanqueo: En este momento se realiza el aprovisionamiento de combustible de la aeronave. Como una medida de seguridad, mantengan apagados sus teléfonos celulares y otros equipos electrónicos; desabrochen sus cinturones de seguridad, pero permanezcan sentados sin hacer uso de luces de lectura ni timbres de llamado. Recuerden que está prohibido fumar.

BOARDING

Only with crowded aisles: Please sit as soon as possible to expedite the boarding process.

Refueling: The aircraft is being refueled; please remain in your seats. Leave your seatbelt unfastened, do not use lavatories, cell phones or any electronic devices. We remind you that smoking is forbidden.

PUERTA CERRADA

Hemos cerrado la puerta principal del avión. A partir de este momento y hasta un nuevo aviso, todos los equipos electrónicos deben estar apagados; tampoco está permitido el uso de equipos como agendas electrónicas o teléfonos celulares en modo avión. Su colaboración y atención estricta a las instrucciones de la tripulación es indispensable para la seguridad del vuelo.

Si Aplica: En este momento debe ocupar su silla y hacer uso del cinturón de seguridad.

DOOR CLOSURE

The doors have been closed. Please turn off all electronic devices, including PDAs and cell phones.

Thank you for complying with the crew instructions referring to the safety of the flight.

BIENVENIDA (Lo debe leer el Jefe de cabina estrictamente en la hora del día)

Nota: Si el vuelo presenta una demora superior a 30 minutos, no se debe leer ninguno de los anuncios en esta página. En su reemplazo, se debe leer el anuncio de la página 10 y continuar con la demostración de seguridad.

1er Vuelo del día: Señores viajeros, es un placer iniciar el día con ustedes; les habla _____, jefe de cabina. En nombre de esta tripulación les doy la bienvenida a bordo y les invito a disfrutar el vuelo.

Vuelos de la mañana hasta las 11:59: Señores viajeros: Es un gusto tenerles a bordo. Les habla _____, jefe de cabina. En nombre de esta tripulación les invito a disfrutar el vuelo. Bienvenidos.

Vuelos desde 12:00 hasta las 19:00: Señores viajeros, bienvenidos a bordo. Les habla _____ jefe de cabina, para mí y para esta tripulación, es un placer atenderles esta tarde.

Vuelos de las 19:01 en adelante: Señores viajeros: es un placer tenerles a bordo en la noche de hoy. Les habla _____, jefe de cabina. En nombre de esta tripulación les invito a relajarse y disfrutar de este trayecto.

WELCOME

1st flight: It is a pleasure to start the day with you aboard. This is _____ cabin purser. On behalf of the entire crew, I would like to welcome you aboard.

Morning until 11:59: We welcome you aboard this morning. This is _____ cabin purser. On behalf of this crew, I invite you to enjoy this flight.

Afternoon from 12:00 to 19:00: We are pleased to share this afternoon with you. This is _____ cabin purser. On behalf of the entire crew, I hope you enjoy this flight.

19:01 onwards: We are glad to have you aboard on tonight's flight. This is _____ cabin purser. On behalf of this crew, I give you a warm welcome.

Continuación bienvenida

Vuelo cumpliendo	Demoras de 1 a 5 minutos
Son las _____ y nuestro vuelo _____ de AVIANCA con destino _____ (haciendo escala en _____) comienza por itinerario.	Son las ____ y hemos iniciado nuestro vuelo ____ hacia la ciudad de _____.
	Demoras de 6 a 29 minutos El itinerario de este vuelo presenta una demora generada por: <u>(causa de demora de acuerdo a la tabla de frases estándares)</u> . Lamentamos los inconvenientes que esto cause en sus planes de viaje.

El tiempo de vuelo será de _____ horas y _____ minutos. Durante este trayecto, los auxiliares de vuelo _____, _____, _____, _____ (y _____, nuestro representante de ventas,) estaremos a su servicio.

El Comandante al mando es el Capitán _____ y le acompaña el primer _____ oficial _____.

WELCOME

Flight on time	Delayed flight 1 to 5 minutes
It is _____ (local time) and our flight _____ bound to _____ airport in _____ is departing on time.	It is _____ and this is our flight _____ bound to _____.
	Delayed flight 6 to 29 minutes Our flight _____ bound to _____ airport in _____, had a delay due to <u>(tabla de demoras)</u> . We apologize and thank you for understanding.

The Captain _____, the First Officer _____, the Purser _____ (and _____, _____, _____ the cabin crew (and our sales representative) will provide you a kind service and a safe flight. Our flight will take _____ hours and _____ minutes.

ANUNCIO ESTÁNDAR PARA VUELOS CON DEMORAS SUPERIORES A 30 MINUTOS

Señores viajeros, bienvenidos a bordo. Les habla _____ jefe de cabina. (causa de demora), nos generó una demora en el itinerario de este vuelo. Lamentamos los inconvenientes que esta demora implique en sus planes de viaje.

Si se trata de causa externa:

Agradecemos su comprensión ante esta situación fuera del control de la aerolínea.

Para los viajeros que continúan en conexión con vuelos nacionales o internacionales, una vez lleguemos a (destino), nuestro equipo en tierra estará atento para orientarles y resolver sus inquietudes.

El tiempo de vuelo será de _____ horas y _____ minutos. Durante este trayecto, los auxiliares de vuelo _____, _____, _____, _____ (y _____, nuestro representante de ventas,) estaremos a su servicio.

El Comandante al mando es el Capitán _____ y le acompaña el primer _____ oficial _____.

STANDARD ANNOUNCEMENT FOR FLIGHTS WITH DELAYS AFTER 30 MINUTES

Ladies and gentlemen welcome on board. This is __ cabin purser. We had a delay due to (tabla de demoras). The captain ____, and the entire crew apologize for this inconvenience.

If you have questions about a connecting flight, please contact our ground staff in (destino). We will provide a safe and comfortable flight.

Our flight will take ____ hours and ____ minutes.

The Captain ____, the First Officer ____, the Purser ____ (and) the cabin crew (and our sales representative) will provide you a kind service and a safe flight.

PAGINA DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

DEMOSTRACIÓN DE SEGURIDAD

En este momento explicaremos el uso y localización de los equipos de seguridad del avión. Por favor dirija su atención a la demostración **(a los monitores)**.

SAFETY DEMO

Please direct your attention to the monitors (demonstration) that show (s) the safety features of this aircraft.

CINTURONES DE SEGURIDAD

Abroche y ajuste su cinturón de seguridad mientras esté sentado y siempre que la señal lo indique. Para hacerlo, inserte la punta metálica en la hebilla y ajústelo halando la correa. Para desabrocharlo, levante la parte superior de la hebilla.

SEATBELTS

To fasten your seatbelt, insert the metal tab into the buckle and tighten it by pulling the strap. To release it, lift the top plate of the buckle.

SALIDAS DE EMERGENCIA

Nos encontramos a bordo de un ____ que tiene:

Fokker 50	Cuatro salidas de emergencia: dos puertas a cada lado.
McDonnell Douglas 83	Ocho salidas de emergencia: dos puertas a la izquierda, una a la derecha, una en la parte posterior, y cuatro ventanillas sobre las alas.
Airbus 319 Boeing 767–200	Seis salidas de emergencia: dos puertas a la izquierda, dos a la derecha y dos ventanillas sobre las alas.
Airbus 320 Boeing 767–300	Ocho salidas de emergencia: dos puertas a la izquierda, dos a la derecha y cuatro ventanillas sobre las alas.
Airbus 330 Boeing 757	Ocho salidas de emergencia: cuatro puertas a cada lado.

En caso de evacuación, un riel luminoso a lo largo del **(los)** pasillo **(s)** le indicará la ruta hacia las salidas; identifique la salida más cercana a su silla, puede encontrarla **incluso** detrás de usted.

EMERGENCY EXITS

This:

Fokker 50	Has four emergency exits: two doors on each side.
McDonnell Douglas 83	Has eight emergency exits: four doors, two on the left, one on the right, and one aft, and four window exits over the wings.
Airbus 319 Boeing 767–200	Has six emergency exits: two doors on the left, two on the right, and two window exits over the wings.
Airbus 320 Boeing 767–300	Has eight emergency exits: two doors on the left, two on the right, and four window exits over the wings.
Airbus 330 Boeing 757	Has eight emergency exits: four doors on each side.

In case of an evacuation, floor lighting will guide you to the exits. Locate the nearest exit, it may be behind you.

MÁSCARAS DE OXÍGENO (MD83)

En caso de despresurización, las máscaras de oxígeno (**quedarán disponibles en**) / caerán de la unidad de servicio ubicada arriba de su silla.

Para utilizarla, hálela, colóquela sobre nariz y boca, pase el elástico alrededor de su cabeza; ajústela halando los extremos y respire normalmente. Aunque la bolsa no infle, el oxígeno estará fluyendo.

Asegure su máscara primero y luego ayude a quienes necesiten asistencia. Use la máscara hasta que la tripulación informe que la situación se ha normalizado.

OXYGEN MASKS (MD83)

In case of a loss of air pressure, an oxygen mask will (**be available in**) / drop from a compartment above your seat.

Pull the mask towards you and put it over your nose and mouth. Pass the elastic band behind your head, tighten it by pulling the straps and breathe normally; although the bag does not inflate, oxygen is flowing to the mask.

Secure your mask first, then, help anyone who requires assistance. Keep the mask on until a crew member advises you to remove it.

CHALECOS SALVAVIDAS (B 767)

El chaleco salvavidas se encuentra debajo de su silla **(o en el brazo de ésta)**. En caso de evacuación en el agua sáquelo de la bolsa, pase su cabeza por la abertura, asegure la correa alrededor de su cintura y ajústela halando de la misma.

Ínflelo únicamente al salir del avión, halando las dos perillas rojas o soplando por las boquillas.

Sustraer los chalecos del avión es un delito penalizado por las autoridades.

LIFE VESTS

A life vest is located in a pouch under your seat **(or in the armrest)**. In case of a water landing, take it out of the bag and put it over your head. Pass the strap around your waist and adjust it at the front.

When leaving the aircraft, inflate the vest by pulling firmly on the red tabs or blowing into the tubes.

PROHIBICIÓN DE FUMAR

Reglamentaciones aeronáuticas prohíben fumar a bordo. Manipular los detectores de humo de los baños es un delito que pone en riesgo la seguridad del vuelo.

NON-SMOKING

Smoking is forbidden on the entire aircraft. Tampering with, disabling or destroying lavatory smoke detectors, is prohibited by law.

TARJETA DE SEGURIDAD, LUCES Y TIMBRES (B767)

La tarjeta de seguridad ubicada en el bolsillo de la silla frente usted le brindará mayor información que será útil en caso de una emergencia.

En la unidad de servicio arriba/ **(En el brazo)** de su silla encontrará una luz de lectura y un timbre de llamado para solicitar nuestra asistencia.

Gracias por su atención.

SAFETY CARDS, READING LIGHTS AND CALL BUTTONS

Please read the safety card located in the pocket in front of you.

The passenger service unit has a reading light and a call button.

Thank you for your attention.

ANTES DE DESPEGAR

En preparación para el despegue, verifique que el cinturón de seguridad esté abrochado y ajustado, el espaldar de su silla en posición vertical, la persiana de la ventanilla abierta y la mesa individual asegurada.

Si Aplica: Las cobijas deben estar dobladas y ubicadas en el bolsillos de la silla o detrás de su espalda.

BEFORE TAKE-OFF

For take-off, make sure your seat back is fully upright, the tray table stowed, the seat belt fastened, the window shades open and all electronic devices turned off.

If applies: For your safety, the blankets must be stowed in the seatback pockets or behind your back.

Avianca/Sam and this crew hope you enjoy this flight.

AVISO CINTURONES

Aviso Encendido: Los Auxiliares de Vuelo iniciaremos el servicio a bordo. La señal del cinturón de seguridad continuará encendida, por favor permanezca en su silla con el cinturón de seguridad abrochado.

Aviso Apagado: A partir de este momento pueden movilizarse dentro del avión, recuerde abrochar su cinturón de seguridad mientras esté sentado.

Equipos Electrónicos: En este momento puede utilizar los equipos electrónicos relacionados en el listado de **(la página__ de)** Avianca en revista.

SEAT BELT SIGN

(Seatbelt sign on) The cabin crew will begin the onboard service. The seatbelt sign is on, please stay in your seats with the seatbelts fastened. You may now use the electronic devices allowed in-flight.

(Seatbelt sign off) You may now move around the cabin. We recommend you to keep your seatbelt fastened while you are seated. You may use the electronic devices allowed in-flight.

TURBULENCIA

Hemos entrado en una zona de turbulencia. Por favor regrese a su silla y abroche su cinturón de seguridad.

Si Aplica: El servicio a bordo (y ventas de Duty Free) será(n) suspendido(s) temporalmente.

TURBULENCE

We are now experiencing some turbulence. Please return to your seats and fasten your seat belts.

If service has to be suspended: Our onboard service (and duty-free sales) will be temporarily suspended.

AVIANCA PLUS

Disfrute del reconocimiento a su lealtad como socio AviancaPlus; acumule millas utilizando los servicios de Avianca así como los de aerolíneas y otras empresas asociadas.

Conozca los beneficios exclusivos AviancaPlus en Avianca en Revista y en Avianca.com.

AVIANCA PLUS

As an Avianca Plus member, earn miles in this and every trip made via Avianca or with any of our partner companies.

Check its exclusive benefits in Avianca Magazine or at avianca.com.

DOCUMENTACIÓN

En este momento entregaremos las tarjetas de inmigración y aduana que debe diligenciar totalmente y sin errores, para su ingreso a _____ (país).

Aplica cuando no se entrega documentación a bordo: En este momento les recordamos que las tarjetas de inmigración y aduana entregadas en el modulo, deben ser diligenciadas totalmente y sin errores, para su ingreso a Colombia.

Sólo Para vuelos hacia Estados Unidos: Para pasaportes colombianos el número respectivo es el marcado con letras rojas en la contraportada del mismo.

En la página _____ de **Avianca en Revista** encontrará información sobre cómo llenar estos formularios. Tenga presente que éste es el vuelo _____ y la fecha de hoy es _____.

Sólo para vuelos hacia ADZ: Para el ingreso a la isla de San Andrés, debe diligenciar completamente la tarjeta de entrada. Tenga presente que el número de este vuelo es _____, la fecha de hoy _____ y el número de tiquete está indicado en su pasabordo.

Si tiene dudas, estaremos atentos a resolverlas.

DOCUMENTATION

We will hand out the customs and immigration forms of _____ (country).

Flights to Colombia: Colombian authorities require passengers to fill out the customs forms given at the check in counter.

For your information today is _____ (date) and this is our flight _____ of AV. Check the “Completing Forms” section in Avianca Magazine or ask a crew member if you have any questions.

Flights to ADZ: San Andres Islas Authorities require passengers to fill out the entry card. For your information today is _____ (date), this is our flight _____ of MM, and the ticket number is printed on your boarding card.

INICIO DEL SERVICIO DE ALIMENTOS

A continuación iniciaremos nuestro servicio de desayuno/almuerzo/cena/snack, acompañado de bebidas y el tradicional café de Colombia, cortesía de Avianca. Esta tripulación los atenderá con todo gusto.

SNACK ATTACK (MAD, BCN, LAX)

A partir de este momento y durante las siguientes ____ horas tendrán a su disposición un autoservicio de pasabocas y bebidas. Le invitamos a disfrutarlo en la parte trasera del avión.

DUTY FREE

Nuestro(a) representante de ventas a bordo _____ está listo(a) para tomar sus pedidos del catálogo, que contiene una amplia selección de productos exclusivos, con los mejores precios y libres de impuestos. Pueden realizar el pago de sus compras en moneda extranjera o tarjetas de crédito.

CABINA IMPECABLE **(Leer después de cada servicio)**

Por razones de seguridad y con el fin de mantener la cabina impecable pasaremos recogiendo los elementos usados durante el vuelo. Por favor, tenga a mano bolsas, vasos y demás objetos para desechar. Ubique revistas y periódicos en el bolsillo frente a usted.

IN – FLIGHT SERVICE

Ladies and gentleman:

We will now offer you a warm/cold, breakfast/lunch/dinner/snack. You can also enjoy our traditional Colombian coffee and complimentary drinks.

We will gladly assist you.

SNACK ATTACK SERVICE (MAD, BCN, LAX)

For the next _____ hours, we will have a self-served snack and soft drinks. Feel free to come to the rear galley and enjoy this service.

DUTY FREE

_____, Duty Free Representative, will offer you a fine selection of duty-free products. For your convenience, we accept foreign currency and credit cards.

CLEAN CABIN (After each service)

We will now pick up the elements used during the flight. Please have bags, cups and other objects at hand. Also, put magazines and newspapers in the seatback pockets in front of you.

INICIO DESCENSO

Hemos iniciado el descenso hacia el aeropuerto _____ en _____.

Por favor, guarde su equipaje de mano, regrese a su silla, abroche, ajuste su cinturón de seguridad y apague todos los equipos electrónicos.

Sólo para vuelos internacionales: son las (hora local), nos espera una temperatura de _____ grados (°C/°F).

Sólo para vuelos internacionales: Por su seguridad, doble las cobijas y ubíquelas en el bolsillo de la silla frente a usted o detrás de su espalda. Los auxiliares de vuelo pasaremos recogiendo los audífonos; les agradecemos doblar los cables para evitar su deterioro.

DESCENT

We are now descending into _____ International Airport.

Make sure your seat belt is securely fastened, your carry-on luggage stowed and all electronic devices turned off.

(International flights) It is _____ local time, and the temperature is _____ degrees (°C/°F).

(International flights) For your safety stow the blankets in the seat pockets in front of you or behind your back. The flight attendants will collect the headsets. Please have them ready and wrapped together.

ANTES DE ATERRIZAR

En preparación para el aterrizaje, verifique que su cinturón de seguridad esté abrochado y ajustado, el espaldar de su silla en posición vertical, la persiana de su ventanilla abierta, la mesa individual asegurada y todos los equipos electrónicos apagados.

Si aún conserva algún elemento del servicio, por favor téngalo a mano.

Si aplica: Las cobijas deben estar ubicadas en los bolsillos de las silla o detrás de su espalda.

FINAL APPROACH

For landing make sure your seat back is fully upright, the tray table stowed, the seat belt fastened, the window shades open and all electronic devices turned off.

We will now pick up the elements used during the flight. Please have them at hand.

If applies: The blankets must be stowed in the seatback pockets or behind your back.

LLEGADA AL DESTINO

Avianca, esta tripulación y nuestro personal de tierra, le damos la bienvenida a la ciudad de _____, (apelativo de la ciudad).

Nota: El siguiente párrafo no debe ser leído en el Airbus A330, porque está pre-grabado.

Por su seguridad y en atención a las reglamentaciones aeronáuticas, deben permanecer sentados con el cinturón de seguridad abrochado, hasta que el avión se detenga completamente en el sitio de parqueo. Entre tanto, los portaequipajes deben permanecer cerrados, y el(los) pasillo(s) libre(s) de obstáculos.

Sólo en vuelos internacionales: Recuerde tener a mano su documentación para presentarla ante las autoridades locales.

Si Aplica: Es posible que se presenten movimientos repentinos del avión. Para evitar lesiones, por favor regrese a su silla y abroche el cinturón de seguridad.

Si Aplica: El avión será remolcado hasta la posición de parqueo. Por favor, permanezcan sentados con el cinturón de seguridad abrochado.

Tanqueo: Durante el desabordaje se realizará **(estamos realizando)** el aprovisionamiento de combustible de la aeronave. Como una medida de seguridad, durante el procedimiento y hasta un nuevo anuncio, por favor absténgase de usar luces de lectura y timbres de llamado, y mantenga apagados sus teléfonos celulares.

A partir de este momento pueden usar sus teléfonos celulares.

LANDING

Avianca welcomes you to _____.

NOTA: NO APLICA PARA EL A330: For your safety and in compliance with aviation regulations, you should remain seated with your seat belt fastened. The overhead bins must be closed and the aisles clear from obstacles until we arrive at the gate.

Be careful when you open the overhead bins since objects may have shifted during the flight.

Only on international flights: Please have your documents at hand to present them to local authorities.

If applies: To avoid injuries you must remain seated with your seatbelt fastened until we safely park at the gate.

If applies: The aircraft will be towed to its parking position. Please remain seated with your seatbelts fastened.

Refueling: The aircraft will be refueled while disembarking. Do not use call buttons, reading lights, cell phones or any electronic devices.

You may now turn on your mobile phone.

CONEXIONES EN EQUIPOS SIN SISTEMA DE ENTRETENIMIENTO **PUENTE AEREO**

Viajeros que continúan en conexión nacional o internacional, con Avianca – Sam o aerolíneas asociadas, al ingresar a la sala de equipajes encontrarán el módulo de conexiones, en el que nuestros colaboradores le orientarán sobre la manera de continuar su viaje.

Quienes continúan su viaje con otras líneas aéreas deben recoger su equipaje, salir del Terminal y dirigirse hacia los mostradores del aeropuerto Internacional El Dorado.

CONNECTIONS PUENTE AEREO

Aplica para aviones que no tienen el Nuevo sistema de entretenimiento

Passengers in connecting flights with Avianca/Sam or our partner airlines may enquire at the Connections Counter, located in the Baggage Claim Area, where our ground staff will gladly assist you.

If you have a connecting flight with a different airline, you must pick up your luggage and head to El Dorado International Airport.

CONEXIONES DELTA, SAO –RIO y USA

Conexiones Delta (llegando al TPA antes de las 10 a.m.): Si su conexión es con Delta Airlines, debe tomar el autobús en la posición frente a la sala de equipajes y descender en la última parada. Allí podrá ingresar a la sala C10 para abordar su vuelo.

Conexión SAO – RIO (leer en SAO): Si viaja en conexión a Río de Janeiro con Ocean Air, debe pasar por inmigración, recoger todo su equipaje, adelantar los trámites aduaneros y presentarse en el módulo de Ocean Air.

Conexión Estados Unidos (Leer en USA): Si viaja en conexión a destinos dentro o fuera de los Estados Unidos, y aún cuando se trate de trayectos en código compartido, por disposición de las autoridades aeroportuarias de este país, debe realizar inmigración, recoger todo su equipaje, adelantar los trámites aduaneros y presentarse en el Módulo de la aerolínea en conexión.

CONNECTIONS DELTA, SAO –RIO y USA

Delta (TPA before 10 am): Passengers in connection with Delta Airlines must take the bus and step out at gate C10.

SAO-RIO connections: Passengers in connection to Rio de Janeiro with Ocean Air, must clear immigration, pick up their luggage, go through customs and then head to the Ocean Air's counter.

U.S.A. connections: Passengers with connecting flights within or outside of the U.S., must clear immigration, pick up their luggage, go through customs and then head to the connecting airline's counter.

DESPEDIDA

Mañana (6:00 AM a 11:59): Esta tripulación se despide y les deseamos un feliz día en _____. Esperamos servirles en su vuelo de regreso y próximos viajes.

Tarde (12:00 a 18:59): Fue un placer atenderles en esta tarde y esperamos volver a verles pronto en nuestros vuelos.

Noche (19:00 a 21:00): Esperamos tenerles a bordo en sus próximos viajes y les deseamos feliz noche y buen descanso.

Último vuelo del día: Es nuestro deseo tenerles a bordo en sus próximos viajes y, con nuestro agradecimiento por acompañarnos en la última asignación del día, les deseamos feliz noche y buen descanso.

A partir de este momento, nuestro personal de tierra queda a su disposición para asistirles en sus conexiones y recibo de equipajes.

FAREWELL

Morning (6am to 11:59): Avianca and this crew wish you a nice day and we look forward to seeing you on your next flight.

Afternoon (12:00 to 18:59): We hope you have enjoyed the flight. Thank you for flying Avianca.

Night (19:00 to 21:00): Thanks for choosing Avianca for your trip. We hope you think of us for your next flight.

Last flight: On behalf of Avianca and the entire crew, we thank you for joining us on this flight. Have a nice night.

From now on our ground staff will assist you with any requirements you may have.

DESEMBARQUE MD83

Para desabordar hemos habilitado la puerta trasera del avión. Si está ubicado entre la fila 21 y 36, por favor, baje por ella. Al llegar a la plataforma no transite debajo del ala.

DESEMBARQUE MD83

Passengers seating at the back of the aircraft may disembark through the aft door. Once outside, please follow the walkway.

DESEMBARQUE EN POSICIONES SATELITALES

La posición de parqueo asignada a este vuelo se encuentra retirada de los muelles de acceso al Terminal. Al descender del avión encontrarán un autobús que les llevará a la sala de equipaje.

En caso de alcanzar la capacidad máxima del bus, por favor espere el siguiente recorrido dentro del avión.

Gracias por su colaboración.

DESEMBARKING IN REMOTE POSITIONS

The aircraft will be parked in a remote position. A bus will drive you to the luggage claim area. Please wait on board for the next available bus.

SISTEMA AUDIOVISUAL INOP

El sistema de audio y video estará fuera de servicio durante este vuelo. Ofrecemos disculpas por esta falla técnica y agradecemos su comprensión.

VIAJERO EN CONEXIÓN REDUCIDA

Viajeros en conexión a la ciudad de _____, por favor acérquense cuanto antes a la puerta del avión. Agradecemos a las demás personas a bordo facilitarles el paso.

Gracias por su colaboración.

AUDIOVISUAL SYSTEM INOP

The audiovisual system is temporarily out of order. We apologize for the inconvenience this may cause you.

PASSENGERS IN CONNECTION

We have passengers with connecting flights. Please let them disembark first. Thank you.

TRÁNSITO

Abordo: Viajeros que continúan a la ciudad de _____, por favor permanezcan a bordo y en la silla asignada; en breve continuaremos con el vuelo. Nuestro equipo de limpieza abordará y adelantará su labor.

Desembarcando: Viajeros que continúan en tránsito a la ciudad de _____, por favor tomen sus objetos personales y equipaje de mano y desembarquen. En la puerta del avión les será entregada una tarjeta que les identifica como viajeros en tránsito. Consérvenla para volver a abordar. La escala será de _____ minutos.

Inicio sin nuevos viajeros: Apreciados viajeros, continuamos nuestro vuelo _____ hacia _____. La duración del trayecto será de _____ horas y _____ minutos.

Inicio con nuevos viajeros: Apreciados viajeros, continuamos nuestro vuelo _____ con destino _____. En nombre de Avianca/Sam, el comandante _____ y esta tripulación damos la bienvenida a los viajeros que acaban de abordar.

El tiempo de vuelo será de _____ horas y _____ minutos.

Esperamos disfruten del vuelo.

STOP-OVER

Onboard: Those in transit to _____ must stay aboard. The cleaning staff will be working for your comfort.

Disembarking: All passengers must disembark with their personal belongings. You will receive a transit card at the door to board the plane again.

Same PAX: We continue the flight _____ bound to _____. The flight will take _____ (hours) and _____ (minutes).

New PAX: On behalf of AV/MM and this crew, we welcome the passengers who have boarded here. Thank you for choosing us for your flight.

The flight will take _____ (hours) and _____ (minutes).

CANCELACIÓN DE VUELO

Señoras y señores:

Cuando es por causa interna

Aún cuando trabajamos para garantizarle la mejor experiencia de vuelo, en ocasiones ocurren imprevistos que nos lo impiden. Así, debido a (ver tabla de demoras) nos vemos obligados a cancelar este vuelo.*

Cuando es por causa externa

Debido a (ver tabla de demoras) nos vemos obligados a cancelar este vuelo. Agradecemos su comprensión ante esta situación fuera del control de la Aerolínea.*

*A continuación iniciaremos el desembarque del avión. Recuerde tomar todos sus objetos personales y equipaje de mano y reciba la tarjeta de tránsito que le será entregada en la puerta del avión.

Esta tripulación se despide de ustedes lamentando este inconveniente, nuestro personal de tierra le brindará mayor información y asistencia.

Gracias por su comprensión.

CANCELLED FLIGHT

We inform all passengers that this flight has been cancelled due to: _____ (Tabla de demoras).

You must disembark with your personal belongings. You will receive a transit card at the door. Please go to the waiting lounge where you will receive further information and all the assistance you may require.

We apologize for the inconvenience this has caused you. In AV/MM safety is our main concern.

REGRESO A PLATAFORMA

Señoras y señores:

Debido a (Ver tabla 1.6), el comandante ha decidido regresar a la plataforma de parqueo (al aeropuerto). En cuanto nos sea posible le daremos mayor información.

Si hemos despegado: Verifique que su cinturón de seguridad esté abrochado y ajustado, el espaldar de su silla en posición vertical, la persiana de la ventanilla abierta y la mesa individual asegurada.

RETURN TO GATE

The captain has decided to return to the gate (to the airport) due to _____ (Tabla 1.7). We will provide further information as soon as possible.

After takeoff: Make sure your seat back is fully upright, the tray table stowed, the seat belt fastened and the window shades open.

In AV safety is our main concern.

PÁGINA DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

PREPARACIÓN DE CABINA PARA EVACUACIÓN EN TIERRA

El JCP leerá el anuncio, una vez los Auxiliares se hayan ubicado en los lugares donde normalmente efectúan la demostración del equipo de emergencia.

ATENCIÓN TODOS LOS PASAJEROS:

El Comandante nos informa que disponemos aproximadamente de _____ minutos para prepararnos para un aterrizaje forzoso. Presten toda su atención y mantenga la calma.

Saque los niños de las cunas; ponga todo el equipaje de mano en los portaequipajes; ocupe su silla inmediatamente; abroche y asegure al máximo su cinturón, ponga el respaldo de su silla en posición vertical; asegure su mesa individual.

CABIN PREPARATION FOR LAND EVACUATION

ATTENTION ALL PASSENGERS:

The Captain has informed us that we have approximately _____ minutes to get ready for an emergency landing.

Keep calm; take the children out of the cots; place all your hand luggage in the overhead bins; return to your seat immediately and fasten your seatbelt as tightly as possible; bring your seat back to an upright position; secure your tray table.

LOCALIZACIÓN DE SALIDAS DE EMERGENCIA

Todas las salidas están claramente demarcadas. Los Auxiliares las están señalando en este momento. En caso de que la salida más cercana no sea habilitada, identifique otra alterna.

Consulte el folleto de instrucciones, ubicación y operación de las salidas de emergencia que pueden ser utilizadas en la evacuación.

EMERGENCY EXIT LOCATION

All exits are clearly marked. The Flight Attendants are showing them now. Locate the closest exit and an alternate one.

Read the safety card for location and operation of the exits that may be used in an evacuation.

POSICIÓN DE RESGUARDO

Cuando escuche la orden **POSICIÓN DE RESGUARDO**, ponga los brazos sobre el respaldo de la silla frente a usted y apoye la cabeza firmemente entre ellos.

Si no alcanza el respaldo de la silla frente a usted, inclínese hacia adelante todo lo que pueda y cruce los brazos por detrás de las piernas lo más estrechamente posible. Esta posición la asumirá cuando escuche POSICIÓN DE RESGUARDO.

Después del aterrizaje, el avión puede rebotar varias veces; espere uno o más impactos. Mantenga la posición indicada hasta que el avión se detenga por completo. Espere las instrucciones de la Tripulación.

Si no ha comprendido las instrucciones, pregúntenos.

BRACE POSITION

When you hear the command “Brace for Impact” place your arms on the seatback in front of you and support your head firmly between them.

If you cannot reach the seatback, bend down and wrap your arms around your legs. You will take this position only when you hear “Brace for Impact”.

After landing, the aircraft may bounce several times. Wait for one or more impacts. Keep the bracing position until the airplane stops completely, then, follow the crew’s instructions.

If you **do not** understand the instructions, ask.

SI HAY BEBES O NIÑOS PEQUEÑOS

Saque los niños de las cunas y sosténgalos con sus brazos fuera del cinturón. Pasaremos explicando la posición de resguardo para bebés y niños personalmente.

INFANTS ABOARD

Take the infants out of the cots and hold them outside of your seatbelt. We will explain the safety position for babies personally.

INSTRUCCIONES DE SALIDA

Al llegar al deslizador salga con brazos y piernas estirados al frente y el cuerpo ligeramente inclinado hacia adelante. Observe la demostración que los Auxiliares están realizando.

Pasaremos explicando la posición para deslizarse con niños pequeños y bebés, personalmente.

EXIT INSTRUCTION

You must jump onto the slide (slide/raft) with arms and legs stretched forward and slightly bent down. Please pay attention to the Flight Attendants demonstration.

If you are traveling with children, we will personally explain to you this instruction.

EN TIEMPO FRIO

Si tiene un abrigo o chaqueta cerca de su silla, póngaselo en este momento.

COLD TIME

If you have a coat or jacket near you, put it on now.

FORMACIÓN DE AYUDANTES

Si usted es Tripulante de una compañía aérea, militar, paramédico, miembro de la Cruz Roja, bombero o socorrista, identifíquese con la tripulación ahora.

HELPERS

If there is any crew member, military or paramedic, Red Cross member, firemen or rescuers, please contact a flight attendant now.

SI HAY TIEMPO DISPONIBLE PARA PREPARAR CABINA

Cuando los Auxiliares pasen por los pasillos tenga los artículos de servicio listos para ser recogidos. Quítese bolígrafos, objetos sueltos o puntiagudos que puedan herirlo y guárdelos en el bolsillo de su silla.

Si usa anteojos, joyas, dentadura postiza o prótesis dental, colóquelos en sus bolsillos o dentro de sus medias, hasta después del aterrizaje. Quítese corbatas y bufandas, y aflójese el cuello de la camisa.

No lleve con usted ninguno de sus objetos personales al salir del avión.

Si no ha comprendido las instrucciones, pregúntenos.

IF THERE IS TIME AVAILABLE FOR CABIN PREPARATION

Flight attendants will pick up your food trays and other service items. Remove pens, jewelry and sharp objects that may hurt you. Put them in the seat pocket.

If you use glasses or dentures, put them in your pockets or socks. Remove ties and scarves; loosen the neck of your shirt.

Do not bring any personal belongings when leaving the aircraft.

If you do not understand the instructions, ask a flight attendant

FINALMENTE

ABROCHE Y ASEGURE COMPLETAMENTE SU CINTURÓN DE SEGURIDAD.

POSICIÓN DE RESGUARDO (cuando cabina de mando, de el comando BRACE FOR IMPACT).

FINALLY

FASTEN YOUR SEAT BELTS.

BRACE FOR IMPACT (after the command is given by the captain).

PREPARACIÓN DE CABINA PARA AMARIZAJE

El JCP leerá el anuncio, una vez los Auxiliares se hayan ubicado en los lugares donde normalmente efectúan la demostración del equipo de emergencia.

ATENCIÓN TODOS LOS PASAJEROS:

El Comandante nos informa que disponemos aproximadamente de _____ minutos para prepararnos para un amarizaje. Preste toda su atención y mantenga la calma.

Saque los niños de las cunas; ponga todo el equipaje de mano en los portaequipajes; ocupe su silla inmediatamente; abroche su cinturón y asegúrelo al máximo, ponga el respaldo de su silla en posición vertical; asegure su mesa individual.

CABIN PREPARATION FOR DITCHING

ATTENTION ALL PASSENGERS:

The Captain has informed us that we have approximately _____ minutes to get ready for a ditching.

Keep calm; take the children out of the cots; place all your hand luggage in the overhead bins; return to your seat immediately and fasten your seatbelt as tightly as possible; bring your seat back to an upright position; secure your tray table.

LOCALIZACIÓN DE LAS SALIDAS DE EMERGENCIA

Todas las salidas están claramente demarcadas. Los Auxiliares las están señalando en este momento. En caso de que la salida más cercana no sea habilitada, identifique otra alterna.

Consulte el folleto de instrucciones, ubicación y operación de las salidas de emergencia que pueden ser utilizadas en la evacuación.

EMERGENCY EXITS LOCATION

All exits are clearly marked. The Flight Attendants are showing them now. Locate the closest exit and an alternate one.

Read the safety card for location and operation of the exits that may be used in an evacuation.

EN TIEMPO FRIO

Si tiene un abrigo o chaqueta cerca de su silla, póngaselo en este momento.

USO DEL CHALECO SALVAVIDAS

Retire el chaleco salvavidas que está debajo de su silla y sáquelo de la bolsa plástica, pase su cabeza por la abertura, coloque la cinta alrededor de su cintura, asegure el broche y ajuste halando de la cinta. NO infle el chaleco hasta que se encuentre FUERA del avión.

Al salir del avión, infle el chaleco halando fuertemente de las dos perillas rojas o soplando por las boquillas. Estaremos cerca de usted para instruirlo en la colocación del chaleco salvavidas a infantes y niños.

Quítese los zapatos y póngalos debajo de la silla frente a usted.

COLD TIME

If you have a coat or jacket near you, put it on now.

LIFE VEST USE

Take the vest from under your seat and remove the plastic bag. Put it over your head, pass the strap around your waist and adjust it at the front. Inflate the vest when leaving the aircraft, never before.

Once outside, pull down the red tabs or blow into the tubes. We will help you with the vests of infants and children.

Take your shoes off and put them under the seat in front of you.

POSICIÓN DE RESGUARDO

Cuando escuche la orden **POSICIÓN DE RESGUARDO**, ponga los brazos sobre el respaldo de la silla frente a usted y apoye la cabeza firmemente entre ellos.

Si no alcanza el respaldo de la silla frente a usted, inclínese hacia delante todo lo que pueda y cruce los brazos por detrás de las piernas lo más estrechamente posible. Esta posición la asumirán cuando escuche **POSICIÓN DE RESGUARDO**.

Después del aterrizaje, el avión puede rebotar varias veces; espere uno o más impactos. Mantenga la posición indicada hasta que el avión se detenga por completo. Espere las instrucciones de la Tripulación.

Si no ha comprendido las instrucciones, pregúntenos.

BRACE POSITION

When you hear the command “Brace for Impact” place your arms on the seatback in front of you and support your head firmly between them.

If you cannot reach the seatback, bend down and wrap your arms around your legs. You will take this position **ONLY** when you hear “Brace for Impact”.

After landing, the aircraft may bounce several times. Wait for one or more impacts. Keep the bracing position until the airplane stops completely, then, follow the crew’s instructions.

If you do not understand the instructions, ask.

SI HAY BEBES O NIÑOS PEQUEÑOS

Saque los niños de las cunas y sosténgalos con sus brazos fuera del cinturón. Pasaremos explicando la posición de resguardo para bebés y niños personalmente.

INFANTS ABOARD

Take the infants out of the cots and hold them outside of your seatbelt. We will explain the safety position for babies personally.

BOTES Y DESLIZADORES BOTE

Los botes salvavidas están localizados en: (según aplique) compartimentos en el techo (B757, MD83) / los portaequipajes (B757) / armario delantero derecho y parte posterior del avión (F100), y están claramente demarcados. Estos serán retirados SOLO después de que el avión se haya detenido completamente y serán inflados únicamente fuera del avión.

(B-767 y AIRBUS A319, 320 y 330) Cada una de las puertas cuenta con un deslizador/bote, los cuales serán activados por la Tripulación una vez el avión se haya detenido completamente.

Siga las instrucciones de los Auxiliares para iniciar la evacuación.

LIFE RAFT

Life rafts are located in ceiling (B757, MD83) / overhead (B757) compartments. They will be taken out, after the aircraft stops completely. They are to be inflated outside the aircraft.

(B-767 y AIRBUS A319, 320 y 330): The doors are equipped with slide/rafts that will be deployed by the crew.

Follow the crew instructions to evacuate.

FORMACIÓN DE AYUDANTES

Si usted es Tripulante de una compañía aérea, militar, paramédico, miembro de la Cruz Roja, bombero o socorrista, identifíquese con la Tripulación ahora.

HELPERS

If there is any crew member, military or paramedic, Red Cross member, firemen or rescuers, please contact a flight attendant now.

SI HAY TIEMPO DISPONIBLE PARA PREPARAR CABINA

Cuando los Auxiliares pasen por los pasillos tenga los artículos de servicio listos para ser recogidos.

Quítese bolígrafos, objetos sueltos o puntiagudos que puedan herirlo y guárdelos en el bolsillo de su silla. Si usa anteojos, joyas, dentadura postiza o prótesis dental, póngalos en sus bolsillos o dentro de sus medias hasta después del aterrizaje.

Quítese corbata y bufanda, y aflójese el cuello de la camisa.

No lleve con usted ninguno de sus objetos personales al salir del avión.

Si no ha comprendido las instrucciones, pregúntenos.

IF THERE IS TIME AVAILABLE FOR CABIN PREPARATION

Flight attendants will pick up your food trays and other service items.

Remove pens, jewelry and sharp objects that may hurt you. Put them in the seat pocket. If you use glasses or dentures, put them in your pockets or socks

Remove ties and scarves; loosen the neck of your shirt.

Do not bring any personal belongings when leaving the aircraft.

If you do not understand the instructions, ask a flight attendant.

FINALMENTE

ABROCHE SU CINTURÓN DE SEGURIDAD.

POSICIÓN DE RESGUARDO (cuando desde cabina de mando se de el comando BRACE FOR IMPACT).

FINALLY

FASTEN YOUR SEAT BELTS.

BRACE FOR IMPACT (after the command is given by the captain).

COMANDOS

TIERRA	DITCHING	HUMO
POSICIÓN DE RESGUARDO / AGÁRRENSE LOS TOBILLOS BRACE FOR IMPACT/ GRAB YOUR ANKLES	POSICIÓN DE RESGUARDO / AGÁRRENSE LOS TOBILLOS BRACE FOR IMPACT/ GRAB YOUR ANKLES	POSICIÓN DE RESGUARDO / AGÁRRENSE LOS TOBILLOS BRACE FOR IMPACT/ GRAB YOUR ANKLES
DESABROCHEN CINTURONES UNFASTEN SEATBELTS	DESABROCHEN CINTURONES UNFASTEN SEATBELTS	DESABROCHEN CINTURONES UNFASTEN SEATBELTS
	PÓNGANSE EL CHALECO VEST ON	GATEEN CRAWL
VENGAN POR AQUÍ COME THIS WAY	VENGAN POR AQUÍ COME THIS WAY	VENGAN POR AQUÍ COME THIS WAY
SALIDA CANCELADA VAYAN POR ALLÁ DOOR JAMMED - GO THAT WAY	SALIDA CANCELADA VAYAN POR ALLÁ DOOR JAMMED - GO THAT WAY	SALIDA CANCELADA VAYAN POR ALLÁ DOOR JAMMED - GO THAT WAY
	INFLEN EL CHALECO INFLATE VEST	
SALGAN GET OUT	SALGAN GET OUT	SALGAN GET OUT
ALÉJENSE GO AWAY	ALÉJENSE GO AWAY	ALÉJENSE GO AWAY