

# NORMAS DE USO DE LAS SALAS VIP EN LOS AEROPUERTOS DE AENA.

# I. NORMAS DE USO DE LAS SALAS VIP DE AENA.

## B.- NORMAS DE USO DE LAS SALAS.

Desde Aena le damos la bienvenida y le solicitamos que, por favor, dedique unos minutos a leer estas sencillas normas, que tienen como objetivo favorecer una estancia agradable para Usted y para todos nuestros clientes.

- ✓ Debe registrar su acceso a la Sala VIP en el mostrador de bienvenida. Sus datos son confidenciales, por lo que le rogamos respete los espacios durante su espera y mantenga una distancia prudencial con el cliente que le antecede. En caso de que lleve acompañante, éste también debe estar debidamente identificado y acreditado.
- ✓ Durante su estancia en la Sala, a fin de mantener una atmósfera apacible, se ruega discreción, mantengan sus conversaciones en tono suave y tranquilo. Se ruega moderen el volumen de sus aparatos electrónicos.
- ✓ El tiempo máximo de permanencia programada en cualquiera de nuestras Salas VIP será de cuatro (4) horas, inmediatamente anteriores a la hora programada de salida del vuelo que figure en la tarjeta de embarque de los usuarios que accedan a la Sala. En el caso de que se produzcan demoras en la salida de los vuelos, este plazo podrá ser ampliado por la duración del correspondiente retraso.
- ✓ En caso de que los clientes decidan abandonar la Sala durante su estancia, se ruega que al volver a acceder a ella presenten de nuevo su acreditación.
- ✓ Por cuestiones de higiene, se prohíbe descalzarse en la Sala y acomodar los pies en los sofás y mesas. No está permitido acostarse en los sofás.
- ✓ Se permite la entrada de mascotas a la sala, pero no obstante se recuerda que durante toda la estancia deben permanecer en su caja de viaje.
- ✓ Para mantener las instalaciones en perfecto estado, se ruega a los clientes sean ordenados, hagan uso responsable de la Sala y notifiquen al personal de la Sala cualquier irregularidad encontrada en la misma
- ✓ Si viaja con niños menores, por favor modere su comportamiento. No está permitido correr, saltar y jugar a la pelota, así como tampoco gritar. En ningún caso los menores de edad pueden estar sin acompañamiento dentro de la Sala.
- ✓ Como en todo el aeropuerto y según la legislación actual, no está permitido fumar, ni siquiera cigarrillos electrónicos.
- ✓ No deje ningún objeto personal desatendido. La Sala VIP no se hace responsable de cualquier robo, deterioro, rotura o cualquier perjuicio que pudieran sufrir sus objetos.
- ✓ Los consumibles son de uso exclusivo para la Sala, no permitiéndose llevarse los mismos fuera de ella. Si desea consumir alguna bebida alcohólica, consulte la variedad disponible en Sala a nuestro personal.
- ✓ Solicite en el mostrador de bienvenida si lo desea, el mando del televisor, un cargador móvil o alguno de los diversos estuches disponibles (de ducha, de costura, de limpieza de calzado o de higiene personal femenina).

- ✓ La Sala VIP dispone de Wifi gratuito para sus clientes. Para utilizar este servicio, deberá buscar la red Wifi a través de su dispositivo (será el nombre de la sala) y acceder mediante su cuenta de Aena Club Cliente, e-mail o RRSS.
- ✓ Permanezca atento a los anuncios de embarque, así como a la pantalla de Información de vuelos. Si necesita alguna información adicional no dude en consultar en el mostrador de bienvenida.
- ✓ La Sala VIP se reserva el derecho de admisión a cualquier pasajero que no atienda las normas o genere con su comportamiento, molestias o reclamaciones por parte de otros clientes.
- ✓ Aena se reserva el derecho de admisión por razones de aforo, sin que ello suponga la pérdida del derecho de acceso a la sala que otorga a los clientes, el Programa de Uso o Tarjeta Autorizada, del que dispongan, en cualquier momento dentro del horario de las salas hasta su caducidad (seis meses desde la fecha de la compra).
- ✓ Las Salas están concebidas para prestar servicio a los pasajeros. Por lo tanto, no podrán acceder a la Sala los empleados y/o Tripulaciones de las aerolíneas y otras empresas ubicadas en el aeropuerto, a no ser que que el tripulante y/o empleado esté de viaje con carácter particular como pasajero y con su tarjeta de embarque de pasajero válida. No se aceptarán a la entrada de la Sala Tarjetas de embarque "Crew" ni "extra Crew" o similar.

Se dispone de libro de reclamaciones y sugerencias a disposición de los clientes.



# NORMAS DE USO “FAST LANE” EN LOS AEROPUERTOS DE AENA

## B.- NORMAS DE USO DE LOS ACCESOS PREFERENTES "FAST LANE".

- ✓ Los usuarios deberán identificarse correctamente al llegar a los correspondientes controles de seguridad. Los datos de cada usuario son confidenciales, por lo que se ruega a los mismos respetar los espacios durante su espera y mantener una distancia prudencial con el cliente que le antecede.
- ✓ Durante el proceso de acceso a los controles, se ruega seguir las instrucciones del personal de seguridad, así como hacer entrega, para su análisis, de los efectos personales, que, en su caso, les sean requeridos por dicho personal o por las Fuerzas de Seguridad del Estado.
- ✓ En ningún caso el uso de este servicio de acceso preferente al filtro exime del cumplimiento de la normativa de seguridad, que aplica de igual modo a todos los filtros del aeropuerto.
- ✓ La utilización de los accesos preferentes regulados en el presente documento, no exime a los pasajeros de su obligación de acudir a los controles de seguridad con el tiempo de antelación a la salida de sus respectivos vuelos que regulen sus respectivos contratos de transporte
- ✓ Para mantener las instalaciones en perfecto estado, se ruega a los clientes hacer un uso responsable los accesos y notificar al personal de los mismos cualquier irregularidad encontrada en la misma.
- ✓ Para el buen uso del servicio todos los usuarios, así como los que viajen con menores a su cargo, deberán de mantener las normas de convivencia y evitar perjudicar al resto de los usuarios del servicio.
- ✓ No deje ningún objeto personal desatendido. Aena no se hace responsable de cualquier robo, deterioro, rotura o cualquier perjuicio que pudieran sufrir sus objetos.
- ✓ Se dispone de libro de reclamaciones y sugerencias a disposición de los clientes.