

# arauak

## AENAREN VIP ARETOAK ERABILTZEKO ARAUAK

Aenaren izenean ongietorria eman nahi dizugu, eta arau soil hauek irakurtzeko minutu batzuk eskaintzeko eskatzen dizugu. Arauon helburua da Zuretzat eta gure beste bezeroentzat egonaldi atsegin bat bermatzea.

- Ongietorri-erakusmahaiaren erregistratu behar duzu VIP aretorako sarrera. Zure datuak isilpekoak dira, beraz, itxaronaldian espazioak errespetatzea eta zure aurreko bezeroarekiko zentzuzko distantzia mantentzea erregutzen dugu. Lagun batekin bertaratuz gero, behar bezala identifikatuta eta akreditatuta egon beharko du horrek ere.
- Aretoan egon bitartean, giro atsegin edukitze aldera, zuhurtzia eskatzen dugu, eduki itzazue elkarrizketak tonu leun eta lasaian. Mesedez, neurtu zuen gailu elektronikoen bolumena.
- Gure edozein VIP aretotan egoteko programatutako gehieneko denbora lau (4) ordukoa izango da, Aretoan sartzen diren erabiltzaileen ontziratze txartelean agertzen den hegaldiaren programatutako irteera-orduaren aurretik. Hegaldien irteeran atzerapenik gertatuz gero, epe hori atzerapenak irauten duen denboran luzatu ahal izango da.
- Aretoa egonaldian bertan uztea erabakiz gero, eta berriro sartu nahi izanez gero, arren eskatzen dugu akreditazioa berriro erakuts ezazuela.
- Garbitasun kontuengatik, debekatuta dago aretoan oinutsik egotea eta oinak sofa eta mahaien gainean ipintzea. Ezin daiteke sofatan etzan.
- Maskotak aretoan sar daitezke, baina gogoan izan egonaldi osoan zehar euren bidaia-kaxan egon behar dutela.
- Instalazioak egoera ezin hobean edukitzeko, txukunak izateko eta aretoa arduratsu erabiltzeko erregutzen diegu bezeroei; bai eta aretoan aurkitutako edozein irregularitasun jakinarazteko ere aretoko langileei
- Adin txikiko haurrekin bidaiatzen baduzu, mesedez, neurtu beren portaera. Ezin daiteke korrika egin, salto egin eta pilotarekin jolastu, ezta oihukatu ere. Adin txikikoak inola ere ezingo dira laguntzailerik gabe egon aretoan.
- Aireportu osoan bezala, eta egungo legediari jarraiki, debekatuta dago erretzea, baita zigarreta elektronikoa ere.
- Ez utzi objektu pertsonalik arretarik gabe. VIP aretoa ez da erantzule egingo edozein lapurreta, hondamen edo apurketa gertatzen bada, ezta zure objektuek edozein kalte jasaten badute ere.
- Kontsumitu daitezkeen gauzak aretoan bakarrik erabil daitezke, eta debekatuta dago horiek aretotik ateratzea. Alkoholdun edaririk hartu nahi baduzu, aretoan eskuragarri dagoen aukeraren inguruan galdetu gure langileei.
- Nahi izanez gero, ongietorri-erakusmahaiaren eska dezakezu telebistaren kontrola, mugikorrerako kargagailu bat edo eskuragarri dauden estutxetako bat (dutarako, josteko, oinetakoak garbitzeko, edo emakumeen higiene pertsonalerako).
- VIP aretoak doako Wifi-a dauka bere bezeroentzat. Zerbitzu hori erabiltzeko, Wifi sarea bilatu beharko duzu zure gailuaren bitartez (aretoaren izena izango da) eta Aena / Club Cliente-ko zure kontuarekin, e-mail helbidearekin edo Sare Sozialen bitartez sartu.
- Adi egon ontziratze-iragarpenei, bai eta hegaldiei buruzko informazio-pantailari ere. Informazio gehigarria behar izanez gero, zalantzarik gabe galdetu ongietorri-erakusmahaiaren.
- VIP aretoak erreserbatuta dauka arauak errespetatzen ez dituen edo bere portaerarekin eragozpenak edo beste bezeroen kexak sortzen dituen edozein bidaiariri sarrera ukatzeko eskubidea.
- Aenak erreserbatuta dauka edukiera arrazoiengatik sarrera ukatzeko eskubidea, baina bezeroek ez dute galduko Erabilera Programaren edo Txartel Baimenduaren bidez beren esku jartzen den aretoan sartzeko eskubidea, betiere aretoen ordutegien barruan eta sarrera iraungi baino lehen erabiltzen bada (sei hilabete eroketa-egunetik zenbatzen hasita).
- Aretoen helburua bezeroei zerbitzua ematea da. Hortaz, zerbitzu horiek baliatu ahaliko dituzte VIP aretora sartzeko ahalbidetzen duen klaseren bateko bidaia-txartela erakusten duten bidaiari komertzialek. Horrez gain, Erabilera Programaren edo Txartel Baimenduaren titularrek ere sartzeko aukera izango dute, bidaia pribatuak egiten ari direla haien ontziratze-txartela balioduna denean eta berretsita dagoenean (berretsita ez dauden ontziratze-txartelak ez dira onartuko: "Crew", "extra Crew", "stand by" edo antzekoak).

Erreklamazio- eta iradokizun-liburua eskuragarri dago bezeroentzat.