

normes

D'UTILISATION DES SALLES VIP D'AENA

Aena vous souhaite la bienvenue et vous prie de bien vouloir dédier quelques minutes à lire ces règles simples, qui ont pour objectif de contribuer à un séjour agréable pour vous et pour tous nos clients.

- Vous devez enregistrer votre accès à la Salle VIP au comptoir d'accueil. Vos données sont confidentielles, nous vous demandons donc de respecter les espaces pendant l'attente et de maintenir une distance raisonnable avec le client vous précédant. Dans le cas où vous amenez un accompagnateur, celui-ci doit également être dûment identifié et accrédité.
- Pendant votre séjour dans la Salle, afin de maintenir une atmosphère paisible, veillez à la discrétion, maintenez une conversation dans un ton doux et calme. Veuillez modérer le volume de vos appareils électroniques.
- La durée maximale de séjour programmée dans n'importe laquelle de nos Salles VIP sera de quatre (4) heures, immédiatement antérieures à l'heure programmée de départ du vol qui est indiquée sur la carte d'embarquement des utilisateurs qui accèdent à la Salle. Si des retards se produisaient concernant le départ du vol, ce délai pourrait se prolonger pendant la durée du retard correspondant.
- Dans le cas où les clients décident d'abandonner la Salle pendant leur séjour, veuillez présenter votre accréditation en y accédant à nouveau.
- Pour des raisons d'hygiène, il est interdit de se déchausser dans la Salle et de poser les pieds sur les canapés et les tables. Il est interdit de se coucher sur les canapés.
- Les animaux domestiques sont autorisés à entrer dans la salle, mais cependant, nous vous rappelons qu'ils doivent rester dans leur caisse de voyage durant tout le séjour.
- Afin de maintenir les installations en parfait état, nous demandons aux clients d'être ordonnés, d'effectuer une utilisation responsable de la Salle et de notifier au personnel de la Salle de toute irrégularité de celle-ci.
- Si vous voyagez avec des enfants mineurs, veillez à modérer leur comportement. Il est interdit de courir, de sauter et de jouer au ballon, ainsi que de crier. En aucun cas les mineurs peuvent rester sans accompagnement dans la Salle.
- De même que dans tout l'aéroport et selon la législation en vigueur, il est interdit de fumer, même s'il s'agit de cigarettes électroniques.
- Ne négligez aucun objet personnel. La Salle VIP n'est pas tenue responsable de tout vol, de toute dégradation, rupture ou tout préjudice que vos objets peuvent subir.
- Les consommables sont de l'utilisation exclusive pour la Salle, il est interdit de les emmener en dehors de la salle. Si vous souhaitez consommer une boisson alcoolisée, consultez la variété disponible dans la Salle avec notre personnel.
- Si vous le souhaitez, sollicitez au comptoir d'accueil la télécommande, un chargeur de portable ou certains étuis disponibles (de douche, de couture, de cirage de chaussure ou d'hygiène personnelle féminine).
- La Salle VIP dispose de Wi-Fi gratuit pour ses clients. Pour utiliser ce service, vous devrez rechercher le réseau Wi-Fi dans votre dispositif (le nom de la salle) et accéder au moyen de votre compte Aena Club Client, e-mail ou réseau social.
- Restez attentif aux annonces d'embarquement ainsi qu'à l'écran d'Informations des vols. Si vous avez besoin de tout autre renseignement supplémentaire, n'hésitez pas à vous rendre au comptoir d'accueil.
- La Salle VIP se réserve le droit d'admission à tout passager qui ne respecte pas les normes ou qui provoque des nuisances, des gênes ou des plaintes de la part d'autres clients en raison de son comportement.
- Aena se réserve le droit d'admission pour des raisons opérationnelles de capacité, sans que cela suppose la perte du droit d'accès à la salle qu'il accorde aux clients, du programme d'utilisation ou de la carte autorisée dont ils disposent, à tout moment pendant les horaires des salles jusqu'à son expiration (six mois à partir de la date de l'achat).
- Les salles sont conçues pour fournir un service aux passagers. Par conséquent, les passagers commerciaux qui présentent un titre de transport valide avec une classe qui permet l'accès à la salle VIP pourront accéder à ces services. Les titulaires des Programmes d'utilisation ou des Cartes autorisées lorsqu'ils sont en voyage à caractère particulier et avec leur carte d'embarquement confirmée et valide pourront également y accéder (les cartes d'embarquement non confirmées telles que « Crew », « extra Crew », « stand by » ou analogues ne sont pas incluses).

Un registre de plaintes et de suggestions est mis à la disposition des clients.