

# Términos y Condiciones y Política de Privacidad

## Terms and Conditions and Privacy Policy

### 1. Objeto

Las presentes condiciones generales tienen por objeto regular las condiciones generales del servicio ofrecido por Aena S.M.E., S.A. denominado Productos VIP. En el caso de existir discrepancia sobre lo estipulado entre las condiciones generales y las condiciones particulares de un determinado servicio, prevalecerá lo dispuesto en estas últimas.

### 2. Ámbito de aplicación

Las presentes Condiciones Generales regulan el contrato de la Compra de accesos a Productos VIP que la sociedad mercantil estatal, Aena S.M.E., S.A. (en adelante Aena) como titular del servicio pone a disposición de los usuarios que se registren.

Aena tiene personalidad jurídica propia y diferenciada de la del Estado, plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines, y patrimonio propio. Aena S.M.E., S.A. está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 28.806, Folio 211, Sección 8, Hoja M-518648.

#### **Datos de contacto de Aena:**

Dirección: Calle Peonías 12, 28042 Madrid.

C.I.F: A86212420

Teléfono de contacto: 902 404 704

Correo electrónico de contacto: [webpublica@aena.es](mailto:webpublica@aena.es)

### 3. Suscripción de compra de accesos a Productos VIP

El usuario podrá acceder a las Salas VIP que Aena gestiona en los Aeropuertos, previo pago, a través de nuestra Página Web, o bien directamente en el mostrador de bienvenida. Para la compra online, deberá proporcionar aquellos datos clave (Nombre, Apellidos, Correo electrónico y teléfono) que el sistema le pide, sin los cuales no podrá avanzar en el proceso de compra.

Al realizar la compra, el sistema le proporcionará un número de identificación (código de venta) que deberá facilitar al personal del mostrador de la sala siempre que quiera hacer uso de los accesos adquiridos en esa compra. La posesión de este número confirma y garantiza su compra, sobre la cual no se podrán realizar modificaciones. Usted podrá hacer uso de los accesos adquiridos desde el momento de la compra; su periodo de validez es de seis (6) meses desde la fecha de su adquisición.

El uso de un acceso con cargo a un código de venta no es nominativo, por lo que le rogamos precaución en la gestión de los mismos. Asimismo, se advierte que está terminantemente prohibida su reventa, por lo que Aena no se hace responsable del posible uso fraudulento de los códigos.

El usuario podrá adquirir accesos a cualquiera de las Salas VIP que Aena gestiona. En los Aeropuertos en los que hay varias Salas, por favor, compruebe previamente el Terminal por el que opera la compañía con la que va a volar. En el Aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid-Barajas, sólo podrá acceder a la Sala Neptuno con tarjeta de embarque para vuelos del terminal 4 - Satélite, y sólo podrá acceder a la Sala Cibeles, con tarjeta de embarque para vuelos no Schengen.

Para acceder a la sala deberá pasar los habituales controles de seguridad que el Aeropuerto tiene previstos para los pasajeros, ya que todas las salas se encuentran ubicadas en zona restringida de seguridad.

En el mostrador de acceso a la sala deberá mostrar su código de venta junto con una tarjeta de embarque por persona. Deberá conservar este código durante toda su estancia en la sala y permanecer atento a las pantallas con la información de embarques, ya que Aena no se hace responsable de la pérdida de vuelos por falta de atención a los monitores.

Aena se reserva el derecho de admisión por razones de aforo, sin perder el derecho de uso de acceso en cualquier momento dentro del horario de las salas hasta su caducidad (seis meses desde la fecha de la compra). Para el acceso de menores de 11 años Aena podrá solicitar al pasajero un documento oficial que acredite la edad del menor. Las tarifas de acceso se establecen por persona.

#### 4. Política de Privacidad y protección de datos personales

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente de Protección de Datos Personales y, en particular, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, le informamos que los posibles datos personales que nos pueda facilitar o se puedan recoger a través de las Cookies, en la presente web serán tratados por Aena SME, S.A., con las finalidades que, a continuación, procedemos a indicar:

Al realizar el proceso de compra de accesos a "Servicios VIP", los datos que nos ha facilitado se tratarán con la finalidad de gestionar la compra de accesos a Servicios VIP que usted ha solicitado, así como comunicarle información de su interés. Al mismo tiempo, y siempre que usted lo haya autorizado expresamente, informarle de las ventajas que puede obtener, así como comunicarle información de su interés en relación con los servicios que Aena provee sobre Servicios de Parking y enviarle comunicaciones comerciales y publicitarias por vía electrónica, como boletines con información de interés para el pasajero, como promociones y cupones de descuento de las tiendas del Aeropuerto de AENA o de terceros sobre los siguientes ámbitos o sectores: automoción y alquiler de vehículos, ocio, agencias de viajes, turismo, transporte, compañías aéreas, restauración, sector textil, moda, belleza y cosmética, financiero y asegurador, prensa y revistas, juego y apuestas

Sus datos personales podrán ser comunicados por Aena a las empresas contratantes del espacio VIP (su empresa o compañía aérea) con el fin de gestionar su acceso a la misma, estando dicho tratamiento legitimado por la ejecución del contrato suscrito, y consentimiento para envío de comunicaciones comerciales

Los datos serán conservados durante la prestación del servicio, así como durante el plazo que pueda surgir una reclamación

Asimismo, en caso de no producirse el pago en el término previsto para ello y cumplirse los requisitos previstos en la normativa, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias.

Cualquier interesado tiene derecho a obtener confirmación sobre la existencia, o no, de un tratamiento de sus datos personales. Asimismo, el Reglamento General de Protección de Datos, estipula como derechos del interesado:

- Acceder a sus datos
- Solicitar la rectificación o supresión de sus datos
- Solicitar la limitación del tratamiento de sus datos
- A la portabilidad de sus datos
- Oponerse al tratamiento de sus datos

Sus peticiones serán contestadas a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el plazo de un mes desde la recepción de su solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. Aena informará al interesado de la prórroga dentro del primer mes desde la solicitud.

El interesado tiene derecho a retirar el consentimiento de las comunicaciones comerciales en cualquier momento, sin que ello afecte a su gestión de la Compra de accesos a Productos VIP. Los datos serán conservados mientras mantenga su condición de cliente.

Para el ejercicio de los derechos reconocidos, el interesado podrá ponerse en contacto a través de la siguiente dirección de correo electrónico [ocpd@aena.es](mailto:ocpd@aena.es) o dirigiendo un escrito a calle Peonías 12, 28042 Madrid, así como a través del Portal de Servicios Telemáticos (<https://serviciostelematicos.aena.es>).

Para cualquier duda puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos mediante el correo electrónico: [dpd@aena.es](mailto:dpd@aena.es).

El interesado tiene derecho a presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de datos (AEPD) como autoridad de supervisión y control en materia de protección de datos en el territorio español.

## 5. Exclusión de Responsabilidad

Con el uso de este servicio, usted como usuario:

- Se responsabiliza de la veracidad y exactitud de los datos personales comunicados y autoriza la recogida y el tratamiento de los mismos para esta finalidad. En el supuesto de producirse alguna modificación en sus datos, rogamos nos lo comuniquen con el fin de mantenerlos actualizados.

Asimismo, Aena:

- realiza los máximos esfuerzos para evitar cualquier error en los contenidos que pudieran aparecer en este sitio web.
- no garantiza la exactitud ni la puesta al día de la información que se pueda obtener del mismo, la cual podrá ser modificada sin previo aviso.
- no asume ninguna responsabilidad derivada del uso por terceros del contenido de este sitio.
- realizará sus mejores esfuerzos para que el servicio de compra de accesos a Productos VIP no sufra interrupciones, pero no puede garantizar la ausencia de fallos tecnológicos, ni la permanente disponibilidad del Portal y de los servicios contenidos en él y, en consecuencia, no asume responsabilidad alguna por los daños y perjuicios que puedan generarse por la falta de disponibilidad y por los fallos en el acceso ocasionados por desconexiones, averías, sobrecargas o caídas de la red no imputables a Aena.
- no garantiza la ausencia de virus u otros elementos que puedan alterar su sistema informático. Aena excluye cualquier responsabilidad por daños y perjuicios de cualquier naturaleza derivados de dichos virus o elementos lesivos.
- Aena no se hace responsable del uso o suscripción realizado por un menor de 18 años, ni de los daños y perjuicios causados a terceros, incluido el propio menor, por el incumplimiento de la legislación vigente o de las presentes Condiciones Generales del servicio. Recomendamos que en dispositivos que son facilitados a menores de 18 años, se habiliten las opciones de mecanismos de control parental.

La información que se ofrece no es necesariamente exhaustiva, completa, exacta o actualizada. En el caso de licitaciones y textos legales no se garantiza la reproducción exacta del texto adoptado oficialmente. Únicamente se consideran auténticos los textos publicados en las ediciones impresas de los boletines oficiales correspondientes o en la prensa.

La información facilitada por Aena es de carácter general y no supone asesoramiento profesional o jurídico alguno.

## 6. Titularidad y comunicaciones

Serán válidas todas las comunicaciones efectuadas entre Aena y el usuario a través de [www.aena.es](http://www.aena.es); SMS; Notificaciones push; correo electrónico; teléfono; centro de atención de Aena y/o carta.

## 7. Modificación de las presentes condiciones y advertencias

Aena se reserva el derecho a modificar las condiciones y advertencias aplicables a las presentes Condiciones Generales. Aena podrá modificar las presentes condiciones, comunicándolo a los usuarios, requisito que las partes convienen expresamente que se entiende cumplido con la publicación de las variaciones a través del sitio web de Aena [www.aena.es](http://www.aena.es) o a través de cualquier otro punto de comunicación de Aena.

Si el usuario no estuviera de acuerdo, podrá cancelar su reserva, de acuerdo con lo dispuesto en las condiciones de venta de este servicio.

## 8. Derecho aplicable y jurisdicción competente

La aceptación de las presentes Condiciones Generales implica el conocimiento y conformidad de las advertencias legales aquí expresadas y, en especial, de que los conflictos relativos a este sitio se regirán exclusivamente por el Derecho español, siendo los Juzgados y Tribunales españoles los únicos competentes.

# Terms and Conditions and Privacy Policy

## 1. Purpose

The purpose of these general conditions is to regulate the general conditions for the service offered by Aena S.M.E., S.A referred to as VIP Products. In the event of a discrepancy between the general conditions and the specific conditions of a specific service, that featured in the specific conditions shall prevail.

## 2. Scope of application

These General Conditions regulate the contracting of the Purchase of Accesses to VIP Products which the state-owned commercial company Aena S.M.E., S.A (hereinafter Aena), as holder of the service, puts at the disposal of the users who register.

Aena has its own legal status and, unlike that of the State, has full legal capacity to act in order to meet its purposes and own capital. Aena is registered in the Companies Registry in Madrid, Volume 28.806, Folio 211, Section 8, Page M-518648.

### **Aena contact details:**

Address: Calle Peonías 12, 28042 Madrid.

Corporate Tax ID No.: A86212420

Contact phone number: 902 404 704

Contact e-mail: [webpublica@aena.es](mailto:webpublica@aena.es)

## 3. Subscription for purchasing accesses to VIP products

Users may access the VIP lounges that Aena manages in the airports, with payment in advance made through our Website, or directly at the reception desk. For online purchases, the key personal data (name, surnames, e-mail and telephone number) requested by the system must be provided, without which the purchase process will not proceed.

In making the purchase, the system will provide an identification number (sales code), which must be given to staff at reception whenever use is made of the access passes acquired in the purchase. Possession of this number confirms and guarantees your purchase, which cannot be changed. You can use the access passes purchased be used from the time of purchase; and their validity period is six (6) months from the purchase date.

The use of an access pass charged to a sales code is not nominative, so please use caution when managing them. Please also be advised that resale is strictly prohibited; therefore, Aena is not responsible for possible fraudulent use of codes.

The user will be able to obtain access to any of the VIP Lounges that Aena manages. In Airports where there are several Lounges, please, check the Terminal in which the company that you are going to fly with operates beforehand. In the Adolfo Suárez Madrid-Barajas Airport, you can only access the Neptuno Lounge with a boarding pass for flights from terminal 4 - Satellite, and you can only access the Cibeles Lounge with a boarding pass for Non-Schengen flights.

In order to access the lounge you must pass through the usual Airport security checks for passengers, given that all of the lounges are located in security restricted areas.

At the lounge reception desk you must present your sales code along with a boarding pass for each person. You must keep this code throughout your stay in the lounge and also remain attentive to screens with boarding information. Aena is not responsible for missed flights due to lack of attention to the monitors.

Aena reserves the right to deny admission for reasons of capacity, without losing the right to access at any time within the opening times of the lounge until the expiry date of the access pass (six months from the date of purchase). For access by minors under the age of 11 years, Aena may request an official document accrediting the age of the minor. Access pass prices are per person.

#### 4. Privacy policy and protection of personal data

In compliance with what is established in the current legislation regarding Personal Data Protection and, in particular, in the Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and Council, 27 April 2016, we inform you that the personal data that may possibly be facilitated to us, or which may be collected by means of Cookies, in this website, will be processed by Aena SME, S.A., for the purposes that are indicated below:

When carrying out the purchasing process of accesses to "VIP Services", the information you have provided us with will be processed with the aim of managing the purchase of accesses to VIP services requested by you, as well as to send you information that may be of interest to you. Equally, and always in the case that this has been expressly authorised by you, to provide you with information of interest relating to the services that Aena provides on Parking Services and to send you commercial and marketing communications via email, such as newsletters with information of interest to the passenger, such as promotions and discount coupons for the AENA Airport shops or those of third parties regarding the following areas or sectors: the automotive and vehicle rental sector, leisure, travel agencies, tourism, transport, airline companies, catering, the textile sector, fashion, beauty and cosmetics, the financial and insurance sector, press and magazines, gaming and gambling

Your personal data may be communicated by Aena to the companies contracting the VIP space (your company or airline) in order to manage your access to it. The legal basis for this processing is the performance of the signed contract and your consent for receiving commercial communications.

Your data will be kept during the provision of the service as well as for the period during which a claim may arise.

Likewise, if the payment were not effected as provided for and in compliance with regulatory requirements, the information related to the non-payment could be conveyed to files regarding non-compliance with monetary obligations.

Any interested party has the right to obtain confirmation regarding the existence, or non-existence, of processing of their personal data. Furthermore, the General Data Protection Regulation stipulates the following to be rights of the interested party:

To access their data

To request the rectification or deletion of their data

To request the limitation of the treatment of their data

To the portability of their data

To refuse the treatment of their data

Their requests will be answered as soon as possible and, in any event, within a period of one month from the reception of their request. Said deadline may be extended by another two months when necessary, taking into account the complexity and the number of requests. Aena will inform the interested party of said extension within the first month following the request.

The interested party has the right to withdraw consent for commercial communications at any time, without this affecting their management of the purchase of accesses to VIP products. The data will be stored while you are a customer.

In order to exercise the recognised rights, the interested party can get in touch via the following email address: [ocpd@aena.es](mailto:ocpd@aena.es) or by writing to the following address: Calle Peonías 12, 28042 Madrid, and by using the Telematic Services Portal (<https://serviciostelematicos.aena.es>).

Any queries can be sent to our Data Protection Officer via the following email address: [dpd@aena.es](mailto:dpd@aena.es)

The interested party has the right to file a claim to the Spanish Agency for Data Protection (AEPD) which is the authority for the supervision and monitoring of data protection in the Spanish territory.

## 5. Liability exclusion

By using this service, you, as the user:

- Are responsible for the veracity and accuracy of the personal data communicated and authorise the collection and processing of these for this purpose. In the event of any change to your data, please let us know in order to keep it updated.

Likewise, Aena:

- Makes every endeavour to avoid any error in the content which could appear on this web site.
- Does not guarantee the accuracy or the updated status of the information that may be obtained from said application, that may be modified without prior notice.
- Accepts no liability derived from the use of the content of this site by third parties.
- Shall make every endeavour to ensure that the service for purchasing accesses to VIP products does not suffer interruptions, however cannot guarantee the absence of technological faults or the permanent availability of the portal and the services contained therein. And, as a result, does not accept any liability for the damages which could arise due to a lack of availability and for faults in the access caused by disconnections, breakdowns, overloads or network faults not attributable to Aena.
- Does not guarantee the absence of viruses or other elements which could alter their IT system. Excludes any liability for damage of any kind as the result of said viruses or harmful elements.
- Aena does not accept any liability for the use or subscription made by a minor who is under 18 years old, nor for the damage caused to third parties, including the minor themselves, as the result of non-compliance with the legislation in force or with these General Conditions for the service. We recommend that in devices provided to minors who are under 18 years old, that the parental control mechanism options be enabled.

The information offered is not necessarily exhaustive, complete, exact or updated. In the case of tenders and legal texts there is no guarantee of the exact reproduction of the officially adopted text. Only the texts published in the printed editions of the corresponding official gazettes or in the press are considered as genuine.

The information provided by Aena is of a general nature and does not require either professional or legal advice of any kind.

## 6. Ownership and communication

Any communication made between Aena and the user will be valid when via [www.aena.es](http://www.aena.es); SMS; push notifications; e-mail; telephone; Aena customer services centre and/or letter.

## 7. Modification of these conditions and warnings

Aena reserves the right to modify the conditions and warnings which are applicable to these General Conditions. Aena could modify these conditions, notifying users of such modifications, a requirement which the parties expressly agree to and which is understood to be fulfilled with the publication of the variations via Aena's website [www.aena.es](http://www.aena.es) or via any other of Aena's communication points.



If the user were not to agree, they could cancel their reservation in accordance with the provisions in the sales conditions of this service.

#### 8. Applicable law and competent jurisdiction

The acceptance of these General Conditions implies knowledge and agreement of the legal notices expressed herein and, in particular, of the fact that any conflicts related to this site will be governed exclusively by Spanish Law, making the Spanish Courts and Tribunals the only competent authorities.