

## NORMAS DE USO DEL SERVICIO MEET&ASSIST

- ✓ Una vez adquirido el servicio, el servicio Meet & Assist del aeropuerto se pondrá en contacto con el cliente para acordar la fecha y hora del servicio y el punto de encuentro en el aeropuerto, en función del terminal y del vuelo de salida o llegada.
- ✓ Al realizar la compra, el sistema le proporcionará un correo de confirmación de compra que contiene un ID de venta, un Código QR y un archivo para descargar el ticket electrónico con el código QR en el móvil. Igualmente se incluirán los datos de contacto con Aena para cualquier información adicional que requiera sobre el servicio Meet & Assist contratado.
- ✓ El usuario deberá presentarse en el punto de encuentro a la hora acordada e identificarse a nuestro personal de Meet & Assist. En caso de no presentarse y una vez transcurridos 15 minutos desde la hora acordada, sin haber avisado previamente, el pasajero perderá el derecho a la prestación de este servicio, así como a la devolución de su importe. Si se modificara la hora del servicio por retraso en la hora prevista del vuelo el usuario deberá avisarlo con una antelación mínima de 1 hora.
- ✓ A su llegada, el usuario mostrará el código QR de la reserva realizada a nuestro personal para poder hacer uso del servicio.
- ✓ La adquisición de un servicio para 2 o más usuarios implica su utilización conjunta en grupo y en el mismo servicio.
- ✓ En el caso de que el servicio se haya contratado para varios usuarios deberán estar todos los usuarios en el punto de encuentro a la hora prevista. En caso de no presentarse a la hora prevista algún usuario dentro del margen establecido de 15 minutos, éste perderá el derecho a la prestación del servicio.
- ✓ El servicio finalizará una vez acompañado al pasajero al punto final del aeropuerto previamente acordado: puerta de embarque, sala de llegadas, sala VIP.
- ✓ El tiempo máximo de prestación del servicio será de 3 horas. Este tiempo podrá ampliarse en casos puntuales de retrasos de vuelos o imprevistos, siempre y cuando haya disponibilidad de personal del servicio Meet & Assist.
- ✓ El servicio incluye asistencia y acompañamiento al pasajero en los procesos de facturación y recogida de equipaje, sin que se entienda como un servicio de traslado de equipaje, el cual será portado por el propio pasajero.
- ✓ En el proceso de compra se indicará el terminal del aeropuerto donde se solicita la prestación del servicio y el vuelo o vuelos asociados de llegada o salida, para poder anticipar y prestar adecuadamente el servicio de acompañamiento. El usuario podrá consultar estos datos previamente con su compañía aérea o en la web [www.aena.es](http://www.aena.es).
- ✓ Para la utilización de la sala VIP en el servicio Meet & Assist, aplicarán la Normas de Uso de las Salas VIP de Aena disponibles en la sala o en la web [www.aena.es](http://www.aena.es).
- ✓ 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 pasajeros.
- ✓ El servicio a menores de 18 años no acompañados contará con un incremento del 25% sobre el precio del servicio. Para poder prestar el servicio adecuadamente es obligatorio indicar durante el proceso de compra, que el/los usuario/s son menores no acompañados.
- ✓ El usuario debe permanecer siempre atento a los anuncios de embarque, así como a las pantallas de Información de vuelos. Si necesita alguna información adicional puede consultar al personal de Meet & Assist.
- ✓ Los usuarios deberán identificarse correctamente al llegar a los correspondientes controles de seguridad.

- ✓ Para la utilización del servicio de Fast Lane / Fast Track, aplicarán las Normas de Uso de los accesos preferentes "fast lane" disponibles en la sala o en la web [www.aena.es](http://www.aena.es).
- ✓ 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 del servicio Meet & Assist, 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.
- ✓ En todo el aeropuerto y según la legislación actual, no está permitido fumar, ni siquiera cigarrillos electrónicos.

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