

Con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente

## El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas inicia la operativa de Navidad con nuevos servicios adaptados a las necesidades del pasajero

- Nueva área de llegadas en el exterior de la Terminal T4 con parque infantil, zonas de asientos y espacio para mascotas
- Nuevo servicio con habitaciones para el descanso de pasajeros en conexión en la Terminal T4S
- Nuevos espacios para mascotas, muy demandados por los pasajeros que viajan con animales, en embarque de las Terminales T2, T4 y T4S
- Zonas de espera en las Terminales T1 y T4 dotadas con mobiliario sostenible y vistas a la plataforma de aeronaves
- Nueva sala VIP en la Terminal T4 con capacidad para 120 personas
- Puntos para el intercambio de libros y fomento de la lectura
- Programa de talleres para niños en áreas infantiles y de juegos
- Todos estos servicios dirigidos al usuario sirven también para diferenciar a AS Madrid-Barajas frente a otros hub, aportando un plus a aquellos pasajeros que utilizan las instalaciones en sus conexiones internacionales y requieren servicios diferenciados
- Durante estas navidades el Aeropuerto operará más de 21.300 vuelos, siendo hoy viernes, 19 de diciembre, el día de mayor tráfico

19 de diciembre de 2025

Los pasajeros que vayan a pasar por el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas durante estas fiestas de Navidad van a encontrar una gran variedad de nuevos servicios que se han ido poniendo en funcionamiento a lo largo de las últimas semanas y meses con el objetivo de ampliar la oferta y mejorar su experiencia a su paso por las instalaciones.

Dichos espacios, repartidos en su gran mayoría por las zonas de embarque de las diferentes terminales, tienen como objetivo atender las crecientes necesidades de los pasajeros durante su estancia en el Aeropuerto, tratándose en algunos casos de servicios muy demandados por los usuarios.

Con estas iniciativas el Aeropuerto pretende continuar trabajando para mejorar la experiencia de los viajeros a su paso por las instalaciones, ofreciendo un servicio integral de calidad, al tiempo que optimizar también la experiencia de aquellos pasajeros que utilizan Barajas como aeropuerto hub en sus conexiones internacionales y que requieren servicios adicionales.

Entre dichas instalaciones se encuentran espacios para el descanso del pasajero en zonas de embarque, zonas diferenciadas para mascotas o servicios complementarios y diferenciadores, como una nueva área en llegadas de la Terminal T4, espacios para el intercambio de libros y talleres de juegos para niños en periodos vacacionales.

### Espacios para el descanso antes de coger el vuelo en embarque:

- **Nueva área Gettsleep Lounge.** Este espacio, **equipado con 32 pequeños módulos a modo de habitaciones**, está dirigido a aquellos viajeros que buscan descansar entre sus vuelos, relajarse o simplemente dormir unas horas y no pueden o no tienen tiempo para desplazarse fuera de las instalaciones aeroportuarias.

Con este objetivo la sala, que cuenta con un sistema de aislamiento acústico para garantizar el mejor descanso o desconexión en el viaje, está localizada de forma estratégica en la Terminal T4S, donde se llevan a cabo un gran número de conexiones de vuelos de largo radio. La Gettsleep Lounge dispone también de módulos accesibles para personas con movilidad reducida, así como zona de coworking y duchas.

Los módulos, conceptualizados con diferentes categorías, están equipados con camas, edredones y almohadas, así como otras utilidades básicas.

- **Tres nuevas zonas de espera, con mobiliario sostenible, equipadas con bancadas, tumbonas y mesas de trabajo** en un entorno con vistas a la plataforma de movimiento de aeronaves. Estas nuevas zonas, decoradas con ambientación inspirada en la naturaleza y una superficie de cerca de 400 m<sup>2</sup>, están ubicadas de forma estratégica en el Dique Sur de la Terminal T1, donde embarcan las grandes aeronaves con destinos transcontinentales, y en la T4, hacia el norte y sur del edificio, entre las puertas K62-J59 y J40-H30.

Con capacidad de asiento para 323 viajeros, estos espacios, que cuentan también con otras facilidades, se suman al ya existente desde hace un par de años y de iguales características situado en la Terminal T4 Satélite. Un espacio, que surgió como una apuesta por la sostenibilidad en las instalaciones, y que es muy utilizado y valorado por los pasajeros de vuelos internacionales de larga distancia.

- **Sala VIP “Retiro”.** Continuando con su guiño a Madrid y a sus lugares más emblemáticos, el Aeropuerto abrió hace unos meses en la Terminal T4, próxima al filtro de seguridad, una nueva sala VIP que lleva por nombre “Retiro”, el gran pulmón verde de la ciudad.

La sala, que tiene una capacidad de 122 plazas, se caracteriza por ser un espacio acogedor destinado a los usuarios que demandan este tipo de servicios antes de coger su vuelo, con ambientes diferenciados, áreas de catering, espacios de trabajo, consigna, aseos adaptados a personas con movilidad, sala de lactancia o duchas, entre otros.

La sala Retiro, que tiene un horario de apertura de 5:00 de la mañana a 12:00 de la noche, pretende también atender el incremento de demanda de este tipo de servicios por parte de los pasajeros a lo largo de los últimos años.

Con esta nueva apertura el Aeropuerto tiene operativas seis Salas VIP: Puerta de Alcalá en T2, Puerta del Sol en T3, Plaza Mayor y Retiro en T4, Neptuno en T4S y la Sala Cibeles en T1.

### **Nueva área de Llegadas en la Terminal T4**

El último espacio en ver la luz ha sido una nueva zona de espera en Llegadas de la Terminal T4. Una plaza dirigida a pasajeros y acompañantes, situada en el exterior del edificio frente a las puertas de acceso en la planta 0, para aquellos viajeros que quieren tomar un respiro antes de coger el transporte público o para acompañantes que simplemente quieren esperar la llegada de sus familiares fuera de las instalaciones.

Con el objetivo de optimizar la experiencia de estas personas, la plaza, de unos 700 m<sup>2</sup>, está compuesta por una zona de descanso con mobiliario urbano, jardineras, fuentes de agua y mesa para ajedrez; una zona infantil, debidamente acondicionada con un avión para juegos, y un área para mascotas.

### **Viaje con mascotas**

El Aeropuerto también ha instalado en zona de embarque tres nuevas áreas destinadas a aquellos pasajeros que viajan con mascotas y que tienen que hacer esperas o se encuentran en conexión de vuelos, sin posibilidad de salir al exterior. Las áreas se suman a la ya existente en el exterior de la Terminal T1, en funcionamiento desde el pasado año, y la recientemente abierta en T4.

Estos espacios, que venían siendo muy demandados por los pasajeros que viajan con animales, se suman a los otros servicios que pretenden atender de forma adecuada las diferentes necesidades que se plantean durante el viaje.

Situadas en embarque de las Terminales T2, T4 y T4S, disponen de espacio para que los animales se puedan mover, así como otros elementos como fuentes de agua con bebedero y papeleras con dispensador de bolsas.

### **Fomento de la lectura y talleres infantiles**

Recientemente se han implantado también varios puntos donde los pasajeros no sólo pueden disfrutar de la lectura, sino también intercambiar libros o dejar aquellos que ya han leído y no quieren conservar, para uso y disfrute de otras personas.

Estos espacios, ubicados en diversas zonas de embarque de las terminales, tienen como objetivo fomentar la cultura al tiempo que mejorar la experiencia de los pasajeros a su paso por las instalaciones, ofreciendo opciones diferentes de entretenimiento, tanto a adultos como a niños.

Por otro lado, durante estas fiestas navideñas, el Aeropuerto ha puesto en marcha talleres infantiles con el objeto de hacer más llevadera la estancia de aquellas familias que viajan con niños en estas fechas.

Los talleres, en los que se realizan diversas actividades, tienen lugar en las zonas infantiles situadas en embarque de las Terminales T4, junto a la puerta J58; T2, frente a la puerta C46, y T4S, próximo a la puerta S11, con amplios horarios.

La actividad para niños comienza este viernes, coincidiendo con el inicio de la operación salida de Navidad y se alargará hasta el próximo 7 de enero.

### **Zonas comerciales y de trabajo**

A lo largo de las últimas semanas también se han llevado a cabo reformas en las plazas comerciales situadas en embarque de la Terminal T4. Las 7 plazas cuentan con suelo y bancadas de asientos renovados con el objetivo de hacer más cómoda la espera del vuelo. Estos espacios disponen además de jardineras con iluminación integrada, enchufes y otras facilidades.

Además, para aquellas personas que necesitan trabajar a su paso por las instalaciones, se ha instalado en embarque de la Terminal T2 una nueva zona de trabajo, junto a las puertas C, equipada con diversas utilidades para facilitar esta tarea. Estos espacios de trabajo también han sido implementados en embarque de la T4, integrados dentro de las plazas comerciales.