

CONDICIONES GENERALES PARA LA RESERVA DE PLAZAS DE LOS APARCAMIENTOS DE LOS AEROPUERTOS DE AENA S.M.E., S.A.

- 1. OBJETO:** El presente documento recoge las condiciones generales de Estacionamientos con Reserva de Plaza y la normativa de funcionamiento del aparcamiento. La reserva de plaza de aparcamiento supone la aceptación íntegra de las presentes condiciones generales, sin que el usuario pueda reclamar fraccionamientos o precios distintos a los de las estancias reservadas.
- 2. RESERVAS:** El usuario podrá hacer una reserva de plaza de estancia en los aparcamientos de la red de Aena S.M.E., S.A (en adelante Aena), a través de la página web o APP oficial. Deberá proporcionar aquellos datos clave (nombre y apellidos, matrícula y/o VIA T, fecha y hora de llegada, fecha y hora de salida, dirección de correo electrónica, teléfono...) que el sistema le pide y sin los cuales no podrá avanzar en el proceso de reserva.

Recibirá un email en la dirección de correo electrónico que introdujo durante el proceso de reserva con su confirmación de reserva. Asegúrese de que ha recibido este correo electrónico. Si no recibe este correo, póngase en contacto con nuestro servicio de atención o vuelva a intentar hacer otra reserva. Su reserva no habrá quedado registrada por lo que si acude al aparcamiento se le cobrará a precio oficial sin reserva.

La tarifa del estacionamiento con reserva de plaza se calculará por periodos de 24 horas y/o fracción, a contar desde la fecha y hora de acceso al aparcamiento, hasta la salida del vehículo del mismo, estableciéndose un tiempo de cortesía entre 15 y 30 minutos, desde el pago de la reserva de estancia del vehículo.

El importe mínimo de pago será el correspondiente a la estancia mínima según las condiciones del producto/aparcamiento/aeropuerto, y el tiempo de estancia se contabilizará por días completos y/o fracción.

El importe de las tarifas de estacionamiento con reserva de plaza y los tiempos de cortesía se establecerán por cada uno de los Aeropuertos de la Red.

Al realizar la reserva, el sistema le proporcionará un número de localizador. La posesión de este número confirma y garantiza su reserva, siempre que cumpla con las condiciones de reserva y la matrícula del vehículo con el que estacione sea la misma que figura en la reserva. Si el cliente estaciona con un vehículo cuya matrícula sea diferente a la que figura en la reserva, la reserva no será válida.

Es necesario realizar la reserva de plaza con un mínimo de 3 horas de antelación a la hora prevista de llegada al aparcamiento. En caso contrario la reserva no tendrá validez y el importe de la estancia se calculará según la tarifa oficial para el estacionamiento en cada aparcamiento y aeropuerto.

La reserva de plaza sólo se puede efectuar para un único vehículo. Para reservar la estancia de más vehículos, deberá realizar una reserva para cada uno de ellos.

El cliente cuenta, para poder acceder al parking, con un intervalo de 2 horas de antelación y 99 horas después desde la fecha y hora de entrada que figura en la reserva. Si la entrada del vehículo no cumple estas condiciones, la reserva no será válida y la estancia se cobrará a precio oficial sin reserva del aparcamiento donde estacionó.

No es posible ampliar la duración de una reserva una vez que el vehículo se encuentra dentro del parking. Si la duración de la estancia excede del tiempo reservado, se abonará el precio del tramo que exceda lo reservado según la tarifa oficial vigente en cada Aparcamiento y Aeropuerto.

El cliente podrá imprimir un justificante de la reserva efectuada.

El cliente podrá modificar o cancelar la reserva realizada hasta 3 horas antes, introduciendo su localizador a través de la página web, siempre que se trate de una reserva cuyo pago se realice a la finalización de la estancia del vehículo (reservas sin pago anticipado). Pasado este plazo, no podrá realizar modificaciones ni cancelaciones de la reserva.

El cliente podrá modificar o cancelar la reserva realizada hasta 3 horas antes de la fecha y hora de entrada, introduciendo su localizador a través de la página web, siempre que se trate de una reserva con pago anticipado, realizada con más de 14 días de antelación. Pasado este plazo, no podrá realizar modificaciones ni cancelaciones de la reserva. Trascurridos 14 días desde la creación de una reserva con pago anticipado, la cancelación de la reserva puede conllevar el cobro de una comisión cuyas condiciones serán detalladas en la propia web de reservas y en la confirmación enviada por mail.

El cliente podrá modificar o cancelar la reserva realizada hasta un minuto antes de la fecha y hora de entrada, introduciendo su localizador a través de la página web, siempre que se trate de una reserva con pago anticipado, realizada con menos de 14 días de antelación. Pasado este plazo, no podrá realizar modificaciones ni cancelaciones de la reserva.

Las modificaciones y cancelaciones de reserva deberán realizarse a través del Call Center de Aena en el teléfono 913 211 000 o a través de la página web oficial de Aena. No se atenderán solicitudes de modificación o cancelación por correo electrónico ni cualquier otro medio distinto a los admitidos anteriormente.

Aena no se hace responsable de las incidencias que puedan surgir por causas ajenas al propio aparcamiento o a la web de reserva de plazas de aparcamiento, como, por ejemplo, cambios o cancelaciones de vuelo.

2.1. Cláusula de derecho de desistimiento

En el caso de reservas con pago anticipado, el cliente dispondrá de un máximo de 14 días naturales para desestimar la compra, siempre que no se haya cumplido ya la fecha y hora de entrada en el aparcamiento ni haya disfrutado del servicio. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial.

Para ejercer el derecho de desistimiento, recomendamos realizar la cancelación de la reserva directamente a través de la web de Aena (aenaparking.es). No obstante, también podrá

usted notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, por correo electrónico a aenaaparcamientos@aena.es). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento (1) que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio. Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

(1) Modelo de formulario de desistimiento

(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

– A la atención de aenaaparcamientos@aena.es:

– *Por la presente le comunico/comunicamos que desisto de mi/desistimos de nuestro contrato de reserva de plaza de aparcamiento del siguiente bien/prestación del siguiente servicio*

– *Localizador reserva*

– *Nombre del consumidor*

– *Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios*

– *Matrícula del vehículo del consumidor*

– *Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel)*

– *Fecha*

- 3. GENERAL:** El acceso al aparcamiento en el cual se ha realizado la reserva de plaza de aparcamiento se realizará a través de la entrada de vehículos del mismo. Para poder acceder a esta zona, el cliente deberá coger un ticket en la barrera de control de acceso, siempre que no esté dado de alta en el servicio de pago por matrícula. En caso de que la barrera de acceso no abriera ni emitiera el ticket, podrá comunicar con nuestro personal mediante el botón de información a través de la interfonía y le atenderemos para solucionar el problema.

Estacione el vehículo y, al regreso del viaje, podrá abonar su estancia en los cajeros automáticos o en caja manual, antes de recoger su vehículo, siempre que no esté dado de alta en el servicio de pago por matrícula o que su reserva haya sido pagada con antelación. Para el abono de la tarifa de reserva de plaza de aparcamiento acreditará la fecha y hora de llegada mediante el ticket de aparcamiento que recogió en la barrera de entrada a la llegada al aparcamiento. El aparcamiento no se responsabiliza de los retrasos que pudiera sufrir el cliente, por causas ajenas al primero.

Existen hojas de reclamación a disposición del cliente en el punto/s de atención al pasajero de cada aeropuerto.

- 4. TARIFAS:** Las tarifas de estacionamiento con reserva de plaza se establecen por días completos de estancia y/o fracción (minuto).

El importe de esta tarifa se establecerá por cada uno de los distintos Aparcamientos y Aeropuertos de la Red.

Al hacer la reserva de plaza de aparcamiento, el sistema calcula el precio a abonar por la estancia que el usuario ha señalado. El sistema aplica automáticamente las tarifas vigentes para el periodo señalado en función del Aparcamiento y Aeropuerto de la Red seleccionado, considerando cualquier oferta o promoción que estuviera vigente en el momento de hacer la reserva. Las tarifas incluyen el IVA.

Para conocer las tarifas de los distintos Aparcamientos y Aeropuertos de la Red visite nuestra página web o consulte en nuestras Oficinas de Aparcamientos.

- 5. PAGO DE LA ESTANCIA:** En caso de reserva sin pago anticipado, el pago del estacionamiento con reserva de plaza se realizará antes de su salida del aparcamiento, acreditándose la fecha y hora de llegada mediante el ticket de aparcamiento que recogió en la barrera de entrada a la llegada al aparcamiento, siendo la tarifa a aplicar por días completos y/o fracción, tal como queda pactado en el presente documento. Se podrá hacer en metálico o mediante tarjeta de crédito, en la oficina o en los cajeros automáticos del aparcamiento, o a través del servicio de pago por móvil disponible en la APP oficial de Aena. Si necesita una factura hágaselo saber a nuestro personal.

En el caso de que el cliente haya pagado previamente la estancia reservada, el cliente deberá validar su ticket de aparcamiento antes de su salida. Se podrá hacer en la oficina o en los cajeros automáticos del aparcamiento o a través del servicio de pago por móvil disponible en la APP oficial de Aena.

Si la duración de la estancia excede del tiempo reservado, se abonará el precio del tramo que exceda lo reservado según la tarifa oficial vigente en cada Aparcamiento y Aeropuerto.

Si la duración de la estancia es inferior a la reserva efectuada, el cliente podrá solicitar pagar el tiempo realmente consumido de su estancia en base a la tarifa oficial del aparcamiento (sin reserva) en el que estacionó, en lugar de que le sea aplicado el precio de reserva. En caso de reservas sin pago anticipado, el cliente podrá solicitar el pago de este importe antes de abandonar el parking. En caso de reserva con pago anticipado, el cliente deberá solicitar devolución del importe a través del correo aenaaparcamientos@aena.es, quienes valorarán si procede o no devolución. Desde el parking no se realizará la devolución de ningún importe.

En caso de estacionar en un aparcamiento que no se corresponda con el de la reserva realizada, el cliente deberá pagar el precio con reserva del parking donde haya estacionado, siempre que exista tarifa de reserva. De no existir precio con reserva en el parking donde haya estacionado, se le cobrará su estancia a precio oficial sin reserva. Si el importe recalculado de su estancia en el parking en el que finalmente estacionó es inferior al de su reserva se le cobrará el importe de la reserva.

Cualquier reclamación del servicio (devoluciones, mal servicio...) podrá realizarse a través del correo aenaaparcamientos@aena.es.

- 6. SEGUROS:** La empresa explotadora del aparcamiento, tiene contratada una Póliza de Responsabilidad Civil General con una entidad aseguradora que cubre la responsabilidad civil

por daños, sustracción o destrucción de los vehículos a motor (incluidos accesorios fijos y piezas de recambio) que se hallen en nuestro poder durante la custodia.

Están excluidos de nuestra póliza los objetos o mercancías depositadas en el interior de los vehículos, los defectos de fábrica, las reparaciones defectuosas o daños ocultos, inapreciables debidos a falta de cuidado en la conservación del vehículo. Solo se considerarán las reparaciones por daños realmente causados al vehículo confiado en el momento de la devolución de éste.

El usuario tiene obligación de comunicar a los empleados del aparcamiento, de forma inmediata y antes de salir del mismo, los daños y perjuicios que hubiera podido ocasionar al propio aparcamiento o a otros clientes. Igualmente deberá comunicar los daños que haya podido sufrir su vehículo dentro del aparcamiento. En el caso de que los daños se deban a robo-expoliación será necesario tramitar la correspondiente denuncia previa ante las Fuerzas de Seguridad competentes.

En el caso de detectar daños en su vehículo deberá formalizar un parte de accidentes en la caja manual antes de retirar su vehículo.

El usuario será responsable, ante el empresario y demás usuarios, de los daños y perjuicios que les ocasione el incumplimiento total o parcial de sus deberes o impericia en la conducción del vehículo dentro del aparcamiento.

Las franquicias aplicables a las garantías cubiertas serán asumidas por la empresa explotadora cuando quede demostrado que la pérdida, robo, daños materiales o físicos tengan su origen en la negligencia, infracción o incumplimiento voluntario de las normas que rigen las actividades del objeto del Seguro.

Dada la alta concentración de ondas electromagnéticas y radiofrecuencias en la zona de influencia de los aeropuertos y las estaciones, advertimos de la posibilidad de que dichas ondas interfieran en los sistemas eléctricos de su vehículo, tales como alarmas, radares, sistemas GPS, sistemas de apertura a distancia, etc. Por ello la empresa explotadora declina toda responsabilidad al ser una incidencia totalmente ajena a su control.

- 7. OTROS:** Aena se reserva el derecho de exigir las correspondientes responsabilidades por la utilización indebida del sistema de reservas de plaza de aparcamiento vía WEB o por el incumplimiento de las normas recogidas en las presentes condiciones generales.

El usuario será el único responsable en el caso de que la utilización del servicio se haga de forma defectuosa, parcial o errónea, o en caso de que alguien opere en su nombre o por su cuenta, utilizando los procedimientos y su clave de acceso.

Aena se reserva el derecho de anular las claves de acceso de usuario de los que haga un mal uso en los términos previstos en este condicionado.

Aena no se responsabiliza de la interrupción, inaccesibilidad o fallo de cualquier otra índole que pudiera sufrir la operativa del sistema, como consecuencia de los que puedan producirse en cualesquiera servicios de telecomunicaciones u otros accesorios ajenos a esta entidad y precisos para el funcionamiento del mismo. Las partes se someten para toda clase de reclamaciones dimanantes del presente condicionado, a la jurisdicción y competencia de los

Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid, salvo que por imperativo legal corresponda otro fuero distinto.

8. **DESVÍOS:** En época de alta ocupación se les podrá ofrecer a los usuarios el desvío a otro aparcamiento de categoría superior, sin coste adicional alguno para el cliente y previa aceptación voluntaria de dicho desvío.

Si la duración de la estancia excede del tiempo reservado, se abonará el precio del tramo que exceda lo reservado según las tarifas fijadas para el estacionamiento en el que se haya realizado la reserva.

9. **INFORMACIÓN:** Para cualquier consulta póngase en contacto con el Call Center de Aena en el teléfono 913 211 000 o a través del correo aenaaparcamientos@aena.es.

