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 electrónico…) 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.

   Al realizar la reserva, el sistema le proporcionará un 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.

   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.

   Es necesario realizar la reserva de plaza con un mínimo de 30 minutos de antelación a la hora de llegada al aparcamiento.

   El cliente cuenta, para poder acceder al parking, con un intervalo de 3 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.

   El cliente cuenta con 2 horas de cortesía desde la fecha y hora de salida que figura en la reserva para abandonar el aparcamiento sin cargo. 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. Se establece un tiempo de cortesía entre 5 y 20 minutos, desde el pago de la estancia del vehículo para abandonar el aparcamiento. Los tiempos de cortesía se establecerán por cada uno de los aeropuertos de la Red.

El cliente podrá modificar o cancelar la reserva realizada hasta 30 minutos 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 30 minutos 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.

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.

Verifica si para llegar a tu destino vas a ingresar a una zona de bajas emisiones que requiera permiso o etiqueta ambiental para evitar posibles sanciones.

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, en caja manual o a través de la app de Aena, 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 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/IGIC/IPSI.

Para conocer las tarifas de los distintos aparcamientos y aeropuertos de la red visite nuestra página web, app o consulte en nuestras oficinas de aparcamientos.

5. **PAGO DE LA ESTANCIA:** En caso de reserva sin pago anticipado o de estancias sin reserva previa, el pago del estacionamiento 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. Se podrá hacer en metálico o mediante tarjeta bancaria, 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 contacte con aenaaparcamientos@aena.es.

   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, esta no será válida y el cliente deberá pagar su estancia a precio oficial sin reserva del parking donde haya estacionado.

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. **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.

NORMAS GENERALES DE USO DE LOS APARCAMIENTOS DE LOS AEROPUERTOS DE AENA S.M.E, S.A.

1. **OBJETO:** El objeto de este documento es regular las normas de uso y funcionamiento en los aparcamientos de la red de aeropuertos de Aena con el fin de que se garantice el uso y disfrute de los mismos manteniendo los parámetros de calidad establecidos.

   Las normas descritas en este documento son de obligatorio cumplimiento de los clientes/usuarios, empleados y las personas que se puedan encontrar en el interior del aparcamiento o en sus accesos.

   La empresa gestora del aparcamiento velará por el cumplimiento de las presentes normas, así como de la legislación vigente de aparcamientos y de circulación de vehículos y pondrá en conocimiento de la autoridad competente cualquier transgresión de dichas normas. Los clientes también deberán respetar y cumplir las indicaciones de los empleados destinadas a velar por el cumplimiento de estas normas.

   Las presentes normas podrán ser objeto de modificación por parte de Aena cuando lo considere conveniente para el mejor funcionamiento del aparcamiento, quedando Aena obligado a su publicación para el debido conocimiento de los clientes.

2. **UTILIZACIÓN DEL APARCAMIENTO:** Se admitirá la utilización de los aparcamientos a cualquier usuario que cumpla con la presente norma y que no suponga un riesgo o peligro para la integridad y seguridad de otros usuarios, de las instalaciones o de los empleados del aparcamiento.

   Aena se reserva el derecho de restringir el acceso a los aparcamientos a los vehículos y/o usuarios que tengan un comportamiento inapropiado con personal, instalaciones, servicios u otros vehículos dentro del recinto aeroportuario.

   El usuario deberá acceder retirando un ticket de aparcamiento a la entrada del mismo, por cada vehículo estacionado, o habiéndose adherido previamente a los distintos modos de acceso telemáticos (Vía T, PPM, etc.) aceptados por el aparcamiento.

   Presentar al llegar, en caso de haber realizado reserva telemática (web, app, etc.) y el localizador de la reserva no se haya impreso en el ticket, la reserva en la caja manual del aparcamiento para confirmar los detalles de la misma (estancia, aparcamiento, precio, etc.). A estas normas de uso deben de añadirse las condiciones de uso establecidas para reservas telemáticas y que son fijadas en la plataforma telemática en términos y condiciones, las cuales deberán de ser aceptadas por los usuarios en el momento que efectúan una reserva.

   Se destinará un número de plazas para la utilización de vehículos de personas con movilidad reducida.

   Las plazas de aparcamiento están destinadas exclusivamente al estacionamiento de vehículos prohibiéndose destinarla a cualquier otro fin. Tampoco se podrá ocupar ni utilizar

el vehículo para cualquier actividad mientras se encuentre estacionado. Del mismo modo queda terminantemente prohibido:

- El acceso de vehículos de altura, peso o dimensiones superiores a los indicados, o que por sus dimensiones puedan entorpecer el normal funcionamiento del aparcamiento.
- El acceso de toda persona ajena a los servicios del aparcamiento.
- Dejar animales, tanto en el interior del vehículo como fuera del mismo.
- La introducción en el aparcamiento de materias combustibles, inflamables o peligrosas, excepto el contenido normal de carburante del depósito de los vehículos.
- Realizar reuniones en el aparcamiento de ventas, colectas y entregar a otros usuarios o depositar sobre los vehículos folletos publicitarios. Del mismo modo queda prohibido la utilización de los vehículos estacionados como soporte publicitario.
- La circulación de los peatones por las rampas y la utilización de los mismos de los accesos o vías de salida de los vehículos.
- Fumar en el interior del aparcamiento, encender fuegos o manipular equipos electrónicos que puedan provocar un incendio en las instalaciones del aparcamiento.
- El acceso a las oficinas y zonas restringidas al personal ajeno a la gestión del aparcamiento.
- La realización de fotografías y/o grabaciones de las instalaciones del aparcamiento o en las instalaciones del mismo, sin la pertinente autorización previa.
- La utilización de los servicios públicos del aparcamiento por personas que no sean clientes del aparcamiento.
- La recarga de vehículos eléctricos en puntos distintos a los habilitados a tal efecto

Dentro del aparcamiento y en sus accesos, el cliente deberá respetar:

- Las normas de circulación y preceptos legales o reglamentarios que puedan ser de aplicación.
- La señalización del tránsito.
- Las indicaciones de los empleados del aparcamiento, o aquellas que se hagan mediante carteles.
- Las presentes normas.

El vehículo deberá estacionarse dentro de los límites que delimitan cada plaza, ocupando sólo una de ellas.

No se permite realizar adelantamientos. Por otra parte, los vehículos circularán a una velocidad prudencial nunca superando los 10 km/h. Tendrán preferencia sobre otros vehículos aquellos que estén realizando maniobras de aparcamiento y solo se podrá utilizar la marcha atrás para realizar las maniobras de entrada o salida de una plaza de aparcamiento.

El usuario deberá obedecer y cumplir las señales establecidas para circular. Los vehículos estacionados en viales, pasos de peatones, obstaculizando pasos y accesos a lugares de tránsito y, en definitiva, fuera de los espacios delimitados y destinados al aparcamiento, podrán ser retirados e inmovilizados por el servicio de grúa. También podrán ser retirados por el servicio de grúa los vehículos que:

- Ocupen plazas de PMR sin tener la autorización pertinente.

- Ocupen plazas de vehículos eléctricos sin ser eléctricos o, siendo eléctricos, no estén utilizando el servicio de recarga.
- Motocicletas que no estén estacionadas en las plazas de motos.

El usuario deberá pagar el servicio de grúa a las tarifas vigentes más la estancia real para proceder a retirar el vehículo.

El peatón tendrá prioridad en sus desplazamientos por el aparcamiento debiendo utilizar las zonas peatonales, no utilizando nunca los accesos o vías de salida de los vehículos.

En caso de avería, el cliente deberá seguir las instrucciones de los empleados del aparcamiento.

El usuario limitará su presencia en el aparcamiento al tiempo necesario para las operaciones propias de estacionamiento del vehículo y de retirada del mismo.

La empresa está legitimada para proceder a la retirada de vehículos en casos de que estos permanezcan estacionados de forma continuada en él mismo lugar del aparcamiento por un periodo superior a seis meses de forma que se presuma racionalmente su abandono. Se acude entonces al procedimiento previsto en el artículo 6 de la Ley 40/2002 de 14 de noviembre reguladora del contrato de aparcamiento de vehículos.

3. **TARIFAS:** El usuario deberá satisfacer, antes de retirar el vehículo, el importe de su estancia horaria según las tarifas vigentes. Para ello el usuario deberá dirigirse a los cajeros automáticos si se dispone de ellos. En caso contrario el usuario deberá dirigirse a la caja manual o bien realizar el pago a través de la app oficial.

   El usuario deberá tener en cuenta que el abono de la estancia a través del medio de pago Vía-T puede estar limitado a un importe máximo. En caso de exceder dicho límite, será necesario que el usuario efectúe el abono de su estancia en el aeropuerto.

   Se deberá retirar el vehículo en un tiempo máximo después de validar el ticket. La superación de este tiempo en la retirada del vehículo conllevará el cobro del exceso incurrido.

   La pérdida del ticket de acceso comportará que el usuario, para retirar su vehículo, deberá identificarse, acreditando la propiedad/posesión del mismo y abonar la estancia real.

   El usuario podrá exigir el recibo justificante del pago de la estancia. Asimismo podrá exigir, para el ejercicio de cualquier derecho de naturaleza tributaria, la factura simplificada de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento en el que se regulan las obligaciones de facturación.

   Por motivos de seguridad, los empleados de la empresa gestora podrán requerir, al usuario que se encuentre en el interior del aparcamiento, que les muestre el justificante o resguardo del aparcamiento (ya sea físico o telemático).

   Un vehículo que ocupe más de una plaza señalada deberá abonar su estancia en función del espacio real que ocupe (números de plazas utilizadas al estacionar).

El titular del aparcamiento podrá ejercer el derecho de retención del vehículo en garantía del pago del precio del aparcamiento, según le concede la Ley 40/2002 de 14 de noviembre, reguladora del contrato de aparcamiento de vehículos, así como utilizar las vías de constreñimiento que le concede la legislación vigente. En el caso de que se tuviera importes pendientes de pago se podrá restringir el acceso.

Cuando finalice o quede sin efecto el contrato de abono, el cliente estará obligado a retirar su vehículo. En el caso de que la estancia exceda la duración del abono o reserva realizada, el cliente deberá satisfacer el importe de este exceso de acuerdo con las tarifas vigentes de rotación.

4. **RESPONSABILIDADES:** El titular del aparcamiento únicamente se hace responsable de los daños que pueda sufrir el vehículo y accesorios fijos del mismo estando estacionado en una plaza de aparcamiento de la instalación y siempre que sean legalmente imputables a la empresa o sus empleados.

   El usuario deberá retirar los accesorios no fijos y extraíbles ya que ni la empresa gestora ni Aena se hace responsable de su restitución en caso de robo. Del mismo modo tampoco se hace responsable de los efectos, objetos o enseres (como teléfonos móviles y otras pertenencias) que tenga el usuario en el interior del vehículo.

   La empresa gestora responderá tanto frente al usuario como frente al propietario del vehículo, por los daños y perjuicios que respectivamente les ocasione el incumplimiento total o parcial de la Ley reguladora del aparcamiento de vehículos.

   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.

   Este aparcamiento no recoge llaves y no dispone de servicio especial de custodia de accesorios no fijos y enseres.

   Para cualquier queja o reclamación podrá hacer uso de las Hojas de Reclamaciones que se encuentran a disposición de los clientes en la oficina del aparcamiento. En su defecto, el usuario podrá solicitar las hojas de reclamación a la empresa gestora, a través de los medios habilitados al efecto.