

normas

DE USO DE LA SALA

Desde Aena le damos la bienvenida y le solicitamos que, por favor, dedique unos minutos a leer estas sencillas normas, que tienen como objetivo favorecer una estancia agradable para Usted y para todos nuestros clientes.

- Debe registrar su acceso a la Sala VIP en el mostrador de bienvenida. Sus datos son confidenciales, por lo que le rogamos respete los espacios durante su espera y mantenga una distancia prudencial con el cliente que le antecede. En caso de que lleve acompañante, éste también debe estar debidamente identificado y acreditado.
- Durante su estancia en la Sala, a fin de mantener una atmósfera apacible, se ruega discreción, mantengan sus conversaciones en tono suave y tranquilo. Se ruega moderen el volumen de sus aparatos electrónicos.
- El tiempo máximo de permanencia programada en cualquiera de nuestras Salas VIP será de cuatro (4) horas, inmediatamente anteriores a la hora programada de salida del vuelo que figure en la tarjeta de embarque de los usuarios que accedan a la Sala. En el caso de que se produzcan demoras en la salida de los vuelos, este plazo podrá ser ampliado por la duración del correspondiente retraso.
- En caso de que los clientes decidan abandonar la Sala durante su estancia, se ruega que al volver a acceder a ella presenten de nuevo su acreditación.
- Por cuestiones de higiene, se prohíbe descalzarse en la Sala y acomodar los pies en los sofás y mesas. No está permitido acostarse en los sofás.
- Se permite la entrada de mascotas a la sala, pero no obstante se recuerda que durante toda la estancia deben permanecer en su caja de viaje.
- Para mantener las instalaciones en perfecto estado, se ruega a los clientes sean ordenados, hagan uso responsable de la Sala y notifiquen al personal de la Sala cualquier irregularidad encontrada en la misma
- Si viaja con niños menores, por favor modere su comportamiento. No está permitido correr, saltar y jugar a la pelota, así como tampoco gritar. En ningún caso los menores de edad pueden estar sin acompañamiento dentro de la Sala.
- Como en todo el aeropuerto y según la legislación actual, no está permitido fumar, ni siquiera cigarrillos electrónicos.
- No deje ningún objeto personal desatendido. La Sala VIP no se hace responsable de cualquier robo, deterioro, rotura o cualquier perjuicio que pudieran sufrir sus objetos.
- Los consumibles son de uso exclusivo para la Sala, no permitiéndose llevarse los mismos fuera de ella. Si desea consumir alguna bebida alcohólica, consulte la variedad disponible en Sala a nuestro personal.
- Solicite en el mostrador de bienvenida si lo desea, el mando del televisor, un cargador móvil o alguno de los diversos estuches disponibles (de ducha, de costura, de limpieza de calzado o de higiene personal femenina).
- La Sala VIP dispone de Wi-Fi gratuito para sus clientes. Para utilizar este servicio, deberá buscar la red Wi-Fi a través de su dispositivo (será el nombre de la sala) y acceder mediante su cuenta de Aena Club, e-mail o RRSS.
- Permanezca atento a los anuncios de embarque, así como a la pantalla de Información de vuelos. Si necesita alguna información adicional no dude en consultar en el mostrador de bienvenida.
- La Sala VIP se reserva el derecho de admisión a cualquier pasajero que no atienda las normas o genere con su comportamiento, molestias o reclamaciones por parte de otros clientes.
- Aena se reserva el derecho de admisión por razones operativas de aforo, sin que ello suponga la pérdida del derecho de acceso a la sala que otorga a los clientes, el Programa de Uso o Tarjeta Autorizada, del que dispongan, en cualquier momento dentro del horario de las salas hasta su caducidad (seis meses desde la fecha de la compra).
- Las Salas VIP están concebidas para prestar servicio a los viajeros, por este motivo, sólo podrán acceder a estos servicios los pasajeros comerciales que muestren un título de transporte válido y confirmado que realicen su pago en el mostrador, WEB o APP, tengan una clase que permita el acceso a la Sala VIP o sean titulares de programas o tarjetas autorizadas. Además se aceptará el acceso con tarjetas de embarque no confirmadas (Crew, Extra Crew, stand by o similar), siempre que sus titulares acrediten haber realizado el pago en el mostrador, Web o App de Aena, o bien a través de empresas/aerolíneas que no lo prohíban expresamente en sus Condiciones.
- Se dispone de libro de reclamaciones y sugerencias a disposición de los clientes.