

## ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR DEN KAUF VON MEET & ASSIST-DIENSTLEISTUNGEN

### 1. ZIEL

Dieses Dokument enthält die allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Kauf von Meet & Assist-Dienstleistungen, die von Aena an den Flughäfen angeboten werden, an denen diese Dienstleistung erbracht wird.

Der Kauf jeder Dienstleistung setzt die vollständige Annahme dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen voraus, ohne dass der Nutzer andere als die durch den offiziellen Einheitstarif festgelegten Preise reklamieren kann.

### 2. KÄUFE

Der Nutzer kann die von Aena angebotenen Meet & Assist-Dienstleistungen an den Flughäfen, an denen diese Dienstleistung angeboten wird, gegen Bezahlung über unsere Website und die App von Aena anfordern.

Der Kauf von Meet & Assist schließt den Fast Track-Service in den Flughäfen ein, in denen er angeboten wird. Diesbezüglich gelten die allgemeinen Kaufbedingungen für den Zugang zu den Sicherheitsfiltern in den Aena-Flughäfen und deren Nutzungsregeln.

Die Inanspruchnahme dieser Dienstleistung des begleiteten und bevorzugten Zugangs zum Kontrollpunkt entbindet in keinem Fall von der Einhaltung der Sicherheitsvorschriften, die für alle Flughafenkontrollpunkte gleichermaßen gelten.

Der Kauf der Meet & Assist-Dienstleistung bei Abflügen und Durchreisen schließt die Nutzung der VIP-Lounge ein. Für diese Dienstleistung der VIP-Lounge gelten ebenfalls die allgemeinen Kaufbedingungen für den Zugang und die Regeln für die Nutzung der VIP-Lounges von Aena.

Die Preise, die für jede Meet & Assist-Dienstleistung angewendet werden, hängen von der Anzahl der Nutzer ab, die die Dienstleistung gemeinsam (als Gruppe) in Anspruch nehmen. Es handelt sich für jede Art von Dienstleistung um die von Aena offiziell genehmigten Preise. Die Preise für diese Dienstleistung sind auf der öffentlichen Website von Aena veröffentlicht.

Diese Preise können Sonderangeboten und Rabatten von Aena S.A. unterliegen.

Alle Preise sind in Euro angegeben und verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer (IVA) oder Inselsteuer der Kanaren (IGC).

Die Preise für den Zugang werden je nach Anzahl der Personen, die die Dienstleistung in Anspruch nehmen, festgelegt.

Nach dem Kauf der Dienstleistung wird der Flughafen den Nutzer kontaktieren, um das Datum und die Uhrzeit der Dienstleistung sowie den Treffpunkt zu vereinbaren.

Die Dienstleistungen können ab dem Zeitpunkt des Kaufs genutzt werden. Die Gültigkeitsdauer der Dienstleistungen beträgt sechs (6) Monate ab dem Kaufdatum.

Die Reservierung muss mindestens 72 Stunden vor der Abflugzeit erfolgen.

Die Mindestfrist zum Stornieren beträgt 24 Stunden.

Die Erbringung der Dienstleistung ist im Allgemeinen auf höchstens drei Stunden beschränkt.

Für den Online-Kauf muss der Kunde die vom System geforderten Daten (Vor- und Nachname, E-Mail, Telefon, Datum und Uhrzeit der Dienstleistung, Flughafen und Terminal) angeben. Ohne sie kann der Kaufprozess nicht fortgesetzt werden. Wenn das System es zulässt, wird beim Kauf ein bestimmtes Datum und eine bestimmte Uhrzeit für die Inanspruchnahme des bevorzugten Zugangs reserviert.

Nach dem Kauf erhalten Sie vom System eine Kaufbestätigung per E-Mail, die eine Verkaufs-ID, einen QR-Code und eine Datei enthält, mit der Sie das E-Ticket mit dem QR-Code auf Ihr Mobiltelefon herunterladen können. Die Nutzer müssen diesen Code bei ihrer Ankunft am

Flughafen dem Personal von Meet & Assist vorzeigen, um die Dienstleistung nutzen zu können. Der Besitz dieser Nummer bestätigt und garantiert Ihren Kauf, der nicht geändert werden kann.

Alle Versuche, die Dienstleistung außerhalb der mit dem Flughafen abgesprochenen Zeiten zu nutzen, sind ungültig. Des Weiteren ist der Weiterverkauf strengstens verboten. Somit ist Aena nicht für eine mögliche betrügerische Verwendung der Codes verantwortlich.

Ihre Reservierung ist personenbezogen und kann nicht auf eine andere Person oder auf einen anderen Flughafen übertragen werden.

Ihre Buchung ist nur für das Datum, den Preis, die VIP-Lounge, das Terminal und den Flughafen gültig, die dem Flughafen angegeben wurden, wenn der Flughafen den Kunden kontaktiert, um die Dienstleistung zu vereinbaren.

Der Kunde hat maximal 14 Kalendertage Zeit, den Kauf zu widerrufen, sofern die Dienstleistung nicht in Anspruch genommen oder reserviert wurde. Die Erstattung wird über das gleiche Zahlungsmittel abgewickelt, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben.

Zur Ausübung des Rechts auf Kaufverzicht mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein per Post versandter Brief, Fax oder E-Mail) können Sie das nachstehende Muster des Verzichtsformulars (1) verwenden, dessen Verwendung jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Verzugsfrist reicht es aus, dass die Mitteilung über die Ausübung dieses Rechts vor Ablauf der jeweiligen Frist abgesendet wird.

#### *(1) Muster des Verzichtsformulars*

*(Dieses Formular muss nur ausgefüllt und abgeschickt werden, wenn Sie vom Kauf zurücktreten möchten)*

*- z. Hd. [salasvip@aena.es](mailto:salasvip@aena.es)*

*- Ich/Wir teile(n) Ihnen hiermit mit, dass ich/wir vom Kauf der Dienstleistung Meet & Assist zurücktrete(n)*

*- Verkaufs-ID*

*- Buchungscode*

*- Name des Verbrauchers*

*- E-Mail-Adresse und Telefonnummer des Verbrauchers*

*- Anschrift des Verbrauchers und Nutzers oder der Verbraucher und Nutzer*

*- Unterschrift des Verbrauchers und Nutzers oder der Verbraucher und Nutzer (nur, wenn dieses Formular auf Papier vorgelegt wird)*

*- Datum*

### **3. DIE DIENSTLEISTUNG:**

Die im Voraus reservierte Dienstleistung beinhaltet, dass unsere Meet & Assist-Agenten den Kunden durch den Flughafen begleiten.

Der Fluggast kann spezifische Meet & Assist-Dienstleistungen für jeden der Flughäfen kaufen, an denen diese Dienstleistung angeboten wird. Es ist notwendig, dass sich die Fluggäste vorher über das Terminal ihres Fluges informieren, um die für sie geeignete Dienstleistung und die entsprechende Lounge auszuwählen.

Alle Informationen in Bezug auf Fluggesellschaften, Terminals und Standorte der VIP-Lounges finden Sie auf der öffentlichen Website von Aena.

Am vereinbarten Meet & Assist-Treffpunkt muss der Nutzer seinen Verkaufscode (ID-Code oder QR-Code) zusammen mit einer Bordkarte pro Person vorzeigen.

Man sollte sich mit der von Ihrer Fluggesellschaft angegebenen Zeit am Flughafen einfinden und die Bildschirme mit den Boarding-Informationen im Auge behalten. Aena kann für verpasste Flüge

nicht verantwortlich gemacht werden, wenn Sie sich nicht rechtzeitig am Flughafen eingefunden haben oder aufgrund von Umständen, die außerhalb der effektiven Bereitstellung dieser Dienstleistung liegen. Unter solchen Umständen wird die Gebühr für reservierte Meet & Assist-Dienstleistungen nicht erstattet.

In Bezug auf ankommende Fluggäste werden diese von einem Meet & Assist-Agenten an ihrem Flugsteig, in der Ankunftshalle oder an einem im Voraus vereinbarten Meet & Assist-Informationspunkt abgeholt.

Der Meet & Assist-Agent zeigt den Namen des Kunden, auf den er wartet, auf einem Tablet an. Aufgrund der Natur des Flughafenbetriebs kann es bei Flügen in letzter Minute zu Flugsteig-Änderungen kommen. Sollten Sie Ihren Meet & Assist-Agenten bei der Ankunft an Ihrem Flugsteig nicht sehen, rufen Sie bitte die vom Flughafen im Voraus angegebene Meet & Assist-Telefonnummer an. Es liegt in der Verantwortung des ankommenden Fluggastes sicherzustellen, dass er den Meet & Assist-Agenten trifft. Wenn der Fluggast seine Reise fortsetzt, ohne sich am vereinbarten Abholort zu melden oder Meet & Assist telefonisch zu kontaktieren, wird dies als „No Show“ angesehen und kann zur Stornierung der Reservierung mit voller Gebühr führen.

Als Bestandteil der Reservierungsabwicklung muss eine Kontaktnummer angegeben werden. Aena haftet nicht für Dienstleistungen, die nicht erbracht werden können, weil die Meet & Assist-Agenten nicht in der Lage sind, den Fahrgast zu kontaktieren, oder der Kunde zum vereinbarten Zeitpunkt nicht am vereinbarten Treffpunkt ist, der bei der Reservierung festgelegt wurde.

Aena behält sich die Zulassungsberechtigung vor, aus organisatorischen oder kapazitätsbedingten Gründen diese Dienstleistung zu erbringen sowie das Zugangsrecht in die VIP-Lounge aus Belegungsgründen einzuschränken.

#### 4. WEITERES.

Aena behält sich das Recht vor, bei unsachgemäßer Nutzung des Kaufsystems der Meet & Assist-Dienstleistung über die Website oder die App oder bei Nichteinhaltung der in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen dargelegten Regeln die entsprechende Verantwortung einzufordern.

Der Nutzer ist allein dafür verantwortlich, wenn die Nutzung des Dienstes fehlerhaft, unvollständig oder irrtümlich ist oder wenn jemand in seinem Namen oder selbstständig handelt, indem er die Verfahren und seinen Identifikationscodes verwendet.

Aena behält sich das Recht vor, die Zugangscodes von Nutzern zu löschen, die diese missbräuchlich in Übereinstimmung mit den in diesen Geschäftsbedingungen festgelegten Bestimmungen verwenden.

Aena übernimmt keine Verantwortung für Unterbrechungen, Nichterreichbarkeit oder Ausfälle anderer Art, die beim Betrieb des Systems auftreten können, als Folge von solchen, die bei Telekommunikationsdiensten oder anderem Zubehör außerhalb dieser Einrichtung auftreten können und für den Betrieb des Systems notwendig sind. Die Parteien unterwerfen sich der Gerichtsbarkeit und der Zuständigkeit der Gerichte und Tribunale der Stadt Madrid für alle Ansprüche, die sich aus diesen Geschäftsbedingungen ergeben, es sei denn, dass eine andere Gerichtsbarkeit aufgrund einer gesetzlichen Vorgabe erforderlich ist.

Aena kann aus betrieblichen Gründen die Liste der Flughäfen ändern, auf denen die in diesem Dokument geregelten Dienstleistungen zur Verfügung stehen, und die regulierten Tarife aktualisieren.