CONDICIONES GENERALES DE COMPRA Y NORMAS DE USO DE SERVICIOS VIP EN LOS AEROPUERTOS DE AENA.

I. SALAS VIP
II. FAST LANE

GENERAL TERMS OF ACCESS AND RULES OF USE OF VIP SERVICES IN AENA AIRPORTS.

I. VIP LOUNGES
II. FAST LANE

I. CONDICIONES GENERALES DE COMPRA DE ACCESOS Y NORMAS DE USO DE LAS SALAS VIP DE AENA.

A. CONDICIONES GENERALES DE COMPRA DE ACCESOS A LAS SALAS VIP DE AENA

1. OBJETO.

El presente documento recoge las condiciones generales sobre la compra de accesos a las Salas VIP que Aena gestiona en los Aeropuertos que figuran en el cuadro 2.

La compra de cada acceso supone la aceptación íntegra de las presentes condiciones generales, sin que el usuario pueda reclamar precios distintos a los determinados por la tarifa unitaria oficial.

2. COMPRAS.

El usuario podrá acceder a las Salas VIP que Aena gestiona en los Aeropuertos (ver cuadro 1), previo pago, a través de nuestra Página Web, de la App Móvil de Aena, o directamente en el mostrador de bienvenida.

Para la compra online, deberá proporcionar aquellos datos clave (Nombre, Apellidos, Correo electrónico y teléfono) solicitados por el sistema, sin los cuales no podrá avanzar en el proceso de compra

El precio vigente a aplicar a cada acceso, es el precio oficial aprobado por Aena para cada Aeropuerto y cada año. Estos precios pueden consultarse en la web de aena: www.aena.es

Para el acceso de menores de 11 años Aena podrá solicitar al pasajero un documento oficial que acredite la edad del menor. Los precios de acceso se establecen por persona.

Al realizar la compra, el sistema le proporcionará un número de identificación (código ID) que deberá facilitar al personal del mostrador de la sala siempre que quiera hacer uso de los accesos adquiridos en esa compra. La posesión de este número confirma y garantiza su compra, sobre la cual **no se podrán realizar modificaciones**. Asimismo, el sistema el enviará un correo electrónico con la confirmación de la compra. Se podrá hacer uso de los accesos adquiridos desde el momento de la compra; y el periodo de validez de los mismos es de seis (6) meses desde la fecha de su compra.

El uso de un acceso con cargo a un código de venta no es nominativo, por lo que le rogamos precaución en la gestión de los mismos. Asimismo, se advierte que está terminantemente prohibida su reventa, por lo que Aena no se hace responsable del posible uso fraudulento de los códigos.

El cliente dispondrá de un máximo de **14 días naturales** para desestimar la compra, siempre que no 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 de la compra a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico) 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 de la compra)

– A la atención de SalasVIP@aena.es.

– Por la presente le comunico/comunicamos que desisto de mi/desistimos de la compra del acceso a la sala VIP del siguiente bien/prestación del siguiente servicio

– Localizador reserva

– Nombre del consumidor

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

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

– Fecha

En el siguiente cuadro (cuadro 1) figuran todas las Salas VIP gestionadas por Aena, su ubicación y datos de contacto:

Cuadro 1

Aeropuerto	*Salas*	*Horario (*)*	*Ubicación*	*Contacto*
A Coruña	**Sala VIP**		Terminal 1 Planta 1 Zona de embarque	Tfno: 981 187 300 email: lcg.salavip@aena.es
Adolfo Suárez Madrid - Barajas	**Cibeles**		Terminal 1, planta 2, Zona de embarque **Zona No Schengen**	Tfno.: 913 932 053 / 913 245 112 (24h) Fax: 91 393.62.06 email: mad.comercial.cibeles@aena.es
	Puerta de Alcalá		Terminal 2, planta 2, Zona de embarque **Zona Schengen**	Tfno.: 913 937 154 Fax: 913 936 205 email: mad.comercial.ptaalcala@aena.es
	Puerta del Sol		Terminal 3, planta 2, Zona de embarque **Zona Schengen**	Teléfono:913 243 564 Fax: 91 324.35.65 email: mad.comercial.ptadelsol@aena.es

	Neptuno		Terminal 4S, edificio satélite, Nivel 2 **Zona No Schengen**	Tfno.: 917 438 689 (24h) Fax: 913 338 619 email: mad.comercial.neptuno@aena.es
	Plaza Mayor		Terminal 4, Nivel 1, Zona de embarque **Zona Schengen**	Tfno.: 917 466 230 Fax: 913 338 321 email: mad.comercial.plazamayor@aena.es
Málaga - Costa del Sol	**Sala VIP**		Terminal 3, planta 2, Zona de embarque	Tfno.: 952 048 854 Fax:852048822 email: salavipagpt3@e-externas.aena.es
Palma de Mallorca	**Formentor**		Módulo D, Planta 0 Zona de embarque	Tfno.: 971 787 694 email: pmi.salavip@aena.es
	Valldemossa		Planta 2 Salidas, frente a acceso Módulo B	Tfno.: 971 789 631 email: pmi.salavip@aena.es
	Mediterráneo		Módulo C en Planta -1	Tfno.: 971 787 471 email: pmi.salavip@aena.es
Alicante - Elche	**Ifach**		Planta 3, Zona de embarque	Tfno.: 966 919 149 Fax: 966 919 182 email: alc.salavip@aena.es
Bilbao	**Sala VIP**		Entreplanta Nivel 2 de Salidas, Zona de Embarque	Tfno.:944 869 836 email: salavipbilbao@aena.es
Valencia	**Joan Olivert**		Planta 1, Zona de embarque	Tfno.: 961 598 584 email: vlc.salavip@aena.es
Sevilla	**Azahar**		Planta 1, Zona de embarque	Tfno.Fax: 954 449 023 email: svq.salavip@aena.es
Ibiza	**Cap des Falcó**		Planta 1 Zona de Embarque	Tfno.Fax: 971 809 200 email: IbizaSalaVip@aena.es
Gran Canaria	**Galdós**		Zona C, Planta 2 Salidas	Tfno.: 928 579 094 / 928 579 095 email: lpasalavip@aena.es
Lanzarote	**Guacimeta**		Terminal 1 Planta 2, Zona de Embarque	Tfno.: 928 846 345 email: acesalavip@aena.es

Tenerife Sur	**Montaña Roja**		Planta 1, nivel superior, Salidas	Tfno.: 922 759 425 Fax: 922 759 195 email: tfs.salavip@aena.es
Tenerife Norte	**Nivaria**		Entreplanta, Salidas	Tfno.: 922 635 048 email: tfn.com.salavip@aena.es
Fuerteventura	**Jable**		Planta 1. Salidas.	Tel: 928 862 975 email: salavipfue@aena.es
Barcelona	**Canudas**		T2 **Zona Schengen**	Tel: 93-297-14-98 email: bcn.comercial.salasvip@aena.es
	Colomer		T1 **Corredor Aéreo**	Tel: 93-259-64-29 email: bcn.comercial.salasvip@aena.es
	Joan Miró		T1 **Zona** **No Schengen**	Tel: 93-259-64-28 email: bcn.comercial.salasvip@aena.es
	Pau Casals		T1 **Zona** **Schengen**	Tel: 93-259-64-30 email: bcn.comercial.salasvip@aena.es
Santiago	**Sala VIP**		T1 Planta 1 Lado Aire Dique Sur	Tel: 981 547 777 email: scqsalavip@aena.es
Menorca	**Tramuntana**		Terminal T1, Planta 1. Zona de embarque	Tel. 971 157 042 email: mah.salavip@aena.es
Vigo	**Illas Cíes**		Planta salidas	Tel: 986 268 269 email: vgo.salavip@aena.es

(*) Para consultar los horarios de cada sala visite:

https://www.aena.es/es/pasajeros/servicios-vip/salas-vip.html

3. EL ACCESO.

El pasajero podrá adquirir accesos específicos para cualquiera de las salas del cuadro anterior. Es necesario que los pasajeros comprueben previamente la terminal de su vuelo para elegir la sala que les corresponde. Toda la información correspondiente a la ubicación de las salas está disponible en la WEB Pública de Aena.

Todas las salas VIP se encuentran en zona restringida, por lo que únicamente podrán acceder a las mismas aquellos pasajeros que hayan superado los habituales controles de seguridad que el Aeropuerto tiene previstos.

En el mostrador de acceso a la sala deberá mostrar su código de venta (código ID) junto con una tarjeta de embarque por persona. Deberá conservar este código durante toda su estancia en la sala y permanecer atento a las pantallas con la información de embarques, ya que Aena no se hace responsable de la pérdida de vuelos, por falta de atención a los monitores.

Aena se reserva el derecho de admisión por razones de aforo, sin perder el derecho de uso de acceso en cualquier momento dentro del horario de las salas hasta su caducidad (seis meses desde la fecha de la compra).

4. OTROS.

Aena se reserva el derecho de exigir las correspondientes responsabilidades por la utilización indebida del sistema de compra de accesos a las Salas VIP vía WEB, o App Móvil, 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 código de identificación.

Aena se reserva el derecho de anular las claves de acceso de usuario que hagan 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.

B.- NORMAS DE USO DE LAS SALAS.

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.

  Aena podrá limitar el número de acompañantes que se admiten en la sala, en función de las condiciones del aforo disponible.

- ✓ 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 trasportín, a excepción de los perros guía.
- ✓ 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.
- ✓ No está permitido fumar, ni siquiera cigarrillos electrónicos ni vapeadores.
- ✓ 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 Wifi gratuito para sus clientes. Para utilizar este servicio, deberá buscar la red Wifi a través de su dispositivo (será el nombre de la sala) y acceder mediante su cuenta de Aena Club Cliente, 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.
- ✓ Las Salas están concebidas para prestar servicio a los pasajeros. Por lo tanto, podrán acceder a estos servicios los pasajeros comerciales que muestren un título válido de transporte con una clase que permita el acceso a la sala VIP. Adicionalmente podrán acceder los titulares de Programas de Uso o Tarjetas Autorizadas cuando estén de viaje con carácter particular y con su tarjeta de embarque confirmada y válida (no se incluyen tarjetas de embarque no confirmadas: “Crew”, “extra Crew”, “stand by” o similar).
- ✓ 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).

Se dispone de libro de reclamaciones y sugerencias a disposición de los clientes.

Aeropuertos	A Coruña	Adolfo Suárez Madrid-Barajas					Alicante-Elche	Barcelona- El Prat.				Bilbao	Fuerteventura
Salas	A Coruña	Cibeles	Puerta de Alcalá	Puerta del Sol	Plaza Mayor	Neptuno	Costa Blanca	Canudas	Colomer	Joan Miró	Pau Casals	Bilbao	Jable
Recepción y atención	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Catering	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Productos Kosher o Halal	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Productos sin gluten	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Productos para diabéticos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Prensa y Revistas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Información de Vuelos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Impresora	✓	✓	✓	✓	✓	✓						✓	✓
PC's acceso a internet	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
WIFI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Área de trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Zona Infantil		✓	✓	✓		✓	✓					✓	✓
Zona de descanso		✓				✓		✓	✓	✓	✓		
Duchas		✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓		
Televisión	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Accesible PMR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Adaptadores de red	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Consigna		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		
Animales permitidos en trasportín	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Terraza al aire libre	✓	✓											✓

Aeropuertos	Gran Canaria	Ibiza	Lanzarote	Málaga Costa del Sol	Menorca	Palma de Mallorca			Santiago	Sevilla	Tenerife Norte	Tenerife Sur	Valencia	Vigo
Salas	Galdós	Cap des Falcó	Guacimeta	Málaga	Sala Tramuntana	Formentor	Valldemossa	Mediterráneo	Sala VIP	Sala Azahar	Nivaria	Montaña Roja	Joan Olivert	Illas Cíes
Recepción y atención	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Catering	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Productos Kosher o Halal	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
Productos sin gluten	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Productos para diabéticos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Prensa y Revistas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Información de Vuelos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Impresora					✓				✓	✓			✓	✓
PC's acceso a internet	✓	✓			✓					✓		✓	✓	
WIFI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Área de trabajo				✓		✓	✓	✓		✓			✓	✓
Zona Infantil	✓			✓		✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓
Zona de descanso			✓	✓		✓	✓	✓					✓	
Duchas							✓	✓				✓	✓	
Televisión	✓	✓	✓	✓	✓					✓	✓	✓	✓	
Accesible PMR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Adaptadores de red	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Consigna						✓	✓	✓	✓				✓	✓
Animales permitidos en trasportín	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Terraza al aire libre	✓		✓								✓	✓		

I. GENERAL TERMS OF ACCESS AND RULES OF USE OF AENA VIP LOUNGES.

A. GENERAL TERMS OF ACCESS PASS PURCHASE OF THE AENA VIP LOUNGES

1. PURPOSE.

This document sets out the general conditions for purchase of access passes to the VIP lounges that Aena manages in the airports listed in Table 1.

The purchase of each access pass implies full acceptance of these terms and conditions. Users may not claim prices other than those determined by the official unit price list.

2. PURCHASES.

Users may access the VIP lounges that Aena manages in the airports (see Table 1), with payment in advance made through our website, from the Aena Mobile App, or directly at the reception desk.

For online purchases, the personal data (name, e-mail and telephone) requested by the system must be provided, without which the purchase process will not proceed.

The current price in 2021, applied to each access pass, is the official price approved by Aena for each airport and year. This price is available in a Aena website: www.aena.es

For access by minors under the age of 11 years, Aena may request an official document accrediting the age of the minor. Access pass prices are per person.

In making the purchase, the system will provide an identification number (ID code), which must be given to staff at reception whenever use is made of the access passes acquired in the purchase. Possession of this number confirms and guarantees your purchase, which **cannot be changed**. The system will also send an email with confirmation of the purchase. The access passes purchased may be used from the time of purchase; and their validity period is six (6) months from the purchase date.

The use of an access pass charged to a sales code is not nominative, so please use caution when managing them. Please also be advised that resale is strictly prohibited; therefore, Aena is not responsible for possible fraudulent use of codes.

The client will have a maximum of **14 natural days** to reject the purchase, provided he has not enjoyed the service. We will proceed to a measure as reimbursement using the same means of payment by you for the initial transaction.

To exercise the right of withdrawal of the purchase through an unambiguous statement (for example, a letter sent by postal mail, fax or email) you can use the model of withdrawal form (1) below, although its use it's not mandatory. In order to comply with the withdrawal period, it is sufficient that the communication relating to the exercise by this party of this right be sent before the corresponding deadline expires.

- At the attention of SalasVIP@aena.es
- I hereby inform / communicate that I desist from my / desist of the purchase of access to the VIP room of the following property / provision of the following service
- Booking locator
- Name of the consumer
- Address of the consumer and user or consumers and users
- Signature of the consumer and user or consumers and users (only if this form is presented on

paper)
- Date

The following table (Table 1) shows all VIP lounges operated by Aena, with location and contact details:

Table 1

Airport	*Lounges*	*Opening hours (*)*	*Location*	*Contact*
A Coruña	**VIP Lounge**		Terminal 1, 1st floor, Departure Lounge	Tel: 981 187 300 email: lcg.salavip@aena.es
Adolfo Suárez Madrid - Barajas	**Cibeles**		Terminal 1, 2nd floor, Departure Lounge **Non-Schengen Area**	Tel.: 913 932 053 / 913 245 112 (24h) Fax: 91 393.62.06 Email: mad.comercial.cibeles@aena.es
	Puerta de Alcalá		Terminal 2, 2nd floor, Departure Lounge **Schengen Area**	Tel.: 913 937 154 Fax: 913 936 205 email: mad.comercial.ptaalcala@aena.es
	Puerta de Sol		Terminal 3, 2nd floor, Departure Lounge **-Schengen Area**	Tel: 913 243 564 Fax: 91 324.35.65 email: mad.comercial.ptadelsol@aena.es
	Neptuno		Terminal 4S, satellite building, Level 2 **Non-Schengen Area**	Tel.: 917 438 689 (24h) Fax: 913 338 619 email: mad.comercial.neptuno@aena.es
	Plaza Mayor		Terminal 4, Level 1, Departure Lounge **Schengen Area**	Tel.: 917 466 230 Fax: 913 338 321 email: mad.comercial.plazamayor@aena.es
Malaga, Costa del Sol	**VIP Lounge**		Terminal 3, 2nd floor, Departure Lounge	Tel.: 952 048 854 Fax: 852048822 email: salavipagpt3@e-externas.aena.es
Palma de Mallorca	**Formentor**		Module D, Level 0, Departure Lounge	Tel.: 971 787 694 email: pmi.salavip@aena.es
	Valldemossa		2nd Floor, Departures, opposite Module B access	Tel.: 971 789 631 email: pmi.salavip@aena.es

	Mediterraneo		-1 Floor, Módulo C	Tfno.: 971 787 471 email: pmi.salavip@aena.es
Alicante - Elche	**Ifach**		Third floor, Departure Lounge	Tel.: 966 919 149 Fax: 966 919 182 email: alc.salavip@aena.es
Bilbao	**VIP Lounge**		Mezzanine Level 2, Departures, Departure Lounge	Tel.: 944 869 836 email: salavipbilbao@aena.es
Valencia	**Joan Olivert**		First floor, Departure Lounge	Tel.: 961 598 584 email: vlc.salavip@aena.es
Sevilla	**Azahar**		First floor, Departure Lounge	Fax: 954 449 023 email: svq.salavip@aena.es
Ibiza	**Cap des Falcó**		First floor, Departure Lounge	Fax: 971 809 200 email: ibiza.salavip@aena.es
Gran Canaria	**Galdós**		Zone C, 2nd Floor, Departures	Tel.: 928 579 094 / 928 579 095 email: lpasalavip@aena.es
Lanzarote	**Guacimeta**		Terminal 1, 2nd floor, Departure Lounge	Tel.: 928 846 345 email: acesalavip@aena.es
Tenerife South	**Montaña Roja**		1st Floor, upper level, Departures	Tel.: 922 759 425 Fax: 922 759 195 email: tfs.salavip@aena.es
Tenerife North	**Nivaria**		Mezzanine, Departures	Tel.: 922 635 048 email: tfn.com.salavip@aena.eS
Fuerteventura	**Jable**		Floor 1. departures.	Tel: 928 862 975 email: salavipfue@aena.es
Barcelona	**Canudas**		T2 **Schengen Area**	Tel: 93-297-14-98 email: bcn.comercial.salasvip@aena.es

	Colomer		T1 **Air Corridor**	Tel: 93-259-64-29 email: bcn.comercial.salasvip@aena.es
	Joan Miró		T1 **No Schengen Area**	Tel: 93-259-64-28 email: bcn.comercial.salasvip@aena.es
	Pau Casals		T1 **Schengen Area**	Tel: 93-259-64-30 email: bcn.comercial.salasvip@aena.es
Santiago	**VIP Lounge**		T1 Floor 1 Side Air Dike South	Tel: 981 547 777 email: scqsalavip@aena.es
Menorca	**Tramuntana**		Terminal T1, Floor 1. Boarding Area.	Tel. 971 157 042 email: mah.salavip@aena.es
Vigo	**Illas Cíes**		Boarding Area	Tel: 986 268 269 email: vgo.salavip@aena.es

(*) Please consult opening hours in website :

https://www.aena.es/es/pasajeros/servicios-vip/salas-vip.html

3. ACCESS.

Passengers may purchase specific access to any of the lounges in the above table. Passengers must first check the correct terminal for their flight in order to select the corresponding lounge. All the information about the lounge locations is available on the Aena public website.

All VIP lounges are located in restricted areas and only passengers who have passed the usual Airport security checks can access them.

Your sales code (ID code) along with a boarding pass for each person must be presented at the VIP lounge reception desk. You must keep this code throughout your stay in the lounge and also remain attentive to screens with boarding information. Aena is not responsible for missed flights due to lack of attention to the monitors.

Aena reserves the right to deny admission for reasons of capacity, without losing the right to access at any time within the opening times of the lounge until the expiry date of the access pass (six months from the date of purchase).

4. OTHER.

Aena reserves the right to enforce the responsibilities corresponding to the misuse of the purchasing system for access passes to the VIP lounges via the Website, or Mobile App, or for breach of the rules contained in these general conditions.

The user is solely responsible in the event that the use of the service is defective, partial or incorrect, or if someone acting on his/her behalf or on their own, using the procedures and identification code.

Aena reserves the right to cancel the access codes of users who misuse the system under the terms provided for in these conditions.

Aena is not responsible for interruption, inaccessibility or failure of any other kind that the operating system may be subject to as a consequence of any telecommunications or other services outside this entity and necessary for its operation. For all claims arising from these conditions, the parties submit to the jurisdiction of the Courts of the City of Madrid, unless another jurisdiction applies due to legal imperative.

B. RULES OF USE OF THE LOUNGES

Aena welcomes you and requests that you please take a moment to read these simple rules, which are designed to promote a pleasant stay for you and for all of our customers.

- ✓ Users must register access to the VIP lounge at the reception desk. Your data is confidential, so please respect others' space while you wait and maintain a prudent distance from the customer in front of you. If you bring a companion, he/she must also be identified and accredited.
- ✓ During your stay in the lounge, in order to maintain a peaceful ambience, please be discreet, converse in a soft and quiet tone so as not to disturb others. Please lower the volume of electronic devices.
- ✓ The maximum time of programmed stay in any of our VIP Lounges shall be four (4) hours immediately before of the programmed time of departure of the flight contained in the boarding pass of the users that access to the VIP Lounges. In case of delays in the departure of lights, this term shall be extended for the duration of the corresponding delay.
- ✓ If customers decide to leave the lounge during their stay, accreditation must be presented upon return.
- ✓ For hygiene reasons, taking your shoes and socks off is prohibited in the room as is putting feet on the sofas and tables. Lying down on the sofas is not allowed.
- ✓ Pets are permitted in the lounge, but please remember that, with the exception of guide dogs, they must remain in their carriers throughout the stay.
- ✓ To maintain the facilities in perfect condition, please be tidy, responsible in your use of the lounge and notify the lounge staff of any irregularities found.
- ✓ If you are travelling with children, please ensure they are well-behaved. Running, jumping, playing with a ball, and shouting are not permitted. Under no circumstances should children be left unaccompanied in the lounge.
- ✓ Smoking is not permitted, including electronic cigarettes or vapers.
- ✓ Do not leave any personal belongings unattended. The VIP Lounge will not take responsibility for any theft, damage, breakage or any loss that may occur to your belongings.
- ✓ Food and drink may only be consumed in the lounge and may not be taken outside this room. If you would like to enjoy an alcoholic cocktail or aperitif, please ask staff for the drinks menu available in the lounge.
- ✓ Please ask at the reception desk if you would like the TV remote, a mobile charger or any of the various kits available (shower, sewing, shoe cleaning or feminine hygiene).
- ✓ The VIP lounge offers free Wi-Fi to customers. Looking for the Wifi network (it will be the name of the lounge) and accessing through your Aena Club Cliente account, e-mail or RRSS to use the service.
- ✓ Stay alert to the boarding announcements as well as to the flight information screen. If you require additional information, please consult the reception desk.
- ✓ The VIP Lounge reserves the right to refuse admission to any passenger who does not abide by the rules or causes inconvenience to or complaints from other customers.
- ✓ Aena reserves the right to deny admission for reasons of capacity, without customers losing the right to access, the Usage Programme or Authorised Card, at any time within the opening times of the lounges until the expiry date of the access pass (six months from the date of purchase).
- ✓ The Lounges are designed to provide service to passengers. Therefore, the employees and/or crews of the airlines and other companies located at the airport shall not be allowed access to the Lounge, unless the crew member and/or employee are travelling on a particular passenger basis and with a passenger boarding pass. The "Crew", "extra crew" or similar boarding passes will not be accepted at the entrance of the Lounge.

A complaints and suggestions book is available to customers.

Airports	A Coruña	Adolfo Suárez Madrid-Barajas					Alicante-Elche	Barcelona- El Prat.				Bilbao	Fuerteventura
Lounges	A Coruña	Cibeles	Puerta de Alcalá	Puerta del Sol	Plaza Mayor	Neptuno	Costa Blanca	Canudas	Colomer	Joan Miró	Pau Casals	Bilbao	Jable
Reception and customer service	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Catering	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kosher or Halal products	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gluten-free products	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Products for people with diabetes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Newspapers and magazines	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Flights Information	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Printer	✓	✓	✓	✓	✓	✓						✓	✓
PC's with internet access.	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
WIFI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Working Area	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kids Area		✓	✓	✓		✓	✓					✓	✓
Rest areas		✓				✓		✓	✓	✓	✓		
Showers		✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓		
TV	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PRM accessible	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Network adapters	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Luggage Storage		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		
Pets allowed in carriers	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Open air terrace	✓	✓											✓

Airports	Gran Canaria	Ibiza	Lanzarote	Málaga Costa del Sol	Menorca	Palma de Mallorca			Santiago	Sevilla	Tenerife Norte	Tenerife Sur	Valencia
Lounges	Galdós	Cap des Falcó	Guacimeta	Málaga	Sala Tramuntana	Formentor	Valldemossa	Mediterráneo	Sala VIP	Sala Azahar	Nivaria	Montaña Roja	Joan Olivert
Reception and customer service	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Catering	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kosher or Halal products	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Gluten-free products	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Products for people with diabetes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Newspapers and magazines	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Flights Information	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Printer					✓				✓	✓			✓
PC's with internet access.	✓	✓			✓					✓		✓	✓
WIFI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Working Area				✓		✓	✓	✓		✓			✓
Kids Area	✓			✓		✓	✓	✓	✓			✓	✓
Rest areas			✓	✓		✓	✓	✓					✓
Showers							✓	✓				✓	✓
TV	✓	✓	✓	✓	✓					✓	✓	✓	✓
PRM accessible	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Network adapters	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Luggage Storage						✓	✓	✓	✓				✓
Pets allowed in carriers	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Open air terrace	✓		✓								✓	✓	

II. CONDICIONES GENERALES DE COMPRA DE ACCESOS PREFERENTES “FAST LANE-FASTTRACK” A LOS FILTROS DE SEGURIDAD, Y NORMAS DE USO DE LOS MISMOS EN LOS AEROPUERTOS DE AENA

A. CONDICIONES GENERALES DE COMPRA DE ACCESOS PREFERENTES “FAST LANE” A LOS FILTROS DE SEGURIDAD, EN LOS AEROPUERTOS DE AENA

1. OBJETO.

El presente documento recoge las condiciones generales de compra de accesos preferentes Fast Lane para los pasajeros, a los controles de seguridad de los Aeropuertos de la red de Aena que figuran en el cuadro 1.

Se entiende como “Fast Lane” también denominado “carril rápido” o “de acceso preferente”, el tipo de acceso en el que los pasajeros, que adquieran el servicio, accederán de forma preferente al control de seguridad a través de los filtros ya existentes o filtro dedicado en caso del Fasttrack.

La compra de cada acceso supone la aceptación íntegra de las presentes condiciones generales, sin que el usuario pueda reclamar precios distintos a los determinados por las tarifas oficiales recogidas en el presente documento.

La contratación de este servicio supone reducir el tiempo de espera para acceder a los filtros de seguridad, teniendo en cuenta que, en determinados casos, según el nivel de afluencia al aeropuerto, cuando ésta es reducida, los tiempos pueden ser equivalentes al filtro ordinario.

En ningún caso el uso de este servicio de acceso preferente al filtro exime del cumplimiento de la normativa de seguridad, que aplica de igual modo a todos los filtros del aeropuerto.

Cuadro 1

Aeropuerto / Tarifa	Puntos de acceso Fast Lane/Cárril Rápido	Horario
Alicante - Elche	Terminal 1: Planta 2, en el hall de facturación.	24 horas. El horario de invierno, puede cambiar en función de la programación de vuelos del Aeropuerto.
Barcelona – El Prat	Terminal T1: junto al filtro preferente P30 Norte junto al acceso para familias Terminal T2: acceso al principio del filtro de seguridad de pasajeros	24 horas
Madrid-Barajas	Terminal T1: Planta 1 Zona de facturacion Terminal T2: Planta 0 Zona de salidas Terminal T4 Planta 2 Zona de facturacion	24 horas

Málaga - Costa del Sol	Terminal 3: Junto al control de seguridad de salidas	24 horas
Palma de Mallorca	Terminal 1: junto a cada uno de los controles de seguridad de la zona de Salidas de la 4ª planta .	24 horas. El horario de invierno, puede cambiar en función de la programación de vuelos del Aeropuerto.
Gran Canaria	Terminal 1: en el filtro principal de seguridad, situado entre las facturaciones 2 y 3.	24 horas
Tenerife Sur	Terminal 1: Planta 1 en el filtro principal de seguridad al que se accede desde la zona de Facturación "A" (Mostradores del 1 al 42)	24 horas
Valencia	Terminal 2: Planta 1 en el filtro principal de seguridad al que se accede desde la zona de Facturación	24 horas
A Coruña	Terminal 1: Planta 0 en el filtro principal de seguridad, al que se accede desde la zona de Facturación	17 horas. El horario puede cambiar en función de la programación de vuelos del Aeropuerto

2. COMPRAS.

El usuario podrá hacer uso de los accesos preferentes "Fast Lane" a los controles de seguridad en los Aeropuertos que figuran en el cuadro 1, previo pago de los precios vigentes, a través de nuestra Página Web o de la App Móvil de Aena.

Para la compra online, los usuarios deberán proporcionar aquellos datos clave (nombre, apellidos, correo electrónico y teléfono) solicitados por el sistema, sin los cuales no podrá avanzar en el proceso de compra. El precio aplicado a cada acceso, es el precio oficial aprobado por Aena para cada Aeropuerto.

Al realizar la compra, el sistema le proporcionará un correo de confirmación de compra (ejemplo adjunto) que contiene un número de localizador, un Código QR y un archivo para descargar ticket electrónico con el código QR en el móvil, pues los pasajeros deberán facilitar dicho código al personal de los correspondientes controles de seguridad al hacer uso de los accesos adquiridos en esa compra. La posesión de este número confirma y garantiza su compra, sobre la cual **no se podrán realizar modificaciones.**

Al finalizar la compra, el sistema el enviará un correo electrónico con la confirmación de la misma.

El cliente dispondrá de un máximo de **14 días naturales** para desestimar la compra, siempre que no 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 de la compra a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico), 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 de la compra)

– A la atención de Fastlane_Fasttrack@aena.es

– Por la presente le comunico/comunicamos que desisto/desistimos de la compra del acceso Fast Lane/Fast Track y de la prestación del siguiente servicio

– Localizador reserva

– Nombre del consumidor

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

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

– Fecha

Los precios para particulares de los accesos preferentes disponibles actualmente en los Aeropuertos gestionados por Aena pueden consultarse en la web: www.aena.es

Los niños menores de dos (2) años tendrán acceso gratuito.

A través de cada compra se procederá a reservar un solo derecho de acceso preferente, que tendrá una validez de 7 días desde la fecha de su adquisición.

Cuando el sistema así lo permita, con la compra se reservará una fecha y una hora determinada para hacer uso del acceso preferente. Se podrá hacer uso del acceso adquirido, hasta 30 minutos antes y después del horario reservado.

Carecerán de validez los intentos de hacer uso de los accesos preferentes que se hagan fuera de los tiempos especificados en los párrafos anteriores. Asimismo, se advierte que está terminantemente prohibida su reventa, por lo que Aena no se hace responsable del posible uso fraudulento de los códigos.

3. EL ACCESO.

El pasajero podrá adquirir accesos preferentes en cualquiera de los aeropuertos del cuadro 1. Es necesario que los pasajeros comprueben previamente la terminal del vuelo que les corresponde para proceder al acceso preferente.

La adquisición de accesos preferentes “Fast Lane” a los controles de seguridad **no exime a los pasajeros de la superación de los mismos**, **ni de la aplicación de cualquier otro filtro o medida que, por razones de seguridad,** los Aeropuertos tengan previstos. Los usuarios de los accesos preferentes deberán respetar en todo momento las normas de seguridad aeroportuarias.

En el control de seguridad los pasajeros deberán mostrar su código de venta (código ID) o localizador junto con su tarjeta de embarque, siendo necesario un código ID o localizador y una tarjeta de embarque por cada persona. Se realizará primero la lectura del código del servicio de acceso preferente y a continuación de la tarjeta de embarque, Aena no se hace responsable de la pérdida de vuelos por una mala utilización de los accesos preferentes por parte de los pasajeros.

En el control de seguridad, los pasajeros deberán mostrar el correo electrónico de confirmación de compra en el que figure el código QR o bien el ticket electrónico en el que figure el código QR junto con una tarjeta de embarque por persona.

4. OTROS.

Aena se reserva el derecho de exigir las correspondientes responsabilidades por la utilización indebida del sistema de compra de accesos preferentes " Fast Lane" a los controles de seguridad vía WEB, o App Móvil, 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 código de identificación.

Aena se reserva el derecho de anular las claves de acceso de los usuarios que hagan 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.

Aena, por razones operativas, podrá modificar el listado de Aeropuertos donde están disponibles los servicios regulados en el presente documento y que aparecen en el cuadro 1 así como, así como actualizar las tarifas reguladas en el cuadro 2.

La utilización de los accesos preferentes regulados en el presente documento, no exime a los pasajeros de su obligación de acudir a los controles de seguridad con el tiempo de antelación a la salida de sus respectivos vuelos que regulen sus respectivos contratos de transporte.

Aena no se hace responsable de las pérdidas de vuelos por parte de los pasajeros que sean

ocasionarse por retrasos en los filtros, cuando estos éstos no hayan acudido al Aeropuerto con el tiempo de antelación necesario.

De igual manera, Aena no se responsabiliza de posibles retrasos que puedan ocasionarse en los filtros de seguridad a los que hace referencia en el presente documento cuando dichos retrasos tengan su origen en incidencias ocurridas con pasajeros durante su acceso a los filtros. No obstante, lo anterior, Aena adoptará las medidas que estén a su alcance para reducir las demoras y agilizar el servicio.

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.

B.- NORMAS DE USO DE LOS ACCESOS PREFERENTES “FAST LANE”.

- ✓ Los usuarios deberán identificarse correctamente al llegar a los correspondientes controles de seguridad. Los datos de cada usuario son confidenciales, por lo que se ruega a los mismos respetar los espacios durante su espera y mantener una distancia prudencial con el cliente que le antecede.
- ✓ Durante el proceso de acceso a los controles, se ruega seguir las instrucciones del personal de seguridad, así como hacer entrega, para su análisis, de los efectos personales, que, en su caso, les sean requeridos por dicho personal o por las Fuerzas de Seguridad del Estado.
- ✓ En ningún caso el uso de este servicio de acceso preferente al filtro exime del cumplimiento de la normativa de seguridad, que aplica de igual modo a todos los filtros del aeropuerto.
- ✓ La utilización de los accesos preferentes regulados en el presente documento, no exime a los pasajeros de su obligación de acudir a los controles de seguridad con el tiempo de antelación a la salida de sus respectivos vuelos que regulen sus respectivos contratos de transporte
- ✓ Para mantener las instalaciones en perfecto estado, se ruega a los clientes hacer un uso responsable los accesos y notificar al personal de los mismos cualquier irregularidad encontrada en la misma.
- ✓ Para el buen uso del servicio todos los usuarios, así como los que viajen con menores a su cargo, deberán de mantener las normas de convivencia y evitar perjudicar al resto de los usuarios del servicio.
- ✓ No deje ningún objeto personal desatendido. Aena no se hace responsable de cualquier robo, deterioro, rotura o cualquier perjuicio que pudieran sufrir sus objetos.
- ✓ Se dispone de libro de reclamaciones y sugerencias a disposición de los clientes.

II. GENERAL PURCHASE CONDITIONS FOR "FAST LANE/FAST TRACK" PREFERENTIAL ACCESS TO SECURITY FILTERS, AND "FAST LANE" PREFERENTIAL ACCESS RULES OF USE IN AENA AIRPORTS.

A. GENERAL PURCHASE CONDITIONS FOR "FAST LANE" PREFERENTIAL ACCESS TO SECURITY FILTERS.

1. PURPOSE:

This document sets out the general conditions of purchase for Fast Lane preferential access for passengers to the security controls at the Aena network airports listed in Table 1.

The "Fast Lane" also called the "Carril rápido" in Spanish, or "Preferential access", is understood as the preferential access in which passengers who purchase the service have preferential access to security control through the existing filters.

The purchase of each access pass implies full acceptance of these terms and conditions. Users may not claim prices other than those determined by the official unit price list included herein.

Contracting this service provides an entitlement to reduced waiting times for accessing the security filters, taking into account that in certain cases, depending on the number of people visiting the airport, the times may be equivalent to an ordinary filter.

In any case, the use of this preferential access service to the filter does not exempt users from compliance with security regulations, which equally apply to all filters in the airport.

Table 1

Airport / Price	Fast Lane/Cárril Rápido access points	Opening hours
Alicante - Elche	Terminal 1: Floor 2, in the check-in hall.	24 hours. Winter timetable may change according to the Airport schedule.
Barcelona – El Prat	Terminal T1: next to the P30 North filter, along preferential access for families Terminal T2: access to the beginning of the passenger security filter	24 hours
Madrid-Barajas	Terminal T1: Floor 1 check-in area Terminal T2: Floor 0. Departures Terminal T4 Floor 2 check-in area	24 hours
Málaga - Costa del Sol	Terminal 3: Next to the security control of departures	24 hours

Palma de Mallorca	Terminal 1: next to each security control point in the Departures area on the 4th floor.	24 hours. Winter timetable may change according to the Airport schedule.
Gran Canaria	Terminal 1: in the main security filter located between check-in counters 2 and 3.	24 hours
Tenerife South	Terminal 1: Floor 1 in the main security filter, which is accessed from the check-in area "A" (Counters 1 to 42)	24 hours
Valencia	Terminal 1: Floor 1 in the main security filter, which is accessed from the check-in area.	24 hours
A Coruña	Terminal 1: Floor 0 in the main security filter, which is accessed from the check-in area.	17 hours. Timetable may change according to the Airport schedule.

2. PURCHASES:

The user may make use of "Fast Lane" preferential access to security controls in the airports listed in Table 1, after payment is made at the current prices listed on Aena's website or mobile app.

For online purchases, users must provide the personal data (name, e-mail and telephone) requested by the system, without which the purchase process will not proceed. The current price in 2017, applied to each access pass, is the official price approved by Aena for each airport, listed in Table 2.

When making the purchase, the system will provide a purchase confirmation e-mail (example attached) containing a localisation number, a QR code and a file to download the electronic ticket with the QR code to a mobile device. Passengers must provide this code to security control personnel when making use of the preferential access acquired with this purchase. Possession of this number confirms and guarantees your purchase, which **cannot be changed.**

At the end of the purchase, the system will also send a confirmation email.

The client will have a maximum of 14 natural days to reject the purchase, provided he has not enjoyed the service. We will proceed to a measure as reimbursement using the same means of payment by you for the initial transaction.

To exercise the right of withdrawal of the purchase through an unambiguous statement (for example, a letter sent by postal mail, fax or email) you can use the model of withdrawal form (1) below, although its use it's not mandatory. In order to comply with the withdrawal period, it is sufficient that the communication relating to the exercise by this party of this right be sent before the corresponding deadline expires.

(1) Model withdrawal form
(You only have to fill in and send this form if you wish to cancel the purchase)

- At the attention of Fastlane_Fasttrack@aena.es

- I hereby inform / communicate that we desist / desist from the purchase of Fast Lane / Fast Track access and the provision of the following service

- Booking locator

- Name of the consumer

- Address of the consumer and user or consumers and users

- Signature of the consumer and user or consumers and users (only if this form is presented on paper)

- Date

Prices for fastlane is availble at Aena website: www.aena.es

Children under two (2) years of age may access the filter at no charge.

Every purchase made will reserve one entitlement to preferential access, which will be valid for seven days from the date of purchase.

When the system so permits, a specific date and time can be reserved for use of preferential access. The access purchased may be used up to 30 minutes before and after the reserved time.

Attempts to make use of the preferential access outside of the times specified in the preceding paragraphs shall be void. Please also be advised that resale is strictly prohibited; therefore, Aena is not responsible for possible fraudulent use of codes.

3. ACCESS:

Passengers may purchase preferential access in any of the airports listed in Table 1. Passengers must first check the correct terminal for their flight in order to proceed to preferential access.

The purchase of “Fast Lane” preferential access to security controls **does not exempt passengers from bypassing them, or the application of any other filter or measure** provided by the airport for security reasons. Users of preferential access must always respect the of airport’s security rules.

Passengers must show security control their sales code (ID code) or localisation code, along with the boarding pass for each person. The preferential access service code will be read first and then the boarding pass; Aena is not responsible for missed flights due to passengers’ misuse of preferential access.

At the security checkpoint, passengers must show the purchase confirmation email bearing the QR code, or the electronic ticket bearing the QR code, along with a boarding pass for each person.

4. OTHER:

Aena reserves the right to enforce the responsibilities corresponding to the misuse of the “Fast Lane” purchasing system for access passes to the security controls via the Website, or Mobile App, or for breach of the rules contained in these general conditions.

The user is solely responsible in the event that the use of the service is defective, partial or incorrect, or if someone acting on his/her behalf or on their own, using the procedures and identification code.

Aena reserves the right to cancel the access codes of users who misuse the system under the terms provided for in these conditions.

Aena is not responsible for interruption, inaccessibility or failure of any other kind that the operating system may be subject to as a consequence of any telecommunications or other services outside this entity and necessary for its operation.

Aena, for operational reasons, may amend the list of airports where the services covered by this document are available, and listed in Table 1, as well as update the regulated prices in Table 2.

The use of preferential access regulated herein does not exempt passengers from their obligation to attend security checkpoints in time before the departure of their respective flights, which are regulated by their respective transport contracts.

Aena is not liable for flights missed due to delays in the filters when passengers do not arrive at the airport within the required time.

Likewise, Aena is not responsible for any delays that may occur in the security filters referred to herein where such delays originate from incidents that occurred during passengers' access to the filters. Notwithstanding the foregoing, Aena shall adopt the measures at its disposal to reduce delays and provide a faster service.

For all claims arising from these conditions, the parties submit to the jurisdiction of the courts of the City of Madrid, unless another jurisdiction applies due to legal imperative.

B.- “FAST LANE” PREFERENTIAL ACCESS RULES OF USE

- ✓ Users must correctly identify themselves upon arrival at the corresponding security controls. The data of each user is confidential, so please respect others’ space while you wait and maintain a prudent distance from the customer in front of you.
- ✓ During the process of access to controls, please follow the instructions provided by security personnel and present any personal effects for analysis, which, if any, may be required by such personnel or by Spanish security forces.
- ✓ In any case, the use of this preferential access service to the filter does not exempt users from compliance with security regulations, which equally apply to all filters in the airport
- ✓ The use of preferential access regulated herein does not exempt passengers from their obligation to attend security checkpoints in time before the departure of their respective flights, which are regulated by their respective transport contracts.
- ✓ To maintain the facilities in perfect conditions, please be responsible in your use of the service and notify staff of any irregularities found.
- ✓ For the correct use of the service, all users, as well as those travelling with children in their care, must adhere to rules of coexistence and avoid disrupting other users of the service.
- ✓ Do not leave any personal belongings unattended. Aena takes no responsibility for any theft, damage, breakage or loss that may occur to your belongings.
- ✓ A complaints and suggestions book is available to customers.