

# *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). En todo caso, se dará prioridad de acceso a la sala a las mujeres embarazadas.
- 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.