

## CONDICIONES GENERALES COMPRA DE SERVICIOS MEET & ASSIST

### 1. OBJETO.

El presente documento recoge las condiciones generales sobre la compra de servicios de Meet & Assist que Aena ofrece en los aeropuertos donde se presta este servicio.

La compra de cada servicio 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 solicitar los servicios Meet & Assist que Aena ofrece en los Aeropuertos donde se ofrece este servicio, previo pago, a través de nuestra Página Web y de la App Móvil de Aena.

La compra de Meet & Assist incluye el servicio Fast, en aquellos aeropuertos en los que se dispone, para el cual aplican las condiciones generales de compra de Accesos a los filtros de seguridad en los aeropuertos de Aena y sus normas de uso.

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

La compra del servicio Meet & Assist en salidas y tránsitos incluye el uso de la sala VIP. Para este servicio de sala VIP aplicarán además las condiciones generales de compra de accesos y normas de uso de las salas VIP de Aena.

Los precios a aplicar a cada servicio Meet & Assist, en función del número de usuarios que disfruten de forma conjunta (en grupo) de ese servicio, es el precio oficial aprobado por Aena para cada tipo de servicio. Los precios de este servicio están publicados en WEB Pública de Aena.

Estos precios pueden estar sujetos a promociones y descuentos por parte de Aena S.A.

Todos los precios mostrados están en euros e incluyen el IVA o IGC, según corresponda.

Los precios de acceso se establecen por servicio en función del número de personas que incluya dicho servicio.

Una vez adquirido el servicio, el aeropuerto se pondrá en contacto con el usuario para acordar la fecha y hora del servicio y el punto de encuentro.

Se podrá hacer uso de los servicios 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.

Se reservará con un mínimo de antelación de 72 horas sobre la hora del vuelo.

El tiempo mínimo de cancelación será de 24h.

Si la cancelación se realiza durante las 24 anteriores, se dará el servicio como prestado y no se procederá a su devolución.

La prestación del servicio se limitará, de forma genérica, a un máximo de tres horas.

Para la compra online, el cliente deberá proporcionar aquellos datos clave (nombre, apellidos, correo electrónico, teléfono, fecha y hora del servicio, aeropuerto y terminal) solicitados por el sistema, sin los cuales no podrá avanzar en el proceso de compra. Cuando el sistema así lo permita, con la compra se reservará una fecha y una hora determinada para hacer uso del acceso preferente.

Al realizar la compra, el sistema le proporcionará un correo de confirmación de compra que contiene un ID de venta, un Código QR y un archivo para descargar el ticket electrónico con el código QR en el móvil. Los usuarios deberán facilitar dicho código al personal de Meet & Assist

a su llegada al aeropuerto para hacer uso del servicio. La posesión de este número confirma y garantiza su compra, sobre la cual no se podrán realizar modificaciones.

Carecerán de validez los intentos de hacer uso del servicio fuera de los tiempos especificados con el aeropuerto. Asimismo, se advierte que está terminantemente prohibida su reventa, por lo que Aena no se hace responsable del posible uso fraudulento de los códigos.

Su reserva es personal e intransferible a otra persona o entre diferentes aeropuertos.

Su reserva solo es válida para la fecha, precio, sala VIP, terminal y aeropuerto especificados al aeropuerto, una vez el aeropuerto se ponga en contacto con el cliente para acordar el servicio.

El cliente dispondrá de un máximo de 14 días naturales para desestimar la compra, siempre que no haya disfrutado ni reservado el 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/desistimos de la compra del servicio Meet & Assist*
- ID Venta*
- Localizador reserva*
- Nombre del consumidor*
- Mail y teléfono 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*

### 3. EL SERVICIO.

El servicio reservado previamente incluye que nuestros agentes de Meet & Assist acompañen al cliente y lo guíen a través de su viaje por el aeropuerto.

El pasajero podrá adquirir servicios Meet & Assist específicos para cualquiera de los aeropuertos donde se presta este servicio. Es necesario que los pasajeros comprueben previamente la terminal de su vuelo para elegir el servicio y la sala VIP que les corresponda.

Toda la información correspondiente a las compañías aéreas, los terminales y la ubicación de las salas VIP está disponible en la WEB Pública de Aena.

En el punto de recogida de Meet & Assist acordado, el usuario deberá mostrar su código de venta (código ID o código QR) junto con una tarjeta de embarque por persona.

Deberá acudir al aeropuerto con la antelación necesaria requerida por su compañía aérea y permanecer atento a las pantallas con la información de embarques ya que Aena no se hace responsable de la pérdida de vuelos cuando no se haya acudido al Aeropuerto con el tiempo de antelación necesario o por circunstancias ajenas a la efectiva prestación de este servicio. En tales circunstancias, el cargo por cualquier servicio de Meet & Assist reservado no será reembolsable.

Con respecto a los pasajeros que lleguen, serán recibidos por el agente de Meet & Assist en su puerta de embarque, sala de llegadas, punto de información Meet & Assist acordado previamente.

El agente Meet & Assist mostrará en una Tablet el nombre del cliente al que espera. Debido a la naturaleza de las operaciones aeroportuarias, los vuelos pueden estar sujetos a cambios de puerta de última hora, por lo que si no puede ver a su agente de Meet & Assist una vez que llegue a su puerta, llame al teléfono de Meet & Assist previamente facilitado por el aeropuerto. Es responsabilidad del pasajero que llega asegurarse de que se encuentra con el agente Meet & Assist. Si el pasajero continúa su viaje sin acercarse al agente en el punto de recogida acordado o ponerse en contacto con teléfono de Meet & Assist, se considerará como un "no show" y puede dar lugar a que la reserva se cancele con cargo completo.

Se debe proporcionar un número de contacto como parte del proceso de reserva. Aena no se hace responsable de los servicios que no se pueden cumplir debido a que los agentes de Meet & Assist no pueden ponerse en contacto con el pasajero o no estar el cliente en el punto de encuentro acordado en el momento definido durante el proceso de reserva.

Aena se reserva el derecho de admisión tanto a la prestación de este servicio por motivos de organización o de capacidad, como a cualquiera de las salas VIP por razones de aforo.

#### 4. OTROS.

Aena se reserva el derecho de exigir las correspondientes responsabilidades por la utilización indebida del sistema de compra del servicio Meet & Assist 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. 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.

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