

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.

1. El incumplimiento de cualquiera de las normas de la Sala podrá dar lugar a la denegación de acceso o a la solicitud de abandono de la Sala VIP por parte de su personal, sin que ello genere derecho a reembolso ni a compensación alguna.
2. Las Salas VIP están concebidas para prestar servicio a los pasajeros que realicen viajes de salida. Por este motivo, sólo podrán acceder a estos servicios los pasajeros comerciales que muestren un título de transporte válido y confirmado, y, adicionalmente, hayan realizado 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. En caso de ser necesario, se les podrá solicitar un documento acreditativo de su identidad.
3. 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.
4. El acceso a cualquiera de nuestras Salas VIP está permitido desde las cuatro (4) (*) horas inmediatamente anteriores a la hora programada de salida del vuelo. Se ruega confirmar condiciones especiales con su compañía. En cualquier caso, si requiere el acceso con mayor antelación, no dude en consultar los precios existentes en el mostrador de bienvenida.
5. Durante su estancia en la Sala, a fin de mantener una atmósfera apacible, se ruega discreción: mantengan sus conversaciones en tono suave y tranquilo y moderen el volumen de sus aparatos electrónicos. Se recomienda la utilización de auriculares.
6. 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.
7. Por cuestiones de higiene, se prohíbe descalzarse en la Sala y acomodar los pies en sofás y mesas. No está permitido acostarse en los sofás.
8. No está permitido permanecer sin camiseta, con el torso desnudo o en ropa interior en ningún espacio de la Sala VIP, incluida la terraza.
9. Se permite la entrada de mascotas a la sala, pero se recuerda que durante toda la estancia deben permanecer en su caja de viaje. Esta condición no será necesaria en el caso de los perros guía.
10. 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.
11. 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.
12. Como en todo el aeropuerto y según la legislación vigente, no está permitido fumar, ni siquiera cigarrillos electrónicos, excepto en las zonas habilitadas para ello (terrazas).
13. No deje ningún objeto personal desatendido. La Sala VIP no se hace responsable de cualquier robo, deterioro, rotura o perjuicio que pudieran sufrir sus objetos.
14. Los consumibles son de uso exclusivo en el interior de la Sala; no se permite sacar los mismos fuera de ella. Si desea consumir alguna bebida alcohólica, consulte la variedad disponible en Sala a nuestro personal.
15. Solicite en el mostrador de bienvenida, si lo desea, un cargador móvil o alguno de los diversos estuches disponibles (de ducha, de costura, de limpieza de calzado o de higiene personal femenina).
16. 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.
17. Permanezca atento a la pantalla de Información de vuelos. Aena no se hace responsable de la pérdida de vuelos por falta de atención a los monitores. Si necesita alguna información adicional no dude en consultar en el mostrador de bienvenida.
18. 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.
19. Compra del Acceso con datos de vuelo proporcionados: Si al comprar se indicó el día y hora del vuelo, el acceso solo será válido ese mismo día. Podrá entrar desde la apertura de la sala hasta el tiempo máximo permitido antes de la salida de tu vuelo. Si su vuelo se retrasa, se verificará en el momento del registro y se ajustará la reserva para mantener las condiciones originales de acceso.
20. Compra del Acceso sin datos de vuelo proporcionados: Si no se indicó el día y hora del vuelo al comprar, el acceso será válido durante tres (3) meses desde la fecha de compra. El acceso está sujeto a disponibilidad de aforo. Aena podrá limitar la entrada por razones operativas, pero esto no implica la pérdida del derecho de uso mientras el acceso esté vigente.
21. En caso de aforo completo, tendrán prioridad de acceso los clientes con compra a través de Web o APP de Aena, los clientes con reserva previa confirmada por Aena o que sean titulares de la tarjeta Aena Lounge.
22. Los accesos comprados a través de la Web o de la App oficial de Aena son accesos de un solo uso.
23. Se dispone de libro de reclamaciones y sugerencias a disposición de los clientes.

(*) Puede haber reducción de este tiempo en periodos de máxima afluencia.