

## CONDICIONS GENERALS COMPRA DE SERVEIS MEET & ASSIST

### 1. OBJECTE

Aquest document recull les condicions generals sobre la compra de serveis de Meet & Assist que Aena ofereix als aeroports on es presta aquest servei.

La compra de cada servei comporta l'acceptació íntegra d'aquestes condicions generals, i l'usuari no pot reclamar uns preus diferents als que determini la tarifa unitària oficial.

### 2. COMPRES

L'usuari pot accedir a sol·licitar els serveis Meet & Assist que Aena ofereix als aeroports on es presta aquest servei, que ha de pagar prèviament, a través de la pàgina web i de l'app mòbil d'Aena.

La compra de Meet & Assist inclou el servei Fast als aeroports en què se'n disposa, al qual són aplicables les condicions generals de compra d'accessos als filtres de seguretat i les normes d'ús dels aeroports d'Aena.

En cap cas l'ús d'aquest servei d'accés acompanyat i preferent al filtre no eximeix de complir la normativa de seguretat, que és aplicable de la mateixa manera a tots els filtres de l'aeroport.

La compra del servei Meet & Assist en sortides i trànsits inclou l'ús de la sala VIP. Per a aquest servei de sala VIP són aplicables, a més, les condicions generals de compra d'accessos i les normes d'ús de les sales VIP d'Aena.

Els preus aplicables a cada servei Meet & Assist, en funció del nombre d'usuaris que gaudeixin de manera conjunta (en grup) d'aquest servei, és el preu oficial que aprovi Aena per a cada tipus de servei. Els preus d'aquest servei estan publicats al web públic d'Aena.

Aena S.A. pot aplicar promocions i descomptes a aquests preus.

Tots els preus s'indiquen en euros i inclouen l'IVA o l'IGIC, segons correspongui.

Els preus d'accés s'estableixen per servei en funció del nombre de persones que inclogui el servei.

Una vegada adquirit el servei, l'aeroport s'ha de posar en contacte amb l'usuari per acordar la data i l'hora del servei i el punt de trobada.

Els serveis es poden fer servir des del moment en què es compren, i tenen un període de validesa de sis (6) mesos des de la data de la compra.

S'ha de reservar amb un mínim d'antelació de 72 hores abans de l'hora del vol.

El temps mínim de cancel·lació és de 24 hores.

La prestació del servei es limita, de manera genèrica, a un màxim de tres hores.

Per comprar en línia, el client ha de proporcionar les dades clau (el nom, els cognoms, l'adreça electrònica, el telèfon, la data i l'hora del servei, l'aeroport i la terminal) que li demani el sistema, sense les quals no es pot avançar en el procés de compra. Quan el sistema ho permeti, en comprar s'ha de reservar una data i una hora determinades per fer servir l'accés preferent.

En comprar, el sistema proporciona un correu de confirmació de compra que conté un ID de venda, un codi QR i un arxiu per descarregar el tiquet electrònic amb el codi QR al mòbil. Els usuaris han de facilitar aquest codi al personal de Meet & Assist en arribar a l'aeroport per fer servir el servei. La possessió d'aquest número confirma i garanteix la compra, sobre la qual no es poden fer modificacions.

No tenen validesa els intents de fer servir el servei fora dels temps establerts amb l'aeroport. Així mateix, s'adverteix que se'n prohibeix de manera terminant la revenda, per la qual cosa Aena no es fa responsable del possible ús fraudulent dels codis.

La reserva és personal i intransferible a cap altra persona o entre diferents aeroports.

La reserva només és vàlida per a la data, el preu, la sala VIP, la terminal i l'aeroport especificats a l'aeroport, una vegada l'aeroport es posi en contacte amb el client per acordar el servei.

El client disposa d'un màxim de 14 dies naturals per desistir de la compra, sempre que no hagi gaudit ni reservat el servei. El reemborsament es fa a través del mateix mitjà de pagament que s'hagi fet servir per a la transacció inicial.

Per exercir el dret de desistiment de la compra a través d'una declaració inequívoca (per exemple, una carta enviada per correu postal, fax o correu electrònic), pot fer servir el model de formulari de desistiment (1) que figura a continuació, encara que no és obligatori usar-lo. Per complir el termini de desistiment, n'hi ha prou que la comunicació relativa a l'exercici d'aquest dret per part seva s'envii abans que venci el termini corresponent.

#### *(1) Model de formulari de desistiment*

*(Només ha d'emplenar i enviar aquest formulari si vol desistir de la compra)*

- A l'atenció de [salasvip@aena.es](mailto:salasvip@aena.es)
- Mitjançant aquest document, els comunico/comuniquem que desisteixo/desistim de la compra del servei Meet & Assist
- ID venda
- Localitzador reserva
- Nom del consumidor
- Adreça electrònica i telèfon del consumidor
- Domicili del consumidor i usuari o dels consumidors i usuaris
- Signatura del consumidor i usuari o dels consumidors i usuaris (només si el formulari es presenta en paper)
- Data

### 3. EL SERVEI

El servei reservat prèviament inclou que els agents de Meet & Assist acompanyin el client i el guiïn a l'aeroport.

El passatger pot adquirir serveis Meet & Assist específics per a qualsevol dels aeroports on es presta aquest servei. Els passatgers han de comprovar prèviament la terminal del vol per triar el servei i la sala VIP que els correspongui.

Tota la informació corresponent a les companyies aèries, les terminals i la ubicació de les sales VIP està disponible al web públic d'Aena.

Al punt de recollida de Meet & Assist acordat, l'usuari ha de mostrar el codi de venda (codi ID o codi QR), juntament amb una targeta d'embarcament per persona.

S'ha d'arribar a l'aeroport amb l'antelació necessària que requereixi la companyia aèria i estar atent a les pantalles amb la informació d'embarcaments, ja que Aena no es fa responsable de la pèrdua de vols quan no s'hagi arribat a l'aeroport amb el temps d'antelació necessari o per circumstàncies alienes a la prestació efectiva d'aquest servei. En aquestes circumstàncies, el càrrec per qualsevol servei de Meet & Assist que s'hagi reservat no és reemborsable.

L'agent de Meet & Assist rep els passatgers que arribin a la porta d'embarcament, la sala d'arribades o el punt d'informació Meet & Assist que s'hagi acordat prèviament.

L'agent Meet & Assist mostra en una tauleta tàctil el nom del client que espera. A causa de la naturalesa de les operacions aeroportuàries, els vols poden estar subjectes a canvis de porta d'última hora, per la qual cosa, si no veu l'agent de Meet & Assist una vegada que arribi a la porta, ha de trucar al telèfon de Meet & Assist que li hagi facilitat prèviament l'aeroport. És responsabilitat del passatger que arriba assegurar-se que es troba amb l'agent Meet & Assist. Si

el passatger continua el viatge sense apropar-se a l'agent al punt de recollida acordat o posar-se en contacte amb el telèfon de Meet & Assist, es considera un *no show*, i pot donar lloc que la reserva es cancel·li amb càrrec complet.

S'ha de proporcionar un número de contacte com a part del procés de reserva. Aena no es fa responsable dels serveis que no es puguin complir a causa que els agents de Meet & Assist no es puguin posar en contacte amb el passatger o en cas que el client no es trobi al punt de trobada acordat en el moment definit durant el procés de reserva.

Aena es reserva el dret d'admissió tant a la prestació d'aquest servei, per motius d'organització o de capacitat, com a qualsevol de les sales VIP per raons d'aforament.

#### 4. ALTRES

Aena es reserva el dret d'exigir les responsabilitats corresponents per l'ús indegut del sistema de compra del servei Meet & Assist via web o app mòbil, o per l'incompliment de les normes que recullen aquestes condicions generals.

L'usuari és l'únic responsable en cas que l'ús del servei es faci de manera defectuosa, parcial o errònia, o en cas que algú operi en nom seu o pel seu compte i en faci servir els procediments i el codi d'identificació.

Aena es reserva el dret d'anul·lar les claus d'accés dels usuaris que facin un mal ús en els termes que preveu aquest condicionat.

Aena no es responsabilitza de la interrupció, la inaccessibilitat o la fallada de qualsevol altra índole que pugui patir l'operativa del sistema com a conseqüència dels errors que es puguin produir en qualssevol serveis de telecomunicacions o altres d'accessoris aliens a aquesta entitat i necessaris per al funcionament del sistema. Les parts se sotmeten per a tota mena de reclamacions que es derivin d'aquest condicionat a la jurisdicció i la competència dels jutjats i els tribunals de la ciutat de Madrid, llevat que correspongui un altre fur per imperatiu legal.

Aena, per raons operatives, pot modificar el llistat d'aeroports on estan disponibles els serveis que regula aquest document, com també actualitzar-ne les tarifes.