

REGLAMENTO SOBRE EL USO DE TAQUILLAS

AEROPUERTO HUMBERTO DELGADO
LISBOA



Como complemento y apoyo a su actividad aeroportuaria, **ANA - Aeroportos de Portugal S.A.** (en adelante, ANA), gestiona un sistema de taquillas en la zona del aeropuerto Humberto Delgado - Lisboa. Con el fin de definir las reglas de esta gestión, se establece el presente **REGLAMENTO SOBRE EL USO DEL SISTEMA DE TAQUILLAS DEL AEROPUERTO HUMBERTO DELGALDO**, que se rige por los siguientes artículos:

Art. 1 (OBJETO)

El presente Reglamento tiene por objeto regular la organización, uso y funcionamiento del Sistema de Taquillas, que se encuentra en el exterior de las Salidas del **Aeropuerto Humberto Delgado**.

Art. 2 (ÁMBITO DE APLICACIÓN)

El presente Reglamento se aplica a todos los equipos mencionados en el artículo 3 y a todos sus usuarios.

Art. 3 (COMPOSICIÓN)

1. El Aeropuerto Humberto Delgado cuenta con un Sistema de Taquillas que consta de los siguientes elementos:
 - a. 80 taquillas con dimensiones: 360x480x880
 - b. 96 taquillas con dimensiones: 360x650x880
 - c. 40 taquillas con dimensiones: 360x990x880
 - d. 8 taquillas con dimensiones: 720x990x880
 - e. 10 taquillas con dimensiones: 360x2000x880
 - f. 10 terminales de Pago Automático con monedas, billetes y tarjeta bancaria.
2. Su ubicación, capacidad y finalidad son las siguientes:

El equipo que compone el Sistema de Taquillas se encuentra en el exterior de la Terminal 1 de Salidas. Su capacidad es de **234 taquillas para equipaje**, distribuidas en 10 módulos, con un terminal de pago en cada uno de los módulos. Están destinadas al almacenamiento temporal de los equipajes de los usuarios del Aeropuerto Humberto Delgado.
3. Desde el punto de vista administrativo, el Aeropuerto Humberto Delgado dispone de una aplicación, vía Internet, que permite consultar en tiempo real el uso de cada una de las taquillas, los pagos y la composición del efectivo presente en cada uno de los 10 terminales de pago.

Art. 4 (HORARIO DE FUNCIONAMIENTO)

1. El sistema de taquillas es accesible al público las 24 horas del día, con asistencia telefónica personalizada entre la medianoche y la madrugada, y sólo puede cerrarse en casos de fuerza mayor.



2. A los efectos del número anterior, se considera fuerza mayor la ocurrencia de catástrofes naturales, situaciones anómalas que constituyan peligro para los usuarios, así como la necesidad de realizar reparaciones o trabajos en los equipos, que deberán estar parcialmente desocupados y vacíos.
3. El cierre del Sistema de Taquillas, cuando sea previsible, deberá ser comunicado a los respectivos usuarios, a través de carteles colocados cerca de los equipos y en los respectivos accesos, con una antelación mínima de 48 horas, siempre que sea posible.
4. Cuando surjan circunstancias imprevistas, el cierre del Sistema de Taquillas debe ser comunicado a los usuarios, también mediante señalización, tan pronto como se conozca esta necesidad.

Art. 5
(USO DEL SISTEMA DE TAQUILLAS)

1. El uso de las TAQUILLAS e facilita:
A todos los usuarios que, después de depositar su equipaje, en una o varias taquillas disponibles, realicen el pago en el cajero automático existente, del importe correspondiente al periodo de depósito previsto, conjuntamente con los casos previstos en el Cuadro de Tasas designado como *Otras Tasas Comerciales* del Aeropuerto Humberto Delgado.
2. Tiempo máximo de uso de las taquillas: 48 horas.

Art. 6
(DEPÓSITO ABUSIVO)

1. Un depósito de equipaje superior a 48 horas se considera abusivo.
2. El uso abusivo (después de 48 horas), implicará el pago del respectivo tiempo de depósito de su equipaje hasta el período de 48 horas. Después de este periodo, se pagará una tarifa diaria adicional de 20 euros.
3. Cuando haya un depósito abusivo, la ANA solicitará la presencia de la PSP (Policía de Seguridad Pública portuguesa) y, con ésta en el lugar, abrirá la taquilla, seguida de un control de seguridad por parte de la policía, tras lo cual quedará bajo la custodia del concesionario.
4. Los equipajes, bultos y otros objetos de cualquier naturaleza depositados que no sean reclamados en el plazo de 90 días después de haber sido depositados en las taquillas del Depósito de Equipajes se consideran abandonados de acuerdo con el artículo 1 del Decreto-Ley n.º 84/92 de 07-05-82.
5. Esta información es debidamente divulgada a los usuarios, a través de la señalización instalada en el lugar, de acuerdo con el artículo 50 del Decreto-Ley 142/ 2019, Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil.
6. Transcurridos 90 días, la ANA tiene derecho a proceder a la destrucción de los bienes.
7. Aunque no se permite la colocación de productos perecederos, siempre que el equipaje retirado muestre signos de contener productos perecederos, tras la apertura de las taquillas y el control de seguridad por parte de la PSP, se remitirá inmediatamente para su destrucción.



8. Siempre que la PSP identifique un equipaje como sospechoso, se someterá a los procedimientos policiales. En este escenario, si el equipaje es reclamado por el pasajero, el Aeropuerto Humberto Delgado tiene la obligación de informar inmediatamente a la PSP y colaborar según las indicaciones recibidas.

Art. 7

(RÉGIMEN TARIFARIO Y SU MODIFICACIÓN)

1. Los usuarios están obligados a pagar por el uso de las taquillas, es decir, por el período o fracción prevista, efectivamente utilizada, las **Tasas de Taquillas** de acuerdo con la respectiva Tabla, expuesta en el equipamiento, que tiene en cuenta los valores fijados en la Tabla de Tasas designadas como *Otras Tasas de Carácter Comercial* en el Aeropuerto Humberto Delgado.
2. La Tarifa relativa al uso del Sistema de Taquillas será revisada periódicamente junto con la Tabla de Tasas designadas como *Otras Tasas Comerciales* del Aeropuerto Humberto Delgado.
3. La tarifa actual estará expuesta y disponible para su consulta en los módulos de taquillas situados fuera de las salidas de la Terminal 1.

Art. 8

(LUGARES, PLAZOS Y FORMAS DE PAGO)

1. Los **usuarios, en general**, tienen a su disposición el pago correspondiente al periodo de depósito de su equipaje:
 - **10 Terminales de Pago Automático**, disponibles las 24 horas del día, con un terminal de pago en cada módulo de taquillas, situado fuera de las salidas de la Terminal 1.
2. Los usuarios deben utilizar como medios de pago: monedas de 2 €, 1 € y 0,50 €, billetes de 5 €, 10 €, 20 € y tarjeta bancaria.
3. La recogida del equipaje que haya sido retirado de la consigna, por motivos relacionados con el depósito abusivo, requiere el pago de una tasa diaria adicional de 20 euros.
4. En el plazo de 90 días, para recuperar un depósito abusivo, el usuario deberá ponerse en contacto con el Aeropuerto Humberto Delgado por teléfono, a través del número (351) 800 201 201. Tras el contacto telefónico y la presentación de pruebas, a través de correo electrónico, que acrediten que el usuario es el titular del depósito abusivo, éste se entregará en el mostrador de información del aeropuerto, en la sala de llegadas, tras el pago de los gastos, en uno de los terminales de pago, situado en las taquillas.
5. Para facilitar el acceso a los módulos de taquillas, se han instalado carteles para orientar e informar sobre el servicio en las zonas públicas de la Terminal 1 y en los espacios exteriores.



**Art. 9
(EXENCIONES)**

No se prevén exenciones de tasas.

**Art. 10
(PÉRDIDA O DAÑO DE LA TARJETA DE ACCESO)**

1. En caso de pérdida o deterioro de la tarjeta de acceso, la ANA tiene derecho a cobrar una tasa de 30 euros, excepto en el caso de las tarjetas deterioradas que lleven el registro del sistema de taquillas con la fecha y la hora de entrada claramente legibles.
2. Si el equipaje del Usuario ha permanecido en la respectiva taquilla por un periodo superior a 24 horas, la ANA podrá cobrar una tarifa máxima de 24 horas por cada día que el equipaje permanezca en la taquilla, incluyendo el día en que el usuario lo depositó y el día en que pretenda retirarlo, independientemente de la hora en que lo haya hecho o pretenda hacerlo, hasta un periodo máximo de 48 horas.

**Art. 11
(OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS)**

Los usuarios que utilicen el Sistema de Taquillas están obligados a observar y cumplir las disposiciones de este Reglamento, así como las siguientes:

1. No realizar en las taquillas ningún acto contrario a la ley, al orden público o a las buenas costumbres;
2. No colocar alimentos ni otros productos perecederos en las taquillas;
3. No guardar objetos de valor en las taquillas, ya que la ANA no se hace responsable de su robo o hurto, ni de los daños o perjuicios causados por terceros.
4. Cumplir, en el ámbito del uso de las referidas taquillas, con las reglas normales de buena conducta, en cuanto a higiene y seguridad;
5. Cumplir con las instrucciones dadas por quienes aseguran, en nombre de la ANA, la gestión, seguridad, mantenimiento, conservación y limpieza de las taquillas;
6. No prender fuego, ni utilizar sopletes o cualquier otro material, instrumento y/o utensilio que pueda provocar riesgos de incendio o explosión, incluso dentro de las taquillas;
7. No ocupar ninguna zona ni realizar ningún acto que, de alguna manera, imposibilite o dificulte el uso de las taquillas a otros usuarios;
8. No utilizar las taquillas para fines distintos de los previstos.





Art. 12
(RESPONSABILIDAD DEL USUARIO)

Los usuarios son responsables civilmente de todas las pérdidas y daños causados a terceros o a los bienes de la ANA, en caso de accidente o incidente ocurrido en los Módulos de Taquilla del Aeropuerto Humberto Delgado.

Art. 13
(APOYO AL USUARIO)

Se asegura el apoyo al usuario en el periodo de 00H00 a 24H00 diarias, a través de un sistema de comunicación existente en cada Módulo de Taquilla, que permite el contacto con un empleado para obtener el referido apoyo.

Art. 14
(ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE TAQUILLAS)

La explotación, gestión y administración del Sistema de Taquillas es responsabilidad de la ANA; no obstante, los respectivos departamentos competentes son responsables de su conservación y mantenimiento, así como de preservar la operatividad de sus instalaciones.

Art. 15
(HIGIENE Y LIMPIEZA)

ANA - Aeroportos de Portugal S.A., la Entidad Gestora del Sistema de Taquillas, en los términos de sus obligaciones, garantizará su adecuada higiene y limpieza.

Art. 16
(ROBO, HURTO U OTROS DAÑOS)

Dado que la custodia de equipajes en taquillas no constituye un contrato de almacenaje, ni del equipaje ni de los objetos que se encuentran en ellas, la ANA no se hace responsable de su robo o hurto, ni de los daños y perjuicios causados por terceros.

Art. 17
(PUBLICIDAD DEL REGLAMENTO)

Para que los usuarios puedan consultar y familiarizarse con estas normas, estarán disponibles en el sitio web de la ANA (www.ana.pt), en la página del Aeropuerto de Lisboa, en la siguiente sección: Servicios y Compras | Servicios Esenciales | Servicios de Equipaje. En los módulos de taquilla se mostrará una versión más corta.

Art. 18
(MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO)

1. Siempre que lo considere conveniente, la ANA podrá modificar el presente Reglamento para adaptarlo a las nuevas realidades o necesidades que surjan tras su entrada en vigor.



2. Las modificaciones de este Reglamento sólo se considerarán efectivas después de haber sido debidamente anunciadas a los usuarios, con una antelación mínima de 15 (quince) días naturales.

Art. 19
(ENTRADA EN VIGOR)

El presente Reglamento entrará en vigor el 27 de abril de 2022.

Rui Alves

Director del Aeropuerto Humberto Delgado, Lisboa