POLITICA DE USO DE SALAS VIP DEL AEROPUERTO INTERNANCIONAL JUAN SANTAMARÍA Y CONDICIONES DE SERVICIO

La presente Política de Uso de Salas VIP del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y Condiciones de Servicio (en adelante la Política) establece las condiciones que regulan el acceso, permanencia y uso de las instalaciones por parte de terceros y usuarios, con el fin de garantizar una operación segura, ordenada y una adecuada experiencia para los usuarios.

El acceso estará sujeto a un proceso de validación y elegibilidad previo según los contratos comerciales correspondientes, sin embargo, para todo usuario aplicará como requisito general, la presentación de un boarding pass (pase de abordar) válido, sin perjuicio de otras condiciones específicas aplicables según el medio de acceso.

1. Aceptación

Una vez realizada la validación, el ingreso, permanencia y uso de las instalaciones por parte del usuario implica la aceptación plena, libre e informada de las presentes condiciones, las cuales son obligatorias para el usuario para el uso de las Salas VIP.

2. Ámbito de Aplicación

La presente Política regula las condiciones de acceso, permanencia y uso de las Salas VIP. Estas disposiciones aplican a toda persona que haga uso de los servicios, incluyendo:

- Pasajeros
- Usuarios
- Socios comerciales y sus clientes
- Cualquier tercero que acceda a las instalaciones, independientemente del medio de acceso o autorización

Las presentes condiciones serán aplicables con independencia de la forma de contratación, reserva o acceso al servicio, incluyendo accesos otorgados directamente, a través de terceros o mediante convenios comerciales.

3. Disponibilidad del Servicio

El acceso a las Salas VIP estará sujeto a la disponibilidad de espacio, capacidad operativa y condiciones de servicio existentes al momento de la solicitud de ingreso. La elegibilidad o autorización de acceso otorgada mediante programas de lealtad, membresías, tarjetas de crédito, convenios comerciales u otros mecanismos no garantiza el ingreso cuando existan restricciones operativas, de capacidad o seguridad.

AERIS podrá suspender temporalmente servicios, áreas o facilidades de las Salas VIP por mantenimiento, razones operativas, incidentes de seguridad, instrucciones de autoridades competentes o circunstancias fuera de su control, sin que ello genere derecho a compensación, reembolso o indemnización.

AERIS no será responsable por interrupciones, restricciones o modificaciones en la prestación de los servicios ocasionadas por eventos de fuerza mayor, caso fortuito, emergencias sanitarias, amenazas de seguridad, fenómenos naturales, fallas de servicios públicos, disposiciones gubernamentales o cualquier circunstancia fuera de su control razonable.

4. Derecho de Admisión y Permanencia

AERIS se reserva el derecho de admisión a las Salas VIP, permanencia y retiro, pudiendo limitar, condicionar o negar el acceso a las instalaciones, así como solicitar el retiro inmediato de cualquier usuario, cuando así lo estime necesario para garantizar la seguridad, el orden, la adecuada operación del servicio y la convivencia dentro de las instalaciones. Este derecho será ejercido con base en criterios objetivos, razonables y no arbitrarios.

La negación del acceso o el retiro inmediato del usuario se dará en los siguientes casos, incluyendo, pero no limitado a:

- Encontrarse en estado de ebriedad o bajo los efectos de alcohol, drogas o sustancias que alteren su comportamiento.
- Mantener conductas agresivas, ofensivas, intimidantes o inapropiadas hacia otros usuarios o el personal.
- Incumplir normas de seguridad, orden, higiene o uso adecuado de las instalaciones.
- Generar molestias, interrupciones o afectar la experiencia de otros usuarios.
- Representar un riesgo real o potencial para la seguridad de personas, bienes o la operación del servicio.
- Portar objetos peligrosos, sustancias prohibidas o cualquier elemento que comprometa la seguridad.
- Hacer uso indebido de las instalaciones, servicios o mobiliario.
- Superar los límites de aforo, capacidad o condiciones operativas establecidas.
- Intentar ingresar fuera del período máximo de anticipación o permanencia comunicado por AERIS o establecido en el contrato o medio de acceso correspondiente.
- Incumplir las instrucciones del personal autorizado.

La aplicación de estas medidas no dará derecho a compensación, reembolso ni indemnización alguna. AERIS podrá adoptar de manera inmediata las acciones que considere necesarias para hacer efectivo este derecho, incluyendo la solicitud de apoyo de autoridades competentes cuando corresponda.

5. Obligaciones y Responsabilidades del Usuario

- Respetar el período máximo de anticipación y permanencia comunicado por AERIS o establecido en el contrato o medio de acceso correspondiente, o en su defecto según lo dispuesto en esta Política.
- El usuario deberá mantener un comportamiento respetuoso hacia otros usuarios, el personal y las instalaciones, acatar en todo momento las instrucciones del personal autorizado, hacer un uso adecuado de las instalaciones, mobiliario, equipos y servicios disponibles, y respetar niveles razonables de ruido y convivencia.
- El usuario será plenamente responsable por cualquier daño, perjuicio o afectación que cause a las instalaciones, equipos, mobiliario, bienes de la empresa o de terceros, ya sea por acción u omisión, uso indebido, negligencia o incumplimiento de las normas establecidas. En caso de producirse daños o incumplimientos AERIS se reserva el derecho de exigir la reparación integral de los perjuicios ocasionados, incluyendo la reposición, reparación o compensación económica correspondiente, sin perjuicio de las medidas adicionales que puedan aplicarse conforme a la normativa interna o legal aplicable.
- El usuario deberá conservar el orden y la limpieza de las áreas utilizadas, evitar el uso indebido o excesivo de los servicios, no realizar actividades comerciales, promocionales o no autorizadas dentro de las instalaciones, y abstenerse de alterar, manipular o dañar la infraestructura o los equipos.
- El usuario deberá verificar de manera constante la información de su vuelo, incluyendo horarios y puerta, así como gestionar oportunamente su traslado hacia las áreas correspondientes. Asimismo, deberá presentarse con la debida anticipación a su vuelo y cumplir

íntegramente con todos los requisitos, controles y disposiciones establecidos por las autoridades competentes, las aerolíneas y los operadores aeroportuarios, siendo de su exclusiva responsabilidad atender cualquier actualización o cambio en dichas condiciones. En tanto que, AERIS no asume responsabilidad por omisiones, imprecisiones o cambios en la información de vuelos proporcionada por terceros, ni por pérdidas de vuelos, retrasos, cancelaciones o conexiones, siendo estos aspectos de exclusiva responsabilidad de las aerolíneas y autoridades correspondientes.

- AERIS no presta servicios de custodia, guarda o depósito de equipaje, pertenencias u objetos personales, por lo que no existe responsabilidad alguna derivada de su pérdida, daño, extravío o sustracción. En consecuencia, cada usuario es el único responsable de la vigilancia, cuidado y resguardo de sus pertenencias en todo momento.
- AERIS no presta servicios de cuido, supervisión ni atención especializada para menores de edad. El ingreso y permanencia de menores de edad en las instalaciones estará permitido únicamente cuando se encuentren acompañados en todo momento por un adulto responsable debidamente identificado. Dicho adulto deberá ejercer supervisión directa, continua y efectiva durante toda la permanencia del menor, velando por su seguridad, comportamiento y cumplimiento de las normas establecidas. El adulto asume plena responsabilidad por cualquier acto, omisión, daño o incumplimiento generado por el menor, así como por cualquier situación que pudiera afectar su integridad o la de terceros dentro de las instalaciones.
- El usuario será responsable de revisar la información relativa a los alérgenos y demás advertencias alimentarias suministradas antes del consumo de cualquier alimento o bebida, así como de actuar conforme a sus alergias, intolerancias, restricciones alimentarias o cualquier otra condición personal. En consecuencia, AERIS no se responsabiliza por los efectos derivados del consumo de alimentos o bebidas cuando la información sobre alérgenos haya sido debidamente proporcionada, identificada e informada.
- AERIS se reserva el derecho de limitar, suspender o negar el suministro de bebidas alcohólicas a cualquier usuario cuando considere razonablemente que dicho consumo pueda afectar la seguridad, el orden o la adecuada convivencia dentro de las instalaciones.
- Los servicios de internet, telecomunicaciones, estaciones de trabajo, dispositivos eléctricos y demás facilidades tecnológicas se suministran según disponibilidad y sin garantía de continuidad, velocidad, compatibilidad o funcionamiento ininterrumpido.

6. Prohibiciones

- Se prohíbe expresamente al usuario fumar, vapear o utilizar dispositivos similares dentro de las instalaciones, así como ingresar o permanecer en estado de ebriedad o bajo los efectos de alcohol o drogas.
- No está permitido introducir, poseer o consumir sustancias ilícitas, armas, explosivos o cualquier objeto peligroso, ni material ilegal o prohibido.
- Se prohíbe realizar conductas agresivas, ofensivas, intimidantes o

disruptivas, así como aquellas que afecten la seguridad, tranquilidad o la experiencia de otros usuarios, o que constituyan acoso, discriminación o alteración del orden.

- Es estrictamente prohibido dejar objetos personales desatendidos o en áreas no habilitadas, así como solicitar al personal la custodia, manipulación o transporte de equipaje. Por razones de seguridad y en cumplimiento de la normativa vigente, el personal no manipulará, trasladará ni se hará cargo de pertenencias de los usuarios.
- Realizar actividades comerciales, promocionales, profesionales o de cualquier otra naturaleza no autorizada, o uso del espacio para fines distintos a los previstos en el servicio.
- No está permitida la realización de sesiones fotográficas, grabaciones profesionales, transmisiones en vivo, actividades promocionales o generación de contenido con fines comerciales sin autorización previa y por escrito de AERIS.
- Hacer uso indebido de las redes o servicios tecnológicos disponibles, incluyendo actividades ilícitas, intentos de acceso no autorizado o cualquier acción que comprometa la seguridad de los sistemas o de otros usuarios.
- Se prohíbe el ingreso de animales, salvo animales de servicio o aquellos cuyo ingreso sea permitido expresamente por AERIS y la normativa aeroportuaria aplicable. El usuario será responsable del cumplimiento de todos los requisitos sanitarios, regulatorios y de control exigibles.

7. Limitación General de Responsabilidad

En la medida permitida por la legislación aplicable, AERIS no será responsable por pérdidas indirectas, lucro cesante, daños consecuenciales, pérdida de oportunidades, pérdida de vuelos, conexiones, cambios de itinerario, retrasos, cancelaciones, decisiones adoptadas por aerolíneas, autoridades aeroportuarias, migratorias, aduaneras o cualquier tercero ajeno a su control. La responsabilidad de AERIS se limitará exclusivamente a los daños directos que le sean legalmente imputables.

8. Condiciones Particulares de Acceso por Terceros

Los beneficios, condiciones de acceso, tiempos máximos de permanencia, número de acompañantes, restricciones de consumo y demás condiciones derivadas de programas administrados por terceros serán regulados exclusivamente por dichos programas o proveedores. AERIS no será responsable por modificaciones, suspensiones, limitaciones o terminaciones de los beneficios otorgados por terceros.

9. Protección y Tratamiento de Datos Personales

En cumplimiento de la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales (Ley 8968) y demás normativa aplicable, la empresa podrá recolectar y tratar datos personales de los usuarios tales como información de identificación obtenida del boarding pass, datos de contacto, información relacionada con el uso del servicio y registros derivados de sistemas de videovigilancia.

Dichos datos serán tratados con las siguientes finalidades: garantizar la seguridad de las instalaciones y de los usuarios, gestionar y controlar el acceso, administrar la prestación del servicio, realizar procesos de facturación, y

mejorar la calidad y experiencia del servicio. El tratamiento de los datos se realizará bajo principios de legalidad, finalidad, proporcionalidad, confidencialidad y seguridad.

El usuario podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, conforme a los procedimientos establecidos por la empresa y la legislación vigente. Para ello, podrá utilizar los canales de contacto habilitados: datacompliance@aeris.cr

La información será tratada de manera confidencial y únicamente por personal autorizado, y no será compartida con terceros salvo cuando sea necesario para la prestación del servicio, por obligación legal o con el consentimiento del titular de los datos.

Por otra parte, las instalaciones cuentan con sistemas de videovigilancia activos, instalados con fines de seguridad, control de acceso, prevención de incidentes y protección de personas y bienes. Al ingresar y permanecer en el recinto, el usuario reconoce y acepta que podrá ser grabado mediante dichos sistemas y autoriza el tratamiento de su imagen dentro de los límites establecidos por la normativa aplicable.

Las grabaciones podrán ser almacenadas por el tiempo estrictamente necesario y utilizadas para fines de seguridad, investigación de incidentes o cumplimiento de obligaciones legales. Asimismo, podrán ser puestas a disposición de autoridades competentes cuando así sea requerido conforme a la ley. La empresa adopta medidas razonables para garantizar que el uso de estos sistemas sea proporcional, adecuado y respetuoso de la privacidad de los usuarios.

10. Pase del Día

El acceso a la Sala VIP mediante la compra de un Pase por Día (Day Pass) estará sujeto a la disponibilidad de la Sala VIP, los niveles de ocupación, las restricciones operativas y el cumplimiento de las Políticas de Acceso a la Sala VIP vigentes en cada momento. La tarifa estándar del Pase por Día será de US$40.00 más los impuestos aplicables por persona. Sin embargo, entre las 11:00 a. m. y las 3:00 p. m., la tarifa aplicable será de US$55.00 más los impuestos aplicables por persona. Los adultos podrán ingresar acompañados de hasta dos menores de hasta 7 años de edad sin costo adicional. Los mayores de 8 años deberán pagar la tarifa correspondiente al Pase por Día.

La Sala VIP se reserva el derecho, a su entera discreción, de limitar, suspender, denegar o condicionar el acceso mediante Pase por Día durante períodos de alta demanda, limitaciones de capacidad, interrupciones operativas, requerimientos de seguridad o cualquier otra circunstancia que pueda afectar la calidad de la experiencia premium de la Sala VIP. La compra de un Pase por Día no garantiza el ingreso si la Sala VIP ha alcanzado su capacidad operativa máxima.

El acceso es personal, intransferible y válido únicamente para la fecha y hora de ingreso. Los usuarios de la Sala VIP podrán permanecer en ella durante un máximo de tres (3) horas antes de la hora programada de salida de su vuelo. En caso de que el vuelo sufra un retraso superior a una (1) hora, se podrá permitir al pasajero permanecer en la Sala VIP, sujeto al pago de cualquier cargo adicional aplicable establecido por el Operador de la Sala VIP.

El Operador de la Sala VIP se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, las tarifas del Pase por Día, los criterios de elegibilidad, las restricciones de acceso, las condiciones relativas al tiempo de permanencia y cualquier otra política relacionada, con el fin de preservar la calidad del servicio, la

seguridad, la eficiencia operativa y la experiencia premium del cliente. El ingreso mediante un Pase por Día estará siempre sujeto a la entera discreción del Operador de la Sala VIP y a la capacidad disponible.