

Términos y Condiciones

Por favor, lea atentamente estos términos y condiciones antes de registrarse en el servicio VIPDelay (el «Servicio»).

1. Partes en VIPDelay

El servicio es realizado por Collinson Service Solutions Limited, Cutlers Exchange, 123 Houndsditch, Londres, EC3A 7BU. Al ejecutar este Acuerdo, usted acepta que tiene capacidad legal para ejecutar un contrato vinculante y que tiene al menos 18 años de edad. Usted también está de acuerdo con nuestra política de privacidad que se encuentra [aquí](#).

2. Requisitos para participar

Para acceder a este servicio debe registrarse en la siguiente dirección <https://universalassistance.smartdelay.com/VIPDelay?lang=es-ES>. Usted reconoce que no todos los vuelos son elegibles para registro; el servicio no está específicamente disponible para pasajeros de vuelos multidespino.

3. Cómo usar el Servicio

Usted será elegible para el servicio si registra su vuelo dos (2) horas antes de la salida programada. Nos reservamos el derecho de no proporcionar el servicio si no registra sus datos con precisión. La salida de su vuelo será supervisada por nuestro sistema de rastreo de vuelos. Sujeto a un registro previo satisfactorio y a la disponibilidad de salas, el servicio le proporcionará acceso a las salas del aeropuerto por correo electrónico en caso de que nuestro sistema de seguimiento de vuelos identifique que su vuelo se ha retrasado más de 60 minutos (el «Umbral de retraso»). También recibirá un SMS para notificarle de dichos correos electrónicos.

El acceso a la cuenta de correo electrónico que usted proporciona en el momento del registro y la capacidad de mostrar su correo electrónico de acceso a la sala es una condición para el uso del servicio.

Tanto usted como nosotros dependeremos únicamente de nuestro sistema de rastreo de vuelos para determinar si usted es elegible para el acceso a la sala del aeropuerto. Acepta que no garantizamos la exactitud del sistema de rastreo de vuelos y que no dependerá de él para rastrear la hora de salida de su vuelo.

En caso de que se produzca un retraso en el viaje que cumpla los requisitos, se le proporcionará un bono de acceso el mismo día de su vuelo. Valido por 3 meses para un solo uso en otros vuelos sin retraso.

Solo podrán recibir el servicio las personas mencionadas en la confirmación por correo electrónico.

El servicio se proporciona de forma intransferible, no reembolsable e inalterable. No se ofrecerá dinero en efectivo o alternativas de crédito.

Usted acepta expresamente todas las condiciones de uso aplicables a los servicios («Condiciones de uso») proporcionados por nosotros.

En su caso, al acceder a la sala del aeropuerto, se compromete a respetar las normas y políticas de dicha sala. Consulte aquí los términos y condiciones de acceso a las salas: <https://loungefinder.loungekey.com/pass/conditions-of-use>

4. Precio y pago

Este servicio es gratuito. Universal Assistance se reserva el derecho de modificar la tarifa cada cierto tiempo.

5. Responsabilidades

Si no cumplimos con estos términos y condiciones, solo seremos responsables del valor minorista del acceso a la sala.

No seremos responsables por las pérdidas que resulten de nuestro incumplimiento de estos términos y condiciones que caen dentro de las siguientes categorías:

- pérdida de ingresos o ganancias;
- pérdida de negocio;
- pérdida de beneficios; o
- pérdida de ahorros anticipados.

No seremos responsables de ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de cualquiera de nuestras obligaciones en virtud de estos términos y condiciones que sea causado por un evento fuera de nuestro control. Un Evento fuera de nuestro control se refiere a cualquier acto o evento que escape razonablemente a nuestro control, incluido, sin limitarse a ellos, huelgas, cierres patronales u otras acciones industriales por parte de

terceros, conmoción civil, disturbios, invasión, ataque terrorista o amenaza de ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparación para guerra, incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia u otro desastre natural, o fallos de redes de telecomunicaciones públicas o privadas.

Ninguno de estos términos y condiciones excluye o limita nuestra responsabilidad por cualquier asunto en que sería ilegal para nosotros excluir o intentar excluir nuestra responsabilidad.

Cuando utilice los servicios de cualquier sala de un aeropuerto participante, cualquier pérdida o responsabilidad que surja de, o en conexión con, el uso de dicha sala será responsabilidad de la sala participante. No participaremos en ninguna disputa entre usted y ninguna sala participante. No damos ninguna garantía por ningún servicio de mercancías al que se acceda a través de las salas participantes.

Usted acepta que defenderá e indemnizará a Collinson Service Solutions Limited, a nosotros y a nuestras compañías, directores, oficiales, empleados y agentes (en conjunto «las partes indemnizadas») frente a cada una de las partes indemnizadas y las mantendrá exentas de todas las responsabilidades, daños, pérdidas, reclamaciones, demandas, juicios, costos y gastos (incluyendo honorarios legales razonables) por lesiones o muerte de cualquier persona o daños o destrucción de cualquier propiedad que surja del uso del servicio por usted, excepto que dicha indemnización no se extienda a actos de negligencia grave o mala conducta intencionada de las partes indemnizadas.

6. Plazo y cancelación

El plazo de este acuerdo concluirá y el servicio será revocado si se cancela su póliza de seguro Universal Assistance.

7. Notificaciones

Usted acepta que la comunicación con nosotros será principalmente electrónica. A efectos contractuales, usted acepta este medio de comunicación electrónico y reconoce que todos los contratos, avisos, información y otras notificaciones que le proporcionamos electrónicamente cumplen con cualquier requisito legal a que dichas comunicaciones fueran por escrito. Esta condición no afecta a sus derechos legales.

8. Derecho a enmendar y revocar este acuerdo

Tenemos derecho a modificar o concluir este acuerdo con efecto inmediato en cualquier momento.

9. Servicio al cliente

Si tiene alguna queja sobre cualquier aspecto del servicio, póngase en contacto con: smartdelaysupport@collinsongroup.com. Una vez recibida su queja, le daremos una respuesta final o le diremos cuándo puede esperar una respuesta final. Nuestro objetivo es hacerlo bien, siempre a la primera. Si cometemos un error, intentaremos corregirlo rápidamente.

10. Otros términos importantes

Podemos transferir nuestros derechos y obligaciones en estos términos y condiciones a otra organización, y siempre le notificaremos por escrito si esto sucede, pero esto no afectará a sus derechos ni a nuestras obligaciones en estos términos y condiciones. Este contrato es entre usted y nosotros. Ninguna otra persona tendrá derecho a hacer cumplir cualquiera de sus términos.

Cada uno de los párrafos de estos términos y condiciones opera por separado. Si algún tribunal o autoridad competente decide que alguno de ellos es ilegal, los párrafos restantes permanecerán en pleno vigor y efecto.

Si no insistimos en que usted cumpla con cualquiera de sus obligaciones bajo estos Términos, no hacemos valer nuestros derechos en su contra, o si nos demoramos en hacerlo, eso no significará que hayamos renunciado a nuestros derechos en su contra y no significará que usted no tenga que cumplir con esas obligaciones. Si renunciamos a un incumplimiento por su parte, solo lo haremos por escrito, y eso no significa que renunciaremos automáticamente a cualquier incumplimiento posterior por su parte.

Estos términos se rigen por la ley inglesa. Tanto usted como nosotros aceptamos someternos a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ingleses.