



1. Equipos

Los equipos que componen el sistema de taquillas se encuentran en el Aeropuerto Francisco Sá Carneiro. Su capacidad es de 104 taquillas para equipaje, distribuidas en 2 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 Francisco Sá Carneiro.

Con el fin de facilitar el acceso a los módulos de taquillas, se ha instalado señalización de orientación e información del servicio en las áreas públicas y los espacios exteriores.

Las taquillas están disponibles en los siguientes formatos (Al x An x Pr cm):

S: Al 47,5 x An 45 x Pr 77,5 cm

M: Al 64 x An 45 x Pr 77,5 cm

L: Al 97 x An 45 x Pr 77,5 cm

XL: Al 197 x An 45 x Pr 77,5 cm

Desde el punto de vista administrativo, el Aeropuerto Francisco Sá Carneiro dispone de una aplicación que permite consultar en tiempo real el uso de cada una de las taquillas y los pagos en cada uno de los terminales de pago.

2. Horario de funcionamiento

2.1 El sistema de taquillas es accesible las 24 horas del día, garantizándose atención al cliente de forma permanente. Durante ese período, solo podrá cerrarse por causas de fuerza mayor.

2.2 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.

2.3 El cierre del sistema de taquillas, cuando sea previsible, se comunicará a los respectivos usuarios a través de señalización colocada cerca de los equipos y en los respectivos accesos, con una antelación mínima de 48 horas, siempre que sea posible.

2.4 Cuando surjan imprevistos, el cierre del sistema de taquillas se comunicará a los usuarios, también mediante señalización, tan pronto como se conozca esta necesidad.



3. Uso del sistema de taquillas

3.1 El uso de las taquillas está disponible para todos los usuarios, en una o más taquillas disponibles, siempre que realicen el pago correspondiente al período de reserva deseado, estando disponibles diversos medios de pago (véase el punto 6).

3.2 El tiempo máximo de uso de las taquillas es de 72 horas.

3.3 El usuario deberá cerrar correctamente la taquilla y conservar el código de acceso y el símbolo asignados para la posterior retirada de los bienes. El alquiler finaliza en el momento en que el usuario introduce el código de acceso para retirar sus pertenencias y vuelve a cerrar la puerta de la taquilla. Incluso dentro del periodo reservado anteriormente, volver a abrir la taquilla requiere una nueva reserva y un nuevo pago.

3.4 En caso de olvido del código de acceso y del símbolo asignados, las pertenencias solo se entregarán previa presentación, por correo electrónico, de pruebas que acrediten su legítima titularidad sobre los bienes reclamados.

4. Depósito abusivo

4.1 Un depósito de equipaje superior a 72 horas se considera abusivo.

4.2 El uso abusivo requerirá el pago por el período de almacenamiento correspondiente del equipaje hasta 72 horas. Después de este período, se aplicará una tarifa diaria adicional prevista en la guía de tarifas, hasta un máximo de 30 días de uso indebido, con un límite máximo de 400€.

4.3 Una vez transcurrido dicho período, ANA procederá a la apertura de la taquilla en presencia de la PSP (Policía de Seguridad Pública portuguesa), realizándose seguidamente una verificación de seguridad. Una vez efectuada la validación por dicha entidad, el equipaje quedará bajo la custodia de la entidad concesionaria.

4.4 Los equipajes, bultos y otros objetos de cualquier naturaleza que no sean reclamados en los 90 días siguientes a su depósito en las taquillas se considerarán abandonados, de conformidad con el artículo 1 del Decreto-Ley n.º 84/92 de 07 de mayo de 1982.

4.5 Esta información se comunica debidamente a los usuarios mediante la señalización instalada en el lugar, de conformidad con el artículo 50 del Decreto-Ley 142/ 2019, Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil.

4.6 Dentro del plazo de 90 días, para recuperar los bienes depositados de forma abusiva, el usuario deberá ponerse en contacto telefónico con el Aeropuerto Francisco Sá Carneiro llamando al número (+351) 969 844 460. Tras el contacto telefónico y la presentación, por correo electrónico,



porto.airport@ana.pt, de pruebas que acrediten que el usuario es efectivamente el propietario de los bienes reclamados, serán entregados a los pies de las taquillas. Una vez abonado el importe correspondiente en uno de los terminales de pago situados en las propias taquillas.

4.7 Transcurridos 90 días, ANA se reserva el derecho a proceder a la destrucción del bien en cuestión.

4.8 Aunque no se permite la colocación de productos perecederos, siempre que el equipaje retirado muestre indicios de contener este tipo de productos, tras la apertura de las taquillas y el control de seguridad por la PSP, se remitirá inmediatamente para su destrucción.

4.9 Siempre que la PSP identifique un equipaje como sospechoso, este se someterá a los procedimientos policiales. En tal caso, si el pasajero reclamara dicho equipaje, el Aeropuerto Francisco Sá Carneiro estará obligado a informar inmediatamente a la PSP y a colaborar conforme a las instrucciones de dicha autoridad.

5. Régimen tarifario y actualización

5.1 Los usuarios están obligados a abonar la tarifa establecida por el uso de las taquillas, correspondiente al período o fracción efectivamente utilizado, cuyos importes se encuentran fijados en la Tabla de Tarifas denominada Otras Tarifas de Naturaleza Comercial del Aeropuerto Francisco Sá Carneiro.

5.2 La tarifa correspondiente a la explotación del sistema de taquillas será revisada periódicamente y de forma simultánea con la tabla de tarifas denominada Otras Tarifas de Naturaleza Comercial del Aeropuerto Francisco Sá Carneiro.

5.3 La tarifa actual estará expuesta y disponible para su consulta en los módulos de taquillas, así como en el sitio web de ANA.

6. Lugares y formas de pago

6.1 Cada módulo de taquillas dispone de un terminal de pago automático (pagos digitales).

6.2 Los usuarios disponen de las siguientes modalidades para efectuar el pago del período de depósito de su equipaje:

- Tarjetas de crédito/débito: Visa, Mastercard, Maestro, entre otras
- Monederos digitales:
 - Google Pay
 - Apple Pay
- Aplicación móvil accesible mediante código QR.



6.3 Los usuarios podrán obtener su recibo pulsando el botón de información. Para recibir el correspondiente recibo, deberán introducir su combinación de código PIN/símbolo y su dirección de correo electrónico.

7. Exenciones

No se prevén exenciones de tasas.

8. Obligaciones de los usuarios

Los usuarios que utilicen el sistema de taquillas están obligados a observar y cumplir las siguientes disposiciones y normas de uso:

8.1 No realizar en las taquillas actos contrarios a la ley, al orden público o a las buenas costumbres;

8.2 No depositar en las taquillas alimentos ni otros productos perecederos;

8.3 No guardar objetos de valor en las taquillas, ya que ANA no se hace responsable de su robo o hurto, ni de los daños o perjuicios causados por terceros;

8.4 Respetar, en el uso de las referidas taquillas, las normas habituales de buena conducta en materia de higiene y seguridad;

8.5 Observar las instrucciones impartidas por el personal encargado, en nombre de ANA, de la gestión, la seguridad, el mantenimiento, la conservación y la limpieza de las taquillas;

8.6 No encender fuego ni utilizar sopletes ni cualquier otro material, instrumento o utensilio que pueda generar riesgo de incendio o explosión, incluso dentro de las taquillas;

8.7 No ocupar ninguna zona ni realizar ningún acto que, de alguna manera, impida o dificulte el uso de las taquillas a otros usuarios;

8.8 No utilizar las taquillas para fines distintos de los previstos;

8.9 Colocar el equipaje dentro de la taquilla y asegurar que quede correctamente cerrada;

8.10 Cerrar correctamente la taquilla una vez retirado el equipaje de su interior, al finalizar la reserva;

8.11 No colocar exceso de equipaje en la taquilla, forzando su cierre.



9. Responsabilidad de los usuarios

Los usuarios responderán civilmente por todos los perjuicios y daños causados a terceros o al patrimonio de ANA en caso de accidente o incidente ocurrido en el sistema de taquillas del Aeropuerto Francisco Sá Carneiro.

10. Apoyo al usuario

La atención al usuario está disponible las 24 horas del día, todos los días, a través del a través del número de teléfono (+351) 969 844 460 e por correo electrónico porto.airport@ana.pt.

11. Higiene y limpieza

ANA - Aeroportos de Portugal S.A., como entidad gestora del sistema de taquillas, garantizará, en cumplimiento de sus obligaciones, su adecuada higiene y limpieza.

12. Hurto, robo u otros daños

Dado que el depósito de equipaje en las taquillas no constituye un contrato de depósito, ni respecto del equipaje ni de los objetos contenidos en su interior, ANA no responderá de su hurto o robo ni, tampoco, de los daños o perjuicios causados por terceros.