

Brussels Airport Company
Algemene Voorwaarden Fast Lane & Lounge Pass

(Laatst gewijzigd op 15 mei 2025)

1. Inleiding

Deze algemene voorwaarden ("Voorwaarden") zijn juridisch bindend en zijn van toepassing op elke verkoop door Brussels Airport Company NV van een eenmalige Fast Lane Pass of Lounge Pass via de Website en op het verder gebruik daarvan.

Door een Pass op de Website aan te kopen en/of te gebruiken, erkent u de inhoud van deze Voorwaarden en stemt u er onvoorwaardelijk mee in, alsook met de documenten waarnaar hierin verwezen wordt, waaronder de Online Services Privacyverklaring.

2. Bedrijfsinformatie

Deze Voorwaarden zijn opgesteld door Brussels Airport Company NV, met maatschappelijke zetel te Topos Merode, Priester Cuypersstraat 3 Rue Abbé Cuypers, 1040 Brussel en met exploitatiezetel te Luchthaven Brussel Nationaal 1M, Compass Building, 1930 Zaventem, ondernemingsnummer 0890.082.292 (RPR Brussel) (hierna "BAC" of "wij").

3. Definities

"BAC" of "wij": Brussels Airport Company NV, zoals geïdentificeerd in artikel 2

"Enjoy": het experience programma van BAC dat toegang geeft tot specifieke aanbiedingen, promoties en voordelen, beschikbaar via <https://enjoy.brusselsairport.be>

"Enjoy Bundel": een vooraf betaalde bundel met een geldigheidsduur van 1 jaar die een Klant toelaat, na registratie via Enjoy, gebruik te maken van Passes en/of andere voordelen

"Enjoy QR-code": een QR-code die gekoppeld is aan je Enjoy account en die strikt persoonlijk is

"Fast Lane Pass": een eenmalige digitale credit die toegang geeft tot een aparte rij aan de veiligheidscontrole op de Luchthaven en die passagiers onder normale omstandigheden snellere toegang tot de veiligheidscontrole biedt bij vertrek vanuit de Luchthaven

"Heart": de eenheid in de vorm van een hart die door de Klant via zijn account wordt verkregen bij het uitvoeren van specifieke acties of tijdens specifieke evenementen en die kan worden gebruikt om een Pass (of andere voordelen) te verkrijgen

"Klant" of "u": een persoon die een eenmalige Pass koopt en/of gebruikt via de Website

"Klantendienst": de klantendienst van BAC, waarvan de contactgegevens zijn opgenomen in artikel 13

“Lounge Pass”: een eenmalige digitale credit die toegang geeft tot de Brussels Airport lounges, zijnde de Diamond Lounge in gates A (Schengen) en The View in gates B (non-Schengen), bij vertrek vanuit de Luchthaven

“Luchthaven”: de luchthaven Brussels Airport (IATA-luchthavencode: BRU)

“Online Services Privacyverklaring”: de privacyverklaring over de verwerking van persoonsgegevens o.a. in het kader van de Fast Lane Pass en de Lounge Pass, beschikbaar op de Website

“Online Shop”: het online handelsplatform dat door BAC wordt aangeboden voor de verkoop van goederen en diensten, beschikbaar via <https://shop.brusselsairport.be/>

“Order”: een order voor een Pass die door de Klant via de Website bij BAC is ingediend en door BAC is aanvaard door middel van een orderbevestiging

“Pass”: een eenmalige Fast Lane Pass en/of Lounge Pass

"Product QR-code": een QR-code die wordt toegestuurd bij aankoop van een afzonderlijke Fast Lane Pass en/of Lounge Pass, gekocht buiten een Enjoy Bundel. Deze QR-code is overdraagbaar binnen de voorwaarden van artikel 9 en kan slechts één keer worden gebruikt

“Voorwaarden”: de huidige algemene voorwaarden die de verkoop en het gebruik van Passes op de Website omvatten.

“Website”: de websites waar Passes kunnen worden aangekocht: respectievelijk <https://getfastlane.brusselsairport.be/nl> voor Fast Lane Passes en <https://getlounge.brusselsairport.be/nl> voor Lounge Passes

4. Productomschrijving

De online aankoop van een Fast Lane Pass geeft u het recht om, op de datum van uw vlucht, eenmalig gebruik te maken van de aparte Fast Lane aan de veiligheidscontrole bij vertrek vanuit de Luchthaven.

De online aankoop van een Lounge Pass geeft u het recht om, op de datum van uw vlucht, eenmalig gebruik te maken van één van de Brussels Airport lounges bij vertrek vanuit de Luchthaven met gebruik van de infrastructuur die standaard wordt aangeboden bij zulk bezoek.

Indien u uw Pass niet gebruikt op deze datum, heeft u alsnog de mogelijkheid om de Pass binnen de resterende geldigheidsduur van de Pass te gebruiken (zie artikel 5). De Passes kunnen enkel gebruikt worden door vertrekkende passagiers binnen de openingsuren van, respectievelijk, de Fast Lane of de Brussels Airport lounges, te raadplegen op de Website.

De Passes kunnen worden aangeschaft door zowel consumenten, als natuurlijke of rechtspersonen voor professioneel gebruik.

Na aankoop wordt de Pass gekoppeld aan een Product QR-code. Deze QR-code wordt per e-mail naar u verzonden.

Indien u lid bent van Enjoy en ingelogd bent op het moment van aankoop, wordt de Pass ook toegevoegd als een 'credit' aan uw persoonlijke Enjoy QR-code. Deze unieke Enjoy QR-code wordt aan u toegewezen bij registratie en is altijd beschikbaar in uw Enjoy Overzicht.

Zodra een Pass is gescand, wordt deze verzilverd en kan niet opnieuw worden gebruikt. Indien u een Pass verzilverd via de Enjoy QR-code, wordt het tegoed automatisch afgetrokken van uw beschikbare 'credits' in uw Enjoy account.

Indien de Pass deel uitmaakt van een Enjoy Bundel of indien de Pass wordt aangeboden door een derde, kunnen afwijkende voorwaarden van toepassing zijn, die BAC of deze derde u tijdig voor contractsluiting zal bezorgen.

5. Geldigheidsduur

De Pass heeft een standaard geldigheidsduur van 1 jaar na de datum van aankoop, tenzij anders vermeld in de toepasselijke algemene voorwaarden en/of in het Enjoy Overzicht. Indien er geen gebruik van de Pass wordt gemaakt gedurende deze periode, wordt het bedrag niet terugbetaald.

Als u lid bent van Enjoy, kunt u in uw Enjoy Overzicht de resterende geldigheidsduur van uw Passes bekijken.

6. Aankoopproces

Het aanbod van een Pass op de Website is een vrijblijvend aanbod door BAC. BAC is niet gebonden door een duidelijke materiële vergissing die kan optreden, zoals een onrealistische prijs of een fout in de beschrijving.

Na selectie van het aantal Passes dat u wenst aan te kopen (maximum 20 Passes), wordt u gevraagd om uw gegevens in te vullen. U kan de aankoop voltooien als gast, of u kan zich registreren of inloggen als Enjoy lid.

U dient uw vluchtgegevens in te vullen waarop er automatisch een datum wordt gekoppeld aan uw Pass. U kan slechts tot 30 dagen in de toekomst een vlucht selecteren (en dus een Pass aankopen). U kan slechts Lounge Passes aankopen tot één uur voor vertrek van uw vlucht. U kan slechts Fast Lane Passes aankopen tot 10 minuten na de vertrektijd van uw vlucht.

Door een betaalmethode te selecteren en tot betaling over te gaan, bevestigt u uw definitieve Order. De aankoop komt tot stand nadat u een bevestigingsmail van BAC heeft ontvangen met de relevante Pass(es) in de vorm van een Product QR-code.

7. Prijs en betaling

De verkoopprijs voor de Pass is degene die op de Website vermeld staat op het moment dat u uw Order valideert en die wordt hernomen in de orderbevestiging.

De prijs wordt aangegeven in euro (€) en is inclusief BTW.

De aangegeven prijs geldt alleen gedurende de periode dat deze wordt aangehouden. BAC is gerechtigd om de prijs van een Pass te allen tijde te wijzigen, wat echter geen invloed heeft op reeds uitgevoerde aankopen. Promoties of kortingen zijn slechts geldig gedurende de aangegeven periode en onder de gestelde voorwaarden.

De mogelijke betaalmiddelen worden weergegeven tijdens het aankoopproces. De betaling van uw Order wordt verwerkt door een externe aanbieder van betaaldiensten en is onderworpen aan de algemene voorwaarden van die aanbieder van betaaldiensten.

De toegang tot de Fast Lane is gratis voor kinderen tot 2 jaar oud op het moment van gebruik van de Fast Lane, op voorwaarde dat zij vergezeld zijn door minstens één volwassen passagier met een geldige Fast Lane Pass en zolang u het kind zelf kan dragen. Vanaf 2 jaar moet een aparte Fast Lane Pass gereserveerd worden. Een passagier die geniet van assistentie (door verminderde mobiliteit) en de begeleider kunnen geen gebruik maken van de Fast Lane. Indien u toch een Fast Lane Pass aangekocht heeft en nadien assistentie boekt, kunnen wij de Fast Lane Pass niet terugbetalen.

De toegang tot de Brussels Airport lounges is gratis voor kinderen tot 2 jaar oud op het moment van gebruik van de Brussels Airport lounges, op voorwaarde dat zij vergezeld zijn door minstens één volwassen passagier met een geldige Lounge Pass.

8. Hearts

U kan als Klant Hearts verdienen bij het uitvoeren van specifieke acties (bv. aankopen op de Online Shop) of tijdens specifieke evenementen. U dient hiervoor een account bij Brussels Airport te hebben en ingelogd te zijn. Afhankelijk van het aantal Hearts dat u heeft verzameld, wat u kan raadplegen op het Enjoy Overzicht, kan u deze gebruiken om een Pass (of andere voordelen) te verkrijgen.

U erkent dat er geen enkele economische relatie bestaat tussen een bepaald aantal Hearts en de waarde van de Pass (of voordeel), of de waarde van een transactie die of evenement dat ertoe leidt dat u de Hearts verkrijgt. U verworft geen enkel recht dat voortvloeit uit enige inconsistentie of discrepantie tussen deze waardes en het aantal Hearts.

Hearts kunnen alleen worden gebruikt om Passes (of andere voordelen) te verzilveren volgens de geldende voorwaarden. Ze zijn geen betaalmiddel en kunnen niet worden gebruikt voor andere transacties tussen uzelf en BAC. Daarnaast kunnen Hearts niet worden ingewisseld voor geld of andere producten, zowel bij BAC als bij derden.

Hearts zijn niet overdraagbaar (zelfs in geval van beëindiging van Enjoy door BAC of de Klant om welke reden dan ook) en zijn uitsluitend bedoeld voor eigen gebruik.

U kan Passes (of andere voordelen) verzilveren via uw verzamelde Hearts gedurende een geldigheidsperiode van 2 jaar. U kan de vervaldatum van de Hearts die in de komende 3 maanden zullen verstrijken steeds controleren op het Enjoy Overzicht. Na deze geldigheidsperiode of in geval van beëindiging van uw registratie zullen de niet gebruikte Hearts worden geannuleerd en kan u daar niet langer gebruik van maken.

9. Verplichtingen van de Klant

Door een Order te plaatsen, waarborgt u dat u minstens 18 jaar oud bent en in het bezit bent van een geldige instapkaart voor vertrek vanaf of aankomst op de Luchthaven op de tijdens het aankoopproces aangegeven datum.

U bent verantwoordelijk voor de opgave van correcte gegevens, zoals identiteits-, betaal- en contactgegevens.

U kan de aankoop voltooien als gast, of u kan zich registreren of inloggen als Enjoy lid. Bij registratie als Enjoy lid dient u een voldoende origineel wachtwoord te kiezen dat niet evident gelinkt is aan uw naam of persoonlijke kenmerken. U dient ervoor te zorgen dat de identificatiegegevens geheim blijven en dat onbevoegde personen geen bestellingen kunnen plaatsen met uw toestellen en/of identificatiegegevens. Elke bestelling die plaatsvindt via uw account wordt geacht door uzelf te zijn geplaatst. Elk gebruik van Passes of andere voordelen via uw account (bijvoorbeeld door gebruik te maken van uw Enjoy QR-code in plaats van de Product QR-code) wordt geacht door uzelf te hebben plaatsgevonden. Indien u vermoedt dat uw identificatiegegevens niet meer veilig zijn, dient u dit onmiddellijk te melden aan de Klantendienst. Indien BAC vermoedt dat uw account misbruikt of onveilig is, mag BAC eisen dat u uw wachtwoord wijzigt of treft zij andere gepaste maatregelen.

Het is uw verantwoordelijkheid om uw QR-code en daaraan gelinkte Passes veilig te bewaren. In geval van verlies of vernietiging van uw QR-code, kan u ons vragen om deze opnieuw te verzenden door contact op te nemen met de Klantendienst. Uw Passes zijn dan geldig voor de resterende oorspronkelijke geldigheidsduur.

Het is u niet toegestaan Passes aan te schaffen met de bedoeling om ze door te verkopen. De Passes zijn bestemd voor verkoop in normale hoeveelheden en worden enkel voor private doeleinden verkocht. U kunt eenmalige Passes overdragen door de bijbehorende Product QR-code te delen. De Enjoy QR-code is strikt persoonlijk en mag niet worden overgedragen. Indien BAC vermoedt dat een frauduleuze bestelling is geplaatst, behoudt BAC zich het recht voor om de bestelling te weigeren of te herroepen. BAC behoudt zich tevens het recht voor om te controleren of de Passes niet door onbevoegde derden worden gebruikt en om de toegang tot de Fast Lane of de Brussels Airport lounges aan dergelijke derden te weigeren. Eventuele kosten van onderzoek naar frauduleuze praktijken kunnen op u worden verhaald indien deze aanwijzingen bevestigd worden.

Als een derde gebruikmaakt van een Pass die u heeft gekocht, bent u verantwoordelijk dat deze persoon zich houdt aan de Voorwaarden. Een gebruikte Pass is niet meer geldig en kan op geen enkele manier opnieuw worden doorgegeven.

U moet zich houden aan de gedragsregels die gelden in de screeningzone en in de Brussels Airport lounges op de Luchthaven. Indien u de toegang wordt ontzegd (of uw verblijf wordt beëindigd) omdat de toepasselijke voorwaarden niet worden nageleefd, heeft u geen recht op terugbetaling. In zulke omstandigheden behoudt BAC zich het recht voor om latere bestellingen te weigeren en/of uw account en daaraan gelinkte Passes stop te zetten. Indien er bij het verzenden van een Pass een technisch probleem optreedt, dient u zo snel mogelijk contact op te nemen met de Klantendienst. In geval de Pass bij de ingang van de Fast Lane of de Brussels Airport lounges niet werkt, moet u dit ter plaatse melden zodat een verantwoordelijke medewerker het probleem kan vaststellen. Er zal worden onderzocht wat de oorzaak is en, indien het een technische fout betreft, zal er een vervangende Pass worden verstrekt voor zover dat nodig en mogelijk is.

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van BAC is het strikt verboden om de onlinedienstverlening, webpagina's, apps, softwarecodes, toegangscodes en QR-codes of andere inhoudelijke of vormelijke elementen in het kader van deze dienstverlening te kopiëren, bewerken, te benaderen via digitale tools of geautomatiseerde tools zoals hacking, crawling, scraping of gebruik van robots. Evenmin is het toegestaan deze elementen te verbinden met softwaretoepassingen of hyperlinks, dan wel er op enige wijze gebruik van te maken anders dan voor het bestellen of gebruiken van Passes. De genoemde elementen worden beschermd door intellectuele eigendomsrechten van BAC of haar licentiegevers.

10. Herroepingsrecht

10.1. Uitoefening van het herroepingsrecht

Indien u kwalificeert als consument, heeft u het recht om de aankoop van een Pass zonder opgave van redenen en zonder bijkomende kosten te herroepen gedurende een termijn van 14 dagen te rekenen vanaf de dag na sluiting van de overeenkomst.

U gaat ermee akkoord dat de levering van diensten kan beginnen vóór het einde van de herroepingstermijn en dat u in geval de dienst volledig werd uitgevoerd tijdens de herroepingstermijn niet beschikt over het recht om van uw aankoop af te zien. In geval van herroeping van een dienst voor de volledige uitvoering ervan, dient u een bedrag te betalen evenredig aan het deel van de dienst die reeds geleverd is. Voor de berekening van dit bedrag hanteren wij de prijzen zoals weergegeven op de Website.

Indien u gebruik wenst te maken van dit herroepingsrecht, kan u contact opnemen met de Klantendienst waarbij u ondubbelzinnig verklaart de overeenkomst te herroepen. U kan hiervoor gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping opgenomen in artikel 10.3, maar bent hiertoe niet verplicht.

10.2. Gevolgen van herroeping

Als u de overeenkomst herroept, stuurt BAC onverwijld een ontvangstbevestiging van deze kennisgeving.

BAC zal dan, onverwijld en uiterlijk 14 dagen na de dag van kennisgeving van de herroeping, de van u ontvangen betalingen terugbetalen, eventueel onder aftrek van het bedrag voor reeds gebruikte Passes.

BAC voert deze terugbetaling uit met hetzelfde betaalmiddel als wat u voor de eerste transactie heeft gebruikt.

10.3. Modelformulier voor herroeping

Indien u de overeenkomst wenst te herroepen, kan u dit formulier invullen en terugzenden:

Aan: Brussels Airport Company NV, Customer Care, Luchthaven Brussel Nationaal 1M, Compass Building, 1930 Zaventem, e-mail: customer.care@brusselsairport.be

- *Ik/wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/diensten (*) herroep/herroepen (*): ...*
- *Besteld op/ontvangen op (*): ...*
- *Uw naam/namen (*): ...*
- *Uw adres (*): ...*
- *Datum: ...*
- *Uw handtekening (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend): ...*

() Doorhalen wat niet van toepassing is*

11. Garantie en aansprakelijkheid

BAC kan niet garanderen dat de dienstverlening inzake de online bestelling van een Pass (waaronder de Website) altijd beschikbaar is. U dient tijdig voor elke geplande reis gebruik te maken van deze dienst. BAC behoudt zich het recht voor om de toegang tot de dienst (de Website, de Brussels Airport lounges en/of de Fast Lane) tijdelijk of permanent te weigeren, onder meer om veiligheidsredenen. BAC is niet verplicht om dergelijke weigering te motiveren. In dergelijke gevallen kan u uw Pass op een ander moment gebruiken binnen de resterende geldigheidsduur daarvan.

Het feit dat een passagier de Fast Lane onder normale omstandigheden kan gebruiken om sneller door de veiligheidscontrole op de Luchthaven te gaan, betreft geen resultaatsverbintenis voor BAC, maar een middelenverbintenis. Bijgevolg aanvaardt u dat er geen garantie wordt gegeven over de duur van de veiligheidscontrole, aangezien het toepasselijke controleproces moet worden uitgevoerd. U dient voldoende tijd in te plannen voor het doorlopen van de veiligheidscontrole. BAC aanvaardt geen aansprakelijkheid indien u een vlucht mist vanwege het toepasselijke proces voor de veiligheidscontrole.

Omwille van de beperkt beschikbare ruimte en de toepasselijke regelgeving inzake volksgezondheid en veiligheid, behoudt BAC zich het recht voor om de toegang tot de Brussels Airport lounges te beperken om de veiligheid van de gasten niet in het gedrang te brengen.

U bent aansprakelijk voor alle schade die door of ten gevolge van het oneigenlijke gebruik van een Pass door uzelf of door derden wordt veroorzaakt.

Met uitzondering van bewezen opzettelijke of grove fout en voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving, kan BAC niet aansprakelijk gesteld worden voor enige schade geleden door u die voortvloeit uit of verband houdt met de aankoop of het gebruik van een Pass. BAC is evenmin aansprakelijk voor onrechtstreekse en gevolgschade, zoals verlies van omzet en winstderving, noch voor de werking van producten of diensten van derden.

Onverminderd het voorgaande zal de totale aansprakelijkheid van BAC onder alle omstandigheden beperkt zijn tot het totaalbedrag van de Passes die u heeft aangekocht in de loop van de maand waarin het schadegeval zich voordoet.

12. Overmacht

BAC is niet aansprakelijk indien zij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van een gebeurtenis die niet kan worden voorzien en die niet het gevolg is van een fout of de wil van BAC ("overmacht").

Voorbeelden van overmacht zijn oorlog, oproer, rellen, terrorisme, pandemie, stakingen of sociale conflicten, dwingende overheidsmaatregelen, en onmiddellijke beëindiging door een leverancier van de samenwerking tussen BAC en deze leverancier, zonder dat deze beëindiging het gevolg is van een materiële tekortkoming van BAC.

In geval van overmacht zal BAC ervoor zorgen dat zij haar verplichtingen zo goed en zo snel mogelijk nakomt. Deze overeenkomst wordt automatisch, zonder aansprakelijkheid en met onmiddellijke ingang beëindigd indien het geval van overmacht de uitvoering van de overeenkomst definitief belemmert.

Afgelastingen of vertragingen van vluchten leiden niet tot een terugbetaling van Passes.

13. Klantendienst

In geval van vragen, klachten of technische problemen of indien u wil herroepen, kan u contact opnemen met de Klantendienst van BAC:

- per e-mail: customer.care@brusselsairport.be
- per post:
Brussels Airport Company NV
Customer Care
Luchthaven Brussel Nationaal 1M
Compass Building
1930 Zaventem
België

14. Privacy

Wanneer u een Pass aankoopt en/of gebruikt, kan BAC bepaalde persoonsgegevens verwerken. BAC zal deze persoonsgegevens uitsluitend verwerken in overeenstemming met de geldende wetten inzake verwerking van persoonsgegevens, met in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG of GDPR).

Indien u meer wenst te weten over welke persoonsgegevens verwerkt worden en de redenen waarom BAC dergelijke gegevens verzamelt en verwerkt, alsook uw rechten daaromtrent, verwijzen wij naar onze [Online Services Privacyverklaring](#) zoals beschikbaar op de Website.

15. Slotbepalingen

BAC behoudt zich het recht voor om deze Voorwaarden en de inhoud van de dienstverlening te allen tijde te wijzigen. In geval van essentiële wijzigingen zal u hiervan proactief op de hoogte worden gebracht. De nieuwe Voorwaarden zijn van toepassing op Orders die na de wijzigingen worden geplaatst en op gebruik van de Pass nadat u bent geïnformeerd over de gewijzigde Voorwaarden. We adviseren u daarom om voorafgaand aan elk Order een kopie van de Voorwaarden op te slaan of af te drukken. Deze Voorwaarden zijn voor het laatst gewijzigd op de datum vermeld in de hoofding.

Indien een bepaling van de Voorwaarden of een gedeelte daarvan ongeldig, onwettig of niet-afdwingbaar wordt verklaard: (i) worden de geldigheid, wettigheid en afdwingbaarheid van de rest van de Voorwaarden of van de resterende bepaling hierdoor op geen enkele wijze beïnvloed of aangetast; en (ii) verbinden partijen zich ertoe om te goeder trouw te onderhandelen om tot een clause te komen die het doel en de intentie van de ongeldige, onwettige of niet-afdwingbare bepaling of het gedeelte ervan zo dicht mogelijk benadert.

Het in gebreke blijven door BAC om haar rechten onder deze Voorwaarden af te dwingen zal niet als een afstand van dit recht beschouwd worden en zal in geen geval uw rechten uitbreiden of wijzigen.

Het Belgisch recht is van toepassing op deze Voorwaarden. Elk geschil met betrekking tot deze Voorwaarden dat niet minnelijk tussen de partijen kan worden opgelost, behoort tot de exclusieve bevoegdheid van de Nederlandstalige hoven en rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel, onverminderd de toepasselijke bepalingen van dwingend recht met betrekking tot consumentenovereenkomsten.