

Brussels Airport Company
Conditions générales Fast Lane & Lounge Pass

(Modifiées pour la dernière fois le 15 mai 2025)

1. Introduction

Les présentes conditions générales (« Conditions ») sont juridiquement contraignantes et s'appliquent à toute vente par Brussels Airport Company SA d'un Fast Lane Pass ou Lounge Pass à usage unique via le Site web et à son utilisation.

En achetant un Pass sur le Site web et/ou en l'utilisant, vous reconnaissez et acceptez inconditionnellement le contenu des présentes Conditions et des documents auxquels les présentes Conditions renvoient, dont la Déclaration de confidentialité des services en ligne.

2. Informations relatives à l'entreprise

Les présentes Conditions ont été rédigées par Brussels Airport Company SA, dont le siège social est sis Topos Merode, Priester Cuypersstraat 3 Rue Abbé Cuypers, 1040 Bruxelles, et le siège d'exploitation à l'Aéroport de Bruxelles-National 1M, Compass Building à 1930 Zaventem, et qui porte le numéro d'entreprise 0890.082.292 (RPM Bruxelles) (ci-après « BAC » ou « nous »).

3. Définitions

« Aéroport » : l'aéroport Brussels Airport (code aéroport IATA : BRU)

« BAC » ou « nous » : Brussels Airport Company SA, telle qu'identifiée à l'article 2 « Client » ou « vous » : la personne qui achète et/ou utilise via le Site web un Pass à usage unique

« Code QR Enjoy » : un code QR relié à votre compte Enjoy et strictement personnel

« Code QR produit » : un code QR envoyé lors de l'achat d'un Fast Lane Pass et/ou un Lounge Pass séparé, acheté en dehors d'un Enjoy Bundle. Ce code QR est transférable dans les conditions de l'article 9 et ne peut être utilisé qu'une seule fois

« Commande » : toute commande d'un Pass passée par le Client via le Site web de BAC et acceptée par BAC par le biais d'une confirmation de commande

« Conditions » : les présentes conditions générales qui régissent la vente de Passes sur le Site web et leur utilisation

« Déclaration de confidentialité des services en ligne » : la déclaration de confidentialité relative au traitement des données à caractère personnel, entre autres dans le cadre du Fast Lane & Lounge Pass, disponible sur le Site web

« Enjoy » : le programme d'expérience de BAC qui donne accès à des offres, promotions et avantages spécifiques, disponible sur <https://enjoy.brusselsairport.be>

« Enjoy Bundle » : un pack prépayé d'une durée de validité d'un an qui permet au Client, après inscription au programme Enjoy, de bénéficier de divers Passes et/ou autres avantages

« Fast Lane Pass » : un crédit numérique à usage unique qui donne accès à une file séparée au contrôle de sécurité de l'Aéroport qui, dans des circonstances normales, permet aux passagers de passer plus rapidement le contrôle de sécurité au départ de l'Aéroport

« Heart » : l'unité en forme de cœur que le Client reçoit par le biais de son compte lorsqu'il effectue des actions spécifiques ou durant des événements spécifiques, et qu'il peut utiliser pour bénéficier d'un Pass (ou autres avantages)

« Lounge Pass » : un crédit numérique à usage unique qui donne accès aux Brussels Airport lounges, notamment au Diamond Lounge dans les gates A (Schengen) et à The View dans les gates B (hors Schengen), au départ de l'Aéroport

« Online Shop » : la plateforme commerciale en ligne utilisée par BAC pour la vente de biens et services, disponible via <https://shop.brusselsairport.be/>

« Passes » : un Fast Lane Pass et/ou Lounge Pass unique

« Service clients » : le service clients de BAC dont les coordonnées figurent à l'article 13

« Site web » : les sites web sur lesquels les Passes peuvent être achetés :
<https://getfastlane.brusselsairport.be/fr> pour les Fast Lane Passes et
<https://getlounge.brusselsairport.be/fr> pour les Lounge Passes

4. Description du produit

L'achat en ligne d'un Fast Lane Pass vous donne le droit d'utiliser une fois la Fast Lane séparée du contrôle de sécurité au départ de l'Aéroport, à la date de votre vol.

L'achat en ligne d'un Lounge Pass vous donne le droit d'accéder une fois à l'un des Brussels Airport lounges au départ de l'Aéroport et aux infrastructures standard mises à disposition dans ces espaces, à la date de votre vol.

Si vous n'utilisez pas votre Pass à cette date, vous avez encore la possibilité de l'utiliser pendant la période de validité restante du Pass (voir article 5). Les Passes ne peuvent être utilisés que par les passagers partants dans les heures d'ouverture du Fast Lane ou des Brussels Airport lounges, consultables sur le Site web. Les Passes peuvent être achetés par des consommateurs, ainsi que des personnes physiques ou morales en vue d'une utilisation professionnelle.

Après l'achat, le Pass sera lié à un code QR produit. Ce code QR vous sera envoyé par e-mail.

Si vous êtes membre d'Enjoy et connecté au moment de l'achat, le Pass sera également ajouté en tant que « crédit » à votre code QR Enjoy personnel. Ce code QR Enjoy unique vous est attribué lors de votre inscription et est toujours disponible dans votre Aperçu Enjoy.

Un fois qu'un Pass est scanné, il est échangé et ne peut plus être utilisé. Si vous échangez un Pass via le code QR Enjoy, le crédit est automatiquement déduit de vos « crédits » disponibles dans votre compte Enjoy.

Si le Pass fait partie d'un Enjoy Bundle ou s'il vous est offert par un tiers, il se peut que des conditions dérogatoires s'appliquent qui vous seront communiquées par BAC ou ledit tiers en temps utile avant la conclusion du contrat.

5. Durée de validité

Le Pass a une durée de validité standard d'un an après la date d'achat, sauf indication contraire dans les conditions générales applicables et/ou dans l'Aperçu Enjoy.

Si le Pass n'est pas utilisé pendant cette période, le montant ne sera pas remboursé.

Si vous êtes inscrit comme membre d'Enjoy, vous pouvez également consulter la durée de validité restante de vos Passes dans votre Aperçu Enjoy.

6. Processus d'achat

L'offre d'un Pass sur le Site web est une offre sans engagement de BAC. BAC décline toute responsabilité pour toute erreur matérielle évidente pouvant survenir, comme un prix irréaliste ou une erreur dans la description.

Après avoir sélectionné le nombre de Passes que vous souhaitez acheter (maximum 20 Passes), il vous sera demandé de remplir vos coordonnées. Vous pouvez effectuer l'achat en tant qu'invité ou vous inscrire ou connecter en tant que membre Enjoy.

Vous devez saisir les détails de votre vol et une date sera automatiquement associée à votre Pass. Vous ne pouvez sélectionner un vol que jusqu'à 30 jours dans le futur (et ainsi acheter un Pass). Vous ne pouvez acheter des Lounge Passes que jusqu'à une heure avant le départ de votre vol. Vous ne pouvez acheter des Fast Lane Passes que jusqu'à 10 minutes après l'heure de départ de votre vol. En sélectionnant une méthode de paiement et en procédant au paiement, vous confirmez définitivement votre Commande. L'achat est réalisé après réception d'un e-mail de confirmation de BAC contenant le(s) Pass(es) commandé(s) sous la forme d'un Code QR produit.

7. Prix et paiement

Le prix de vente du Pass est celui mentionné sur le Site web au moment où vous validez votre Commande et qui est repris dans la confirmation de commande.

Le prix est libellé en euros (€) et s'entend TVA incluse.

Le prix indiqué est valable uniquement pendant la période où il est maintenu. BAC se réserve le droit de modifier à tout moment le prix d'un Pass, sans que cela ait une quelconque incidence sur les achats déjà réalisés. Les promotions ou réductions ne sont valables que pendant la période indiquée et aux conditions fixées.

Les moyens de paiement possibles s'affichent pendant le processus d'achat. Le paiement de votre commande est traité par un prestataire externe de services de paiement et soumis aux conditions générales de ce prestataire de services de paiement.

L'accès à la Fast Lane est gratuit pour les enfants jusqu'à 2 ans à condition qu'ils soient accompagnés par au moins un passager adulte muni d'un Fast Lane Pass valide qui puisse porter l'enfant. À partir de 2 ans, un Fast Lane Pass distinct doit être réservé. Un passager bénéficiant d'une assistance (en raison d'une mobilité réduite) et la personne qui l'accompagne ne peuvent pas utiliser la Fast Lane. Si vous avez acheté un Fast Lane Pass et que vous réservez une assistance par la suite, nous ne pouvons pas vous rembourser la Fast Lane Pass.

L'accès aux Brussels Airport lounges est gratuit pour les enfants jusqu'à 2 ans à condition qu'ils soient accompagnés par au moins un passager adulte muni d'un Lounge Pass valide.

8. Hearts

En tant que Client, vous pouvez gagner des Hearts en effectuant des actions spécifiques (par exemple des achats sur l'Online Shop) ou lors d'événements spécifiques. Pour ce faire, vous devez disposer d'un compte auprès de Brussels Airport et être connecté. En fonction du nombre de Hearts que vous avez collectés, que vous pouvez consulter sur l'Aperçu Enjoy vous pouvez les utiliser pour obtenir un Pass (ou d'autres avantages).

Vous reconnaissez qu'il n'existe aucun lien économique entre un nombre déterminé de Hearts et la valeur du Pass (ou autre avantage) auquel vous avez droit ou la valeur de la transaction ou de l'événement qui vous permet d'accumuler les Hearts. Une incohérence ou disparité quelconque entre ces valeurs et le nombre de Hearts ne vous confère aucun droit.

Les Hearts peuvent uniquement être échangés contre des Passes (ou autres avantages) aux conditions applicables. Ils ne constituent pas un moyen de paiement et ne peuvent pas être utilisés pour d'autres transactions entre vous et BAC. En outre, les Hearts ne peuvent pas être échangés contre des espèces ou d'autres produits, que ce soit chez BAC ou chez des tiers.

Les Hearts ne sont pas cessibles (même en cas de résiliation d'Enjoy par BAC ou par le Client pour une raison quelconque) et sont exclusivement réservés à une utilisation personnelle.

Vous pouvez acheter des Passes (ou autres avantages) avec les Hearts accumulés pendant une période de validité de deux ans. Vous pouvez toujours contrôler la date d'expiration des Hearts qui arriveront à échéance dans les trois prochains mois sur l'Aperçu Enjoy. À l'expiration de cette période de validité ou en cas de résiliation de votre inscription, les Hearts non utilisés seront annulés et vous ne pourrez plus les utiliser.

9. Obligations du Client

En passant une Commande, vous certifiez être âgé(e) d'au moins 18 ans et que vous êtes en possession d'une carte d'embarquement valide pour le départ de ou l'arrivée à l'Aéroport à la date spécifiée lors du processus d'achat.

Vous êtes responsable de la correction des informations que vous nous communiquez, comme les données d'identité, de paiement et de contact.

Vous pouvez effectuer l'achat en tant qu'invité ou vous inscrire ou connecter en tant que membre Enjoy. Lors de votre enregistrement en tant que membre Enjoy, vous devez choisir un mot de passe suffisamment original qui ne soit pas lié de façon évidente à votre nom ou à vos caractéristiques personnelles. Vous devez veiller à ce que vos données d'identification restent secrètes et à ce que des personnes non autorisées ne puissent pas passer de Commandes avec vos appareils et/ou données d'identification. Toute Commande passée via votre compte sera présumée avoir été passée par vous. Toute utilisation de Passes ou d'autres avantages par l'intermédiaire de votre compte (par exemple en utilisant le code QR Enjoy plutôt que le Code QR produit) est réputée avoir été effectuée par vous-même. Si vous présumez que vos données d'identification ne sont plus sûres, vous devez en informer le Service clients sans délai. Si BAC présume que votre compte a été utilisé abusivement ou n'est plus sûr, BAC peut exiger que vous modifiez votre mot de passe ou que vous preniez d'autres mesures appropriées.

Vous êtes responsable de la conservation en lieu sûr de votre code QR et Passes y liés. En cas de perte ou d'altération de votre code QR, vous pouvez contacter le Service clients pour qu'il vous le renvoie. Vos Passes contiennent la date de validité originale.

L'achat de Passes dans l'intention de les revendre est interdit. Les Passes sont destinés à la vente dans des quantités normales et sont exclusivement vendus à des fins privées. Vous pouvez transférer des Passes uniques en partageant le code QR Produit correspondant. Le Code QR Enjoy est strictement personnel et ne peut être transféré. Si BAC présume qu'une commande a été passée frauduleusement, BAC se réserve le droit de refuser ou d'annuler la commande. BAC se réserve également le droit de vérifier que les Passes ne sont pas utilisés par des tiers non autorisés et de refuser l'accès à la Fast Lane ou aux Brussels Airport lounges à ces tiers. Les éventuels frais de recherche de pratiques frauduleuses pourront vous être refacturés si les indications de fraude sont confirmées.

Si un tiers utilise un Pass que vous avez acheté, vous êtes responsable du respect des présentes Conditions par ce tiers. Un Pass utilisé n'est plus valable et ne peut en aucun cas être retransféré.

Vous devez vous conformer aux règles de conduite applicables dans la zone de contrôle et dans les Brussels Airport lounges. À défaut, l'accès pourra vous être refusé (ou votre séjour pourra être interrompu) et BAC se réserve le droit de refuser vos commandes ultérieures et/ou de résilier votre compte et tous Passes y liés, sans que cela vous donne droit à un quelconque remboursement.

En cas de problème technique lors de l'envoi d'un Pass, vous devez contacter le Service clients dans les plus brefs délais. Si le Pass ne fonctionne pas à l'entrée de la Fast Lane ou des Brussels Airport lounges, vous devez le signaler sur place de façon à ce qu'un responsable puisse constater le problème. Le Service clients s'efforcera d'identifier la cause du problème et, s'il s'agit d'un problème technique, vous fournira un Pass de remplacement pour autant que cela soit possible et nécessaire.

Toute copie, modification ou utilisation à l'aide d'outils numériques ou automatisés – par des pratiques telles que le piratage (hacking), l'indexation de données (crawling), l'extraction de données (scraping) ou l'utilisation de robots – de services en ligne, pages web, applis, codes logiciels, codes d'accès et codes QR ou d'autres éléments de contenu ou de forme dans le cadre de la présente offre de services est strictement interdite sans l'autorisation écrite préalable de BAC. Toute liaison de ces éléments avec des applications logicielles ou hyperliens ou toute autre utilisation à des fins autres que la commande ou l'utilisation de Passes est également interdite. Les éléments considérés sont protégés par les droits de la propriété intellectuelle de BAC ou de ses donneurs de licence.

10. Droit de rétractation

a. Exercice du droit de rétractation

Si vous pouvez être qualifié(e) de consommateur, vous avez le droit de renoncer à l'achat d'un Pass, sans indication de motif et sans frais supplémentaires, dans un délai de 14 jours à compter du jour qui suit la conclusion du contrat.

Vous acceptez que l'exécution des services puisse commencer avant la fin du délai de rétractation et que vous ne disposiez pas du droit de renoncer à votre achat si le service a été complètement exécuté pendant le délai de rétractation. En cas de rétractation d'un service avant sa pleine exécution, vous devez payer un montant proportionnel à la partie du service déjà fournie. Pour calculer ce montant, nous utilisons les prix indiqués sur le Site web.

Si vous souhaitez faire usage de ce droit de rétractation, vous pouvez prendre contact avec le Service clients et déclarer de manière univoque que vous souhaitez révoquer le contrat. Vous pouvez, sans obligation, utiliser à cet effet le modèle de formulaire de rétractation repris à l'article 9.c.

b. Conséquences de la rétractation

Si vous révoquez le contrat, BAC vous enverra sans délai un accusé de réception de cette notification.

BAC vous remboursera alors les paiements reçus de votre part sans délai et au plus tard 14 jours après le jour de la notification de la rétractation moins le montant des Passes déjà utilisés, le cas échéant.

BAC effectuera ce remboursement avec le même moyen de paiement que celui utilisé pour la première transaction.

c. Modèle de formulaire de rétractation

Si vous souhaitez révoquer le contrat, vous pouvez compléter le présent formulaire et nous le renvoyer :

À l'attention de : Brussels Airport Company SA, Customer Care, Aéroport de Bruxelles-National 1M, Compass Building, 1930 Zaventem, e-mail : customer.care@brusselsairport.be

- Je/nous (*) vous informe/informons (*) par la présente que je/nous (*) révoque/révoquons (*) mon/notre contrat relatif à l'achat des biens/services (*) suivants : ...
- Commandé(s) le/reçu(s) le (*) : ...
- Votre nom/vos noms (*) : ...
- Votre adresse (*) : ...
- Date : ...
- Votre signature (uniquement si ce formulaire est transmis sur papier) : ...

(*) Biffer ce qui ne convient pas

11. Garantie et responsabilité

BAC ne peut en aucun cas garantir que le service de commande en ligne d'un Pass (dont le Site web) sera disponible à tout moment. Vous devez utiliser ce service en temps utile avant tout voyage planifié. BAC se réserve le droit de refuser temporairement ou définitivement l'accès au service (le Site web, les Brussels Airport lounges et/ou la Fast Lane), y compris pour des raisons de sécurité. BAC n'est pas obligée de motiver ce refus. Dans ce cas, vous pouvez utiliser votre Pass à un autre moment pendant la période de validité restante.

La possibilité pour un passager d'utiliser la Fast Lane dans des circonstances normales pour passer plus rapidement le contrôle de sécurité à l'Aéroport constitue non pas une obligation de résultat, mais bien une obligation de moyens dans le chef de BAC. Vous acceptez par conséquent qu'aucune garantie ne soit offerte quant à la durée du contrôle de sécurité, sachant que le processus de contrôle en vigueur doit être appliqué. Vous devez donc prévoir suffisamment de temps pour passer le contrôle de sécurité. BAC décline toute responsabilité pour le cas où vous manqueriez votre vol du fait du processus de contrôle de sécurité applicable.

Compte tenu de l'espace disponible limité et de la réglementation applicable en matière de santé publique et de sécurité, BAC se réserve le droit de limiter l'accès aux Brussels Airport lounges afin de ne pas compromettre la sécurité des hôtes.

Vous êtes responsable de tout dommage occasionné du fait ou à la suite de votre utilisation impropre d'un Pass.

Sauf faute grave ou intentionnelle avérée et pour autant que cela soit autorisé par la législation applicable, BAC ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque dommage que vous subiriez à la suite de ou en rapport avec l'achat ou l'utilisation d'un Pass. BAC décline également toute responsabilité pour tout dommage indirect ou consécutif, comme la perte de chiffre d'affaires et le manque à gagner, ainsi que pour tout dysfonctionnement des produits ou services de tiers.

Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité totale de BAC sera limitée en toutes circonstances au montant total des achats de Passes effectués au cours du mois où s'est produit le sinistre.

12. Force majeure

BAC décline toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exécuter le contrat à la suite d'un événement imprévisible et non imputable à une faute ou à la volonté de BAC (« force majeure »).

Nous citerons à titre d'exemples de cas de force majeure, les guerres, émeutes, troubles, actes de terrorisme, pandémies, grèves ou conflits sociaux, mesures publiques impératives, et la rupture immédiate par un fournisseur de la collaboration entre BAC et ce fournisseur sans que cette rupture soit imputable à un manquement matériel de BAC.

En cas de force majeure, BAC veillera à s'acquitter de ses obligations au mieux et dans les plus brefs délais. Le présent contrat sera résilié automatiquement, sans responsabilité et avec effet immédiat, si le cas de force majeure rend son exécution définitivement impossible.

Les annulations ou retards de vol ne donnent pas droit au remboursement de Passes.

13. Service clients

En cas de question, réclamation, problème technique ou demande de rétractation, vous pouvez prendre contact avec le Service clients de BAC :

- par e-mail : customer.care@brusselsairport.be
- par courrier :
Brussels Airport Company SA
Customer Care
Aéroport de Bruxelles-National 1M
Compass Building
1930 Zaventem
Belgique

14. Protection de la vie privée

Lorsque vous achetez et/ou utilisez un Pass, BAC se réserve le droit de traiter certaines données à caractère personnel vous concernant. BAC s'engage à traiter ces données à caractère personnel exclusivement dans le respect des lois en vigueur concernant le traitement des données à caractère personnel, notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD ou GDPR).

Si vous souhaitez en savoir plus sur les données à caractère personnel traitées et les raisons pour lesquelles BAC collecte et traite ces données, ainsi que sur vos droits en la matière, nous vous renvoyons à notre [Déclaration de confidentialité Fast Lane & Lounge Pass](#), disponible sur notre Site web.

15. Dispositions finales

BAC se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions et le contenu de son offre de services. Vous serez informé(e) de toute modification essentielle en la matière. Les nouvelles Conditions seront applicables aux Commandes passées après la modification des Conditions et à l'utilisation que vous ferez du Pass après que vous aurez été informé(e) de la modification des Conditions. Nous vous conseillons dès lors d'enregistrer ou d'imprimer une copie des Conditions préalablement à toute Commande. Les présentes Conditions ont été modifiées pour la dernière fois à la date mentionnée dans le titre.

En cas d'invalidité, d'illégalité ou d'inopposabilité d'une disposition ou partie de disposition des Conditions : (i) la validité, la légalité ou l'opposabilité des autres Conditions ou du reste de la disposition n'en sera en aucune façon influencée ou affectée ; et (ii) les parties s'engagent à négocier de bonne foi afin de parvenir à une clause qui se rapproche le plus de l'objectif ou de l'intention de la disposition ou partie de disposition invalide, illégale ou inopposable.

La non-revendication par BAC des droits dont elle bénéficie en vertu des présentes Conditions ne sera pas considérée comme une renonciation de BAC à ces droits et n'aura en aucun cas pour effet d'étendre ou de modifier vos propres droits.

Les présentes Conditions sont régies par le droit belge. Tout litige concernant les présentes Conditions de vente qui ne peut être réglé à l'amiable entre les parties relève de la compétence exclusive des cours et tribunaux néerlandophones de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles, sans préjudice des dispositions de droit impératif applicables aux contrats conclus avec des consommateurs.