

Brussels Airport Company

Conditions Générales – Comfort Services & Enjoy

(Dernière modification le 22 juillet 2026)

I. INTRODUCTION

Les présentes conditions générales (« Conditions ») sont juridiquement contraignantes et s'appliquent (i) à l'achat et à l'utilisation des Comfort Services, en ce compris le (Unlimited) Fast Lane Pass et/ou le (Unlimited) Lounge Pass, quel que soit le canal de vente par lequel ils sont achetés ou utilisés, et (ii) à l'inscription au programme d'expérience Enjoy (voir Section V ci-dessous, y compris la Section V.4 pour les Bundles Enjoy existants), organisé par Brussels Airport Company SA.

En procédant à l'achat ou à l'utilisation d'un ou plusieurs Comfort Services et/ou en vous inscrivant à Enjoy, vous reconnaissez le contenu des présentes Conditions et y consentez, ainsi qu'aux documents auxquels il est fait référence dans celles-ci, dont la Déclaration de Confidentialité Comfort Services & Enjoy.

II. INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE

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

III. DÉFINITIONS

« **BAC** » : ou « nous » : Brussels Airport Company SA, telle qu'identifiée à la Section II.

« **Comfort Services** » : (Unlimited) Lounge Pass et/ou (Unlimited) Fast Lane Pass, pouvant être achetés via le Canal de Vente de BAC et/ou via le programme Enjoy.

« **Déclaration de Confidentialité Comfort Services & Enjoy** » : la [déclaration de confidentialité](#) relative au traitement des données à caractère personnel dans le cadre de Comfort Services & Enjoy, disponible à l'adresse ***.

« **Enjoy** » : le programme d'expérience de BAC qui donne accès à des Avantages spécifiques, disponible à l'adresse <https://enjoy.brusselsairport.be>.

« **Aperçu Enjoy** » : le tableau de bord personnalisé pour les membres Enjoy connectés, sur lequel ils peuvent accéder à leur code QR, consulter les Produits achetés et leur validité, découvrir les avantages exclusifs réservés aux membres et voir quels Avantages ils peuvent obtenir avec les Hearts gagnés.

« **Code QR Enjoy** » : un code QR lié à votre compte Enjoy et strictement personnel.

« **Fast Lane Pass** » : un crédit numérique à usage unique donnant accès à une file séparée au contrôle de sécurité à l'Aéroport et permettant aux passagers, dans des conditions normales, d'accéder plus rapidement au contrôle de sécurité au départ de l'Aéroport.

« **Heart** » : l'unité, en forme de cœur, obtenue par le Client via Enjoy lors de l'accomplissement d'actions spécifiques ou lors d'événements spécifiques, et qui peut être utilisée pour obtenir un Pass (ou d'autres Avantages).

« **Client** » : ou « vous » : une personne qui achète et/ou utilise un Pass à usage unique et/ou Unlimited Fast Lane via le Site Internet, ou une personne qui est membre de Enjoy.

« **Service Clientèle** » : le service clientèle de BAC, dont les coordonnées figurent à la Section IX.

« **Lounge Pass** » : un crédit numérique à usage unique donnant accès aux salons de Brussels Airport, à savoir le Diamond Lounge aux Portes A (Schengen) et The View aux Portes B (hors Schengen), au départ de l'Aéroport.

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

« **Pass** » : un Fast Lane Pass à usage unique et/ou un Lounge Pass, ou Unlimited Fast Lane.

« **Code QR Produit** » : un code QR envoyé lors de l'achat d'un Fast Lane Pass et/ou Lounge Pass individuel en dehors de la plateforme Enjoy. Ce code QR est transférable dans les conditions énoncées à la Section IV, article 5, et ne peut être utilisé qu'une seule fois pour un Fast Lane Pass et/ou Lounge Pass individuel.

« **Produits** » : produits dont BAC est propriétaire ou qu'elle émet, tels que les Comfort Services.

« **Unlimited Fast Lane** » : un crédit numérique donnant accès, pendant un an, à une file séparée au contrôle de sécurité à l'Aéroport et permettant aux passagers, dans des conditions normales, d'accéder plus rapidement au contrôle de sécurité au départ de l'Aéroport.

« **Canal de Vente** » : la plateforme commerciale en ligne proposée par BAC pour la vente de biens et de services, accessible à l'adresse <https://www.brusselsairport.be/nl/passenger/online-shop/products/all-services/>.

« **Conditions d'Utilisation du Canal de Vente** » : les conditions d'utilisation du Canal de Vente, disponibles sur celui-ci.

« **Avantage** » : les avantages, comprenant notamment l'accès à des événements exclusifs, des promotions, des offres ou des réductions sur certains produits et services sélectionnés, tels que présentés sur l'Aperçu Enjoy, et que le Client peut obtenir en échangeant des Hearts. Ils peuvent être proposés par BAC ou par des partenaires.

« **Conditions** » : les présentes conditions générales applicables à l'inscription et à l'utilisation du programme Enjoy, ainsi qu'à l'achat et à l'utilisation des Comfort Services, quel que soit le canal de vente par lequel ils sont achetés ou utilisés.

« **Sites Internet** » : les sites Internet sur lesquels les Comfort Services peuvent être achetés, à savoir respectivement <https://getfastlane.brusselsairport.be/nl> pour les Fast Lane Passes, <https://getlounge.brusselsairport.be/nl> pour les Lounge Passes, et la page Packs | Unlimited Fast Lane Brussels Airport | Brussels Airport Shop pour Unlimited Fast Lane.

IV. COMFORT SERVICES

1. Description du produit

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

L'achat en ligne d'un Lounge Pass vous donne le droit, à la date de votre vol, d'utiliser une seule fois l'un des salons de Brussels Airport au départ de l'Aéroport, avec utilisation de l'infrastructure proposée en standard lors d'une telle visite.

Si vous n'utilisez pas votre Fast Lane Pass ou Lounge Pass à cette date, vous avez la possibilité d'utiliser le Pass durant la durée de validité restante (voir article 2, Section IV). Les Pass ne peuvent être utilisés que par des passagers au départ, pendant les heures d'ouverture, respectivement, de la Fast Lane ou des salons de Brussels Airport, à consulter sur le Site Internet.

L'achat en ligne de Unlimited Fast Lane vous donne le droit, pendant 1 an à compter de la date d'achat, d'utiliser une fois par jour la Fast Lane séparée au contrôle de sécurité au départ de l'Aéroport.

Les Pass peuvent être achetés tant par des consommateurs que par des personnes physiques ou morales à des fins professionnelles.

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

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

Une fois qu'un Pass a été scanné, il est utilisé et ne peut plus être réutilisé. Si vous utilisez un Pass via le Code QR Enjoy, le crédit sera automatiquement déduit de vos « crédits » disponibles dans votre compte Enjoy.

Si le Pass fait partie d'un Bundle Enjoy ou s'il est proposé par un tiers, des conditions différentes peuvent s'appliquer, que BAC ou ce tiers vous communiquera en temps utile avant la conclusion du contrat.

2. Durée de validité

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

Unlimited Fast Lane a également une durée de validité d'un an à compter de la date d'achat, mais confère à son titulaire, pendant cette période, le droit d'utiliser une fois par jour la Fast Lane au contrôle de sécurité au départ de l'Aéroport.

Si le Pass n'est pas utilisé pendant ces périodes, le montant payé ne sera pas remboursé.

Si vous êtes membre de Enjoy, vous pouvez consulter la durée de validité restante de vos Pass dans votre Aperçu Enjoy.

3. Processus d'achat

L'offre d'un Pass sur le Site Internet est une offre sans engagement de BAC. BAC n'est pas liée par une erreur matérielle manifeste et raisonnablement reconnaissable pouvant survenir, telle qu'un prix irréaliste ou une erreur dans la description. Dans ce cas, BAC en informera immédiatement le Client et, si le paiement a déjà été effectué, remboursera le montant reçu.

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

À l'exception de Quick Flow et des bundles pour lesquels vous n'avez pas à indiquer de vol, vous devez indiquer les détails de votre vol pour les Fast Lane Passes et les Lounge Passes, après quoi une date est automatiquement associée à votre Pass. Vous ne pouvez sélectionner un vol (et donc acheter un Pass) que jusqu'à 90 jours dans le futur. Vous ne pouvez acheter des Lounge Passes que jusqu'à une heure avant l'heure de départ prévue de votre vol. Vous ne pouvez acheter des Fast Lane Passes que jusqu'à 10 minutes après l'heure de départ de votre vol.

Unlimited Fast Lane n'est pas liée à un vol spécifique et peut être utilisée à tout moment durant la durée de validité d'un an après l'achat, sans réservation préalable.

En sélectionnant un mode de paiement et en procédant au paiement, vous confirmez votre Commande définitive. L'achat est conclu après que vous avez reçu un e-mail de confirmation de BAC contenant le(s) Pass concerné(s) sous la forme d'un Code QR Produit, ou après que les crédits ont été ajoutés à votre compte Enjoy.

Le contrat peut être conclu en néerlandais. Dans la mesure où BAC propose d'autres versions linguistiques lors du processus de commande, le contrat peut également être conclu dans ces langues.

La conclusion du contrat passe par les étapes techniques suivantes : (i) saisie des détails du vol (pour le Fast Lane Pass et le Lounge Pass) ou sélection de Unlimited Fast Lane ; (ii) sélection du type et du nombre de Pass ; (iii) saisie de vos coordonnées en tant qu'invité ou connexion/inscription en tant que membre Enjoy ; (iv) choix du mode de paiement ; (v) confirmation de votre commande avec obligation de paiement ; (vi) réception d'un e-mail de confirmation de la part de BAC. Avant de passer définitivement votre commande, une page récapitulative vous est présentée sur laquelle vous pouvez vérifier et modifier toutes les données saisies à l'aide des fonctions d'édition proposées.

BAC archive le contrat conclu (y compris les données de commande et la version applicable des présentes Conditions) pendant la durée de conservation légalement prescrite. Vous pouvez à tout moment demander une copie de votre confirmation de commande et des Conditions applicables auprès du Service Clientèle. Les présentes Conditions sont également mises à disposition sur le Site Internet dans un format qui vous permet de les sauvegarder et de les imprimer.

4. Prix et paiement

Le prix de vente du Pass est celui indiqué sur le Site Internet au moment où vous validez votre Commande et tel que repris dans la confirmation de commande.

Le prix est indiqué en euros (€) et est TVA comprise.

Le prix indiqué n'est valable que pendant la période durant laquelle il est maintenu. BAC est en droit de modifier le prix d'un Pass pour des raisons objectives, notamment en cas de modification du taux de TVA, d'augmentation des coûts chez les fournisseurs ou de modifications législatives, sans toutefois que cela n'affecte les achats déjà réalisés. Les promotions ou réductions ne sont valables que pendant la période indiquée et aux conditions fixées. Les réductions ne sont pas cumulables avec la réduction réservée au personnel, sauf mention contraire expresse.

Les moyens de paiement disponibles sont affichés lors du processus d'achat. Le paiement de votre Commande est traité par un prestataire externe de services de paiement et est soumis aux conditions générales de ce prestataire.

L'accès à la Fast Lane est gratuit pour les enfants jusqu'à 2 ans au moment de l'utilisation de la Fast Lane, à condition qu'ils soient accompagnés d'au moins un passager adulte titulaire d'un Fast Lane Pass ou d'une Unlimited Fast Lane valide, et pour autant que vous puissiez porter l'enfant vous-même. 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) ainsi que son accompagnateur ne peuvent pas utiliser la Fast Lane. Si vous avez néanmoins acheté un Fast Lane Pass et réservez ensuite une assistance, nous ne pouvons pas rembourser le Fast Lane Pass, sans préjudice du droit de rétractation tel qu'expliqué à la Section VI.

L'accès aux salons de Brussels Airport est gratuit pour les enfants jusqu'à 2 ans au moment de l'utilisation des salons de Brussels Airport, à condition qu'ils soient accompagnés d'au moins un passager adulte titulaire d'un Lounge Pass valide.

5. Obligations du Client

En passant une Commande, vous garantisiez avoir au moins 18 ans et être en possession d'une carte d'embarquement valide pour un départ depuis ou une arrivée à l'Aéroport à la date indiquée lors du processus d'achat.

Vous êtes responsable de l'exactitude des informations fournies, telles que vos données d'identité, de paiement et de contact.

Vous pouvez finaliser l'achat en tant qu'invité ou vous inscrire ou vous connecter en tant que membre Enjoy. Lors de l'inscription en tant que membre Enjoy, vous devez choisir un mot de passe suffisamment original qui ne soit pas évidemment lié à votre nom ou à vos caractéristiques personnelles. Vous devez veiller à ce que les données d'identification restent secrètes et à ce que des personnes non autorisées ne puissent pas passer de commandes avec vos appareils et/ou vos données d'identification. Toute commande passée via votre compte est, sauf preuve contraire, réputée avoir été passée par vous-même. Toute utilisation de Pass ou d'autres avantages via votre compte (par exemple en utilisant votre Code QR Enjoy au lieu du Code QR Produit) est, sauf preuve contraire, réputée avoir été effectuée par vous-même. Si vous soupçonnez que vos données d'identification ne sont plus sécurisées, vous devez le signaler immédiatement au Service Clientèle. Si BAC soupçonne que votre compte est utilisé abusivement ou n'est pas sécurisé, BAC peut exiger que vous modifiiez votre mot de passe ou prendre d'autres mesures appropriées.

Il vous incombe de conserver en sécurité votre code QR et les Pass qui y sont liés. En cas de perte ou de destruction de votre code QR, vous pouvez nous demander de vous le renvoyer en contactant le Service Clientèle. Vos Pass seront alors valables pour la durée de validité initiale restante.

Il vous est interdit d'acheter des Pass dans l'intention de les revendre. Les Pass sont destinés à la vente en quantités normales et ne sont vendus qu'à des fins privées. Vous pouvez transférer des Pass à usage unique en partageant le Code QR Produit correspondant. Le Code QR Enjoy est strictement personnel et ne peut pas être transféré. Si BAC soupçonne qu'une commande a été passée à des fins professionnelles, BAC se réserve le droit de refuser ou de révoquer la commande. BAC se réserve également le droit de vérifier que les Pass ne sont pas utilisés par des tiers non autorisés et de refuser l'accès à la Fast Lane ou aux salons de Brussels Airport à de tels tiers. Si une irrégularité est confirmée, BAC peut récupérer auprès de vous les frais d'enquête raisonnables et effectivement encourus, après notification préalable et possibilité de défense.

Si un tiers utilise un Pass que vous avez acheté, vous êtes responsable du respect des Conditions par cette personne. Un Pass utilisé n'est plus valable et ne peut en aucune manière être à nouveau transmis.

Vous devez respecter les [règles de conduite](#) applicables dans la zone de contrôle et dans les salons de Brussels Airport à l'Aéroport. Si l'accès vous est refusé (ou si votre séjour est interrompu) parce que les conditions applicables ne sont pas respectées, vous n'avez pas droit au remboursement de la partie déjà utilisée. Dans de telles circonstances, BAC se réserve le droit, en cas d'infractions graves ou répétées et après avertissement préalable, de refuser des commandes ultérieures et/ou de résilier votre compte et les Pass qui y sont liés, avec remboursement de la valeur des Pass non utilisés. En cas de problème technique lors de l'envoi d'un Pass, vous devez contacter le Service Clientèle dans les meilleurs délais. Au cas où le Pass ne fonctionnerait pas à l'entrée de la Fast Lane ou des salons de Brussels Airport, vous devez le signaler sur place afin qu'un membre du personnel responsable puisse constater le problème. La cause sera examinée et, s'il s'agit d'une erreur technique, un Pass de remplacement sera fourni dans la mesure où cela est nécessaire et possible.

Sans le consentement écrit préalable de BAC, il est strictement interdit de copier, de modifier ou d'accéder – au moyen d'outils numériques ou d'outils automatisés tels que le hacking, le crawling, le scraping ou l'utilisation de robots – aux services en ligne, pages web, applications, codes logiciels, codes d'accès et codes QR, ou à tout autre élément substantiel ou formel relatif à cette prestation de services. Il est également interdit de relier ces éléments à des applications logicielles ou à des hyperliens, ou de les utiliser de quelque manière que ce soit autre que pour commander ou utiliser des Pass. Les éléments précités sont protégés par les droits de propriété intellectuelle de BAC ou de ses concédants de licence.

V. PROGRAMME ENJOY

1. Description de Enjoy

Lorsque vous vous êtes inscrit à Enjoy, vous pouvez, dans le cadre d'achats ou d'actions spécifiques, collecter un certain nombre de Hearts. Ces Hearts collectés peuvent ensuite être échangés contre un Fast Lane Pass et/ou un Lounge Pass.

Pour chaque achat de Fast Lane Passes, Lounge Passes ou Unlimited Fast Lane, vous recevez 75 % du prix d'achat en Hearts.

Les Hearts collectés peuvent être utilisés pour obtenir des Fast Lane Passes et/ou des Lounge Passes. Le solde de Hearts est toujours indiqué sur l'Aperçu Enjoy.

2. Inscription

Vous pouvez vous inscrire à Enjoy si vous êtes une personne physique âgée d'au moins 18 ans. L'inscription peut s'effectuer directement via le site Internet Enjoy ou lors de l'inscription sur l'un des canaux numériques (sites Internet ou applications) de BAC.

Lors de l'inscription, vous indiquez votre nom et votre mot de passe à des fins de connexion (« données d'identification »). Vous devez choisir un mot de passe suffisamment original qui ne soit pas évidemment lié à votre nom ou à vos caractéristiques personnelles. Vous devez veiller à ce que les données d'identification soient correctes, restent secrètes et à ce que des personnes non autorisées ne puissent pas passer de commandes avec vos appareils et/ou vos données d'identification.

Après votre inscription à Enjoy, vous recevez immédiatement un Code QR Enjoy unique lié à votre compte Enjoy personnel. Ce code est strictement personnel et vous est envoyé dans l'e-mail de confirmation. Vous retrouverez également le Code QR Enjoy dans votre Aperçu Enjoy. Ce Code QR Enjoy vous permet d'utiliser vos Produits et Avantages personnels.

Toute commande ou action effectuée via votre compte Enjoy est, sauf preuve contraire, réputée avoir été passée par vous-même. Toute utilisation de Produits ou d'autres Avantages via votre compte Enjoy est, sauf preuve contraire, réputée avoir été effectuée par vous-même. Si vous soupçonnez que vos données d'identification ne sont plus sécurisées, vous devez le signaler immédiatement au Service

Clientèle. Si BAC soupçonne que votre compte est utilisé abusivement ou n'est pas sécurisé, BAC peut exiger que vous modifiiez votre mot de passe ou prendre d'autres mesures appropriées.

Vous pouvez retirer votre inscription à Enjoy à tout moment et gratuitement en supprimant votre compte via le bouton « Legal & Privacy » de votre compte Enjoy. Dans ce cas, vous perdez l'intégralité de votre historique (y compris les Hearts déjà collectés) et vous ne pouvez plus vous connecter avec votre compte Enjoy. Cette action est irréversible.

3. Hearts et Avantages

Vous reconnaissez qu'il n'existe aucune relation économique entre un nombre donné de Hearts et la valeur du Produit ou de l'Avantage auquel vous avez droit, ou la valeur d'une transaction ou d'un événement qui conduit à l'obtention des Hearts. Vous n'acquerez aucun droit découlant d'une quelconque incohérence ou divergence entre ces valeurs et le nombre de Hearts.

Les Hearts ne peuvent être utilisés que pour obtenir des Produits ou des Avantages conformément 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, Produits ou Avantages ne peuvent pas être échangés contre de l'argent ou d'autres produits, que ce soit auprès de BAC ou de tiers.

Les Hearts, Produits et Avantages ne sont pas transférables (même en cas de résiliation de Enjoy par BAC ou par le Client pour quelque raison que ce soit) et sont destinés exclusivement à un usage personnel.

Vous pouvez utiliser des Produits et des Avantages au moyen de vos Hearts collectés pendant une période de validité de 2 ans. Vous pouvez à tout moment vérifier sur l'Aperçu Enjoy la date d'expiration des Hearts qui expireront au cours des 3 prochains mois. Après cette période de validité, en cas de résiliation de votre inscription à votre initiative ou en cas de résiliation par BAC pour infractions graves, les Hearts non utilisés seront annulés et vous ne pourrez plus en faire usage. En cas d'arrêt du programme Enjoy par BAC sans faute du Client, vous disposerez d'un délai raisonnable (minimum 60 jours) pour échanger vos Hearts collectés avant leur annulation.

4. Bundles Enjoy

La vente de Bundles Enjoy a été interrompue. Pour les Bundles Enjoy achetés avant le 24 novembre 2025, une période d'activation de six mois après l'achat s'applique, suivie d'une période d'utilisation de six mois après l'activation, sauf mention contraire expresse. Les dispositions ci-dessous restent applicables aux utilisateurs Enjoy ayant acheté un bundle avant cette date.

4.1. Description du produit

Vous ne pouvez acheter et/ou utiliser un Bundle Enjoy via le Canal de Vente de BAC que si vous êtes membre de Enjoy.

Un Bundle Enjoy peut être acheté ou utilisé tant par des consommateurs que par des personnes physiques ou morales à des fins professionnelles.

Lorsque vous avez utilisé un Produit ou un Avantage spécifique via votre Code QR Enjoy, cet accès sera automatiquement déduit de votre Bundle Enjoy.

4.2. Durée de validité

Pour les Bundles Enjoy achetés avant le 24 novembre 2025, une période d'activation de six mois après l'achat s'applique, suivie d'une période d'utilisation de six mois après l'activation. La durée de validité d'un Pass commence à courir dès que le lien du Pass est activé.

Pendant cette période, vous pouvez utiliser les Produits (et éventuellement d'autres Avantages temporaires) compris dans votre Bundle Enjoy, dans les conditions spécifiques qui y sont liées (et telles que décrites notamment à l'article 4.4).

Si le Bundle Enjoy n'est pas, ou n'est que partiellement, utilisé pendant cette période, le prix n'est pas remboursé (même pas partiellement).

Vous pouvez également consulter la durée de validité restante de votre Bundle Enjoy, ainsi que le statut des Produits qui y sont liés (et éventuellement d'autres Avantages), dans votre Aperçu Enjoy.

4.3. Processus d'achat

L'achat de nouveaux Bundles Enjoy est interrompu. Les dispositions ci-dessous ne restent applicables qu'aux Bundles Enjoy achetés avant le 24 novembre 2025 ou obtenus via BAC ou ses partenaires.

4.4. Conditions applicables aux Produits compris dans les Bundles Enjoy

Lorsque votre Bundle Enjoy donne droit à des **Lounge Passes**, les conditions spécifiques suivantes s'appliquent :

- Pendant 1 an à compter de la date d'achat du Bundle Enjoy, vous avez accès aux salons de Brussels Airport au départ de l'Aéroport, avec utilisation de l'infrastructure proposée en standard lors d'une telle visite. Le nombre d'accès (Lounge Passes) dépend du Bundle Enjoy que vous avez choisi.
- Si vous n'utilisez pas (entièrement) les Lounge Passes contenus dans votre Bundle Enjoy pendant la période de validité, ceux-ci perdent leur valeur et le prix n'est pas remboursé.
- Les Lounge Passes sont liés sous la forme d'un « crédit » à votre Code QR Enjoy unique et personnel, qui vous est envoyé et que vous pouvez également consulter dans votre Aperçu Enjoy. Vous obtenez l'accès aux salons de Brussels Airport en faisant scanner votre Code QR Enjoy à l'entrée. Chaque fois que vous utilisez un Lounge Pass via votre Code QR Enjoy, cet accès sera automatiquement déduit de votre Bundle Enjoy et ce Lounge Pass ne pourra plus être utilisé.
- En raison de l'espace disponible limité et de la réglementation applicable en matière de santé publique et de sécurité, BAC se réserve le droit de restreindre l'accès aux salons de Brussels Airport afin de ne pas compromettre la sécurité des hôtes. Dans ce cas, l'accès peut vous être refusé. Vous pouvez alors utiliser votre Lounge Pass à un autre moment dans la durée de validité restante de votre Bundle Enjoy.

- Vous devez respecter les règles de conduite applicables dans les salons de Brussels Airport. Si l'accès vous est refusé (ou si votre séjour est interrompu) parce que les conditions ne sont pas respectées, vous n'avez pas droit à un remboursement. Dans de telles circonstances, BAC se réserve le droit, en cas d'infractions graves ou répétées et après avertissement préalable, de refuser des commandes ultérieures et/ou de résilier votre compte et les Produits ou autres Avantages qui y sont liés.
- Le Lounge Pass ne peut être utilisé que par les passagers au départ pendant les heures d'ouverture des salons de Brussels Airport, à consulter sur notre site Internet <https://www.brusselsairport.be/nl/passengers/shop-online/faq-comfort-services>.
- L'accès aux salons de Brussels Airport est gratuit pour les enfants de moins de 2 ans au moment de l'utilisation des salons de Brussels Airport, à condition qu'ils soient accompagnés d'au moins un passager adulte titulaire d'un Lounge Pass valide.

Lorsque votre Bundle Enjoy donne droit à des **Fast Lane Passes**, les conditions spécifiques suivantes s'appliquent :

- Pendant 1 an à compter de la date d'achat du Bundle Enjoy, vous pouvez utiliser la Fast Lane séparée au contrôle de sécurité au départ de l'Aéroport. Le nombre d'accès (Fast Lane Passes) dépend du Bundle Enjoy que vous avez choisi. Lors de l'achat d'un Bundle Enjoy « Unlimited Fast Lane », vous avez le droit d'utiliser la Fast Lane (max. 1 fois par 24 heures) pendant toute la durée de validité de votre Bundle.
- Si vous n'utilisez pas (entièrement) les Fast Lane Passes contenus dans votre Bundle Enjoy pendant la période de validité, ceux-ci perdent leur valeur et le prix n'est pas remboursé.
- Les Fast Lane Passes sont liés sous la forme d'un « crédit » à votre Code QR Enjoy unique et personnel, qui vous est envoyé et que vous pouvez également consulter dans votre Aperçu Enjoy. Vous obtenez l'accès à la Fast Lane en faisant scanner votre Code QR Enjoy à l'entrée. Chaque fois que vous utilisez un Fast Lane Pass via votre Code QR Enjoy, cet accès sera automatiquement déduit de votre Bundle Enjoy et ce Fast Lane Pass ne pourra plus être utilisé.
- Si le bon écoulement des passagers à travers la Fast Lane ne peut plus être garanti, il est possible que l'accès vous soit refusé. Dans ce cas, vous pouvez utiliser votre Fast Lane Pass à un autre moment dans la durée de validité restante de votre Bundle Enjoy.
- Le fait qu'un passager puisse, dans des conditions normales, utiliser la Fast Lane pour passer plus rapidement le contrôle de sécurité à l'Aéroport ne constitue pas une obligation de résultat pour BAC, mais une obligation de moyens. Par conséquent, vous acceptez qu'aucune garantie n'est donnée quant à la durée du contrôle de sécurité, dès lors que le processus de contrôle applicable doit être effectué. Vous devez prévoir suffisamment de temps pour passer le contrôle de sécurité. BAC n'accepte aucune responsabilité si vous manquez un vol en raison du processus de contrôle de sécurité applicable.

- Vous devez respecter les règles de conduite applicables dans la zone de contrôle à l'Aéroport. Si l'accès vous est refusé parce que les conditions ne sont pas respectées, vous n'avez pas droit à un remboursement. Dans de telles circonstances, BAC se réserve le droit, en cas d'infractions graves ou répétées et après avertissement préalable, de refuser des commandes ultérieures et/ou de résilier votre compte et les Produits ou autres Avantages qui y sont liés.
- Le Fast Lane Pass ne peut être utilisé que par les passagers au départ pendant les heures d'ouverture de la Fast Lane, à consulter sur notre site Internet <https://www.brusselsairport.be/nl/passengers/shop-online/faq-comfort-services>.
- L'accès à la Fast Lane est gratuit pour les enfants de moins de 2 ans au moment de l'utilisation de la Fast Lane, à condition qu'ils soient accompagnés d'au moins un passager adulte titulaire d'un Fast Lane Pass valide et pour autant que vous puissiez porter les enfants vous-même. 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) ainsi que son accompagnateur ne peuvent pas utiliser le Fast Lane Pass. Si vous avez néanmoins acheté un Fast Lane Pass et réservez ensuite une assistance, nous ne pouvons pas rembourser le Fast Lane Pass.

Lorsque votre Bundle Enjoy donne droit à des **Produits de Tiers**, vous devez consulter et respecter les conditions applicables de ce tiers, telles que disponibles via l'Aperçu Enjoy.

4.5. Prix et paiement

Si vous achetez un Bundle Enjoy via le Canal de Vente, le prix de vente est celui indiqué sur le Canal de Vente au moment où vous validez votre Commande et tel que repris dans la confirmation de commande.

Le prix est indiqué en euros (€) et est TVA comprise.

Le prix indiqué n'est valable que pendant la période durant laquelle il est maintenu. BAC est en droit de modifier le prix des Bundles Enjoy pour des raisons objectives, notamment en cas de modification du taux de TVA, d'indexation, d'augmentation des coûts chez les fournisseurs ou de modifications législatives, sans toutefois que cela n'affecte les achats déjà réalisés. Les promotions ou réductions ne sont valables que pendant la période indiquée et aux conditions fixées.

Les moyens de paiement disponibles sont affichés lors du processus d'achat. Le paiement de votre commande est traité par un prestataire externe de services de paiement et est soumis aux conditions générales de ce prestataire.

4.6. Obligations du Client

En passant une Commande et/ou en utilisant le Bundle Enjoy, vous garantisiez avoir au moins 18 ans.

Vous êtes responsable de l'exactitude des informations fournies, telles que vos données d'identité, de paiement et de contact.

Il vous incombe de conserver le Code QR Enjoy en sécurité. Vous pouvez le consulter via l'Aperçu Enjoy.

Il vous est interdit d'obtenir des Bundles Enjoy dans l'intention de les revendre ou de les transmettre à des tiers. Les Bundles Enjoy sont destinés à la vente en quantités normales et ne sont vendus qu'à des fins privées. Si BAC soupçonne qu'une commande a été passée à des fins professionnelles, BAC se réserve le droit de refuser ou de révoquer la commande. BAC se réserve également le droit de vérifier que les Bundles Enjoy ne sont pas utilisés par des tiers non autorisés et de refuser l'accès aux Produits et/ou Avantages à de tels tiers. Si une irrégularité est confirmée, BAC peut récupérer auprès de vous les frais d'enquête raisonnables et effectivement encourus, après notification préalable et possibilité de défense.

Vous devez respecter les conditions spécifiques applicables à l'utilisation de certains Produits et Avantages dans votre Bundle Enjoy, telles que décrites notamment à l'article 4.4. Si les conditions ne sont pas respectées et que, de ce fait, vous n'avez pas pu faire l'utilisation prévue de tels Produits et Avantages, vous n'avez pas droit à un remboursement. Dans de telles circonstances, BAC se réserve le droit de refuser des commandes ultérieures et/ou de résilier votre compte.

En cas de problème technique lors de l'envoi de (parties d')un Bundle Enjoy ou si votre Code QR Enjoy ne fonctionne pas, vous devez contacter le Service Clientèle dans les meilleurs délais.

Sans le consentement écrit préalable de BAC, il est strictement interdit de copier, de modifier ou d'accéder – au moyen d'outils numériques ou d'outils automatisés tels que le hacking, le crawling, le scraping ou l'utilisation de robots – aux services en ligne, pages web, applications, codes logiciels, codes d'accès et codes QR, ou à tout autre élément substantiel ou formel relatif à cette prestation de services. Il est également interdit de relier ces éléments à des applications logicielles ou à des hyperliens, ou de les utiliser de quelque manière que ce soit autre que pour commander ou utiliser des Bundles Enjoy. Les éléments précités sont protégés par les droits de propriété intellectuelle de BAC ou de ses concédants de licence.

5. Garantie légale de conformité

Si vous avez la qualité de consommateur, vous bénéficiez, outre les éventuelles garanties commerciales, de la garantie légale de conformité pour les biens, contenus numériques et services numériques. Pour l'application de cette garantie, les Comfort Services et les éléments numériques qui y sont liés (dont le Code QR Produit et le Code QR Enjoy) sont considérés, respectivement, comme un service numérique et un contenu numérique. Les dispositions des présentes Conditions ne portent pas atteinte à ces droits légaux.

6. Fonctionnalité, compatibilité et interopérabilité

Le Code QR Produit et le Code QR Enjoy sont fournis dans un format graphique courant et peuvent être affichés sur tout smartphone ou tablette courant doté d'un écran apte à afficher des codes QR. Une adresse e-mail fonctionnelle est requise pour recevoir l'e-mail de confirmation et le code QR. Les codes QR peuvent être scannés à l'aide de l'équipement de scan standard installé à l'Aéroport à l'entrée de la Fast Lane et des salons de Brussels Airport ; aucune application spécifique de BAC n'est requise. Les Comfort Services ne sont pas soumis à des mesures techniques de protection qui restreindraient l'utilisation normale du code QR sur l'appareil du Client, à l'exception du mécanisme

d'utilisation unique qui empêche qu'un Pass déjà utilisé soit réutilisé. Le fonctionnement de l'Aperçu Enjoy nécessite une connexion Internet et un navigateur Internet courant.

VI. DROIT DE RÉTRACTATION

1. Exercice du droit de rétractation

Si vous avez la qualité de consommateur, vous avez le droit de vous rétracter de l'achat d'un Pass ou d'un Bundle Enjoy sans avoir à motiver votre décision et sans frais supplémentaires, dans un délai de 14 jours à compter du jour qui suit la conclusion du contrat.

Si vous avez expressément demandé, lors du processus de commande, que l'exécution du service commence avant la fin du délai de rétractation et que vous avez reconnu à cette occasion que vous perdez votre droit de rétractation dès que le service a été entièrement exécuté, vous ne disposez plus, dans ce cas, du droit de renoncer à votre achat. En cas de rétractation d'un service avant son exécution complète, vous devez payer un montant proportionnel à la partie du service déjà fournie. Pour le calcul de ce montant, nous utilisons les prix tels qu'affichés sur le Site Internet.

Si vous souhaitez exercer ce droit de rétractation, vous pouvez contacter le Service Clientèle en déclarant de manière non équivoque que vous vous rétractez du contrat. Vous pouvez utiliser à cette fin le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'article 3, Section VI, mais vous n'y êtes pas obligé.

2. Effets de la rétractation

Si vous vous rétractez du contrat, BAC envoie sans délai un accusé de réception de cette notification.

BAC remboursera alors, sans délai et au plus tard dans les 14 jours suivant le jour de la notification de la rétractation, les paiements reçus de votre part, le cas échéant sous déduction du montant correspondant aux Produits déjà utilisés.

Une déduction pour les prestations déjà fournies n'est possible que si vous avez expressément demandé que l'exécution du service commence pendant le délai de rétractation et que vous avez reconnu à cette occasion que vous perdez votre droit de rétractation dès que le service a été entièrement exécuté. Le montant proportionnel est dans ce cas calculé sur la base du prix total tel qu'établi dans la confirmation de commande. À défaut d'une telle demande expresse, vous ne supportez aucun coût pour les prestations fournies pendant le délai de rétractation.

BAC effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale.

3. Modèle de formulaire de rétractation

Si vous souhaitez vous rétracter du contrat, vous pouvez compléter et renvoyer ce formulaire :

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

- *Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente des biens/services suivants (*) : ...*
- *Commandé le / reçu le (*) : ...*
- *Votre/Vos nom(s) (*) : ...*
- *Votre adresse (*) : ...*
- *Date : ...*
- *Votre signature (uniquement lorsque ce formulaire est notifié sur papier) : ...*

() Biffer la mention inutile*

VII. RESPONSABILITÉ

BAC ne peut garantir que la prestation de services en matière de Comfort Services ou de Enjoy et de Bundles Enjoy (dont le Site Internet et l'Aperçu Enjoy) est toujours disponible. Vous devez utiliser ces services en temps utile avant chaque voyage planifié.

BAC se réserve le droit de refuser l'accès au service (le Site Internet, les salons de Brussels Airport et/ou la Fast Lane), de manière temporaire ou définitive, notamment pour des raisons de sécurité. En cas de refus définitif, BAC communiquera au Client, sur demande, les raisons par écrit et, si vous avez la qualité de consommateur, remboursera la valeur des Pass non utilisés au prorata. Dans de tels cas, vous pouvez, le cas échéant, utiliser votre Comfort Service à un autre moment dans sa durée de validité restante.

Le fait qu'un passager puisse, dans des conditions normales, utiliser la Fast Lane pour passer plus rapidement le contrôle de sécurité à l'Aéroport ne constitue pas une obligation de résultat pour BAC, mais une obligation de moyens. Par conséquent, vous acceptez qu'aucune garantie n'est donnée quant à la durée du contrôle de sécurité, dès lors que le processus de contrôle applicable doit être effectué. Vous devez prévoir suffisamment de temps pour passer le contrôle de sécurité. BAC n'accepte aucune responsabilité si vous manquez un vol en raison du processus de contrôle de sécurité applicable.

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

Vous êtes responsable de tout dommage causé par ou résultant de l'utilisation abusive d'un Comfort Service, de Enjoy (en ce compris votre compte) et/ou de Bundles Enjoy par vous-même ou par des tiers.

Sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde avérée de BAC, de ses préposés ou mandataires, d'inexécution d'une obligation essentielle, de dommage corporel ou de décès, et dans la mesure permise par la législation applicable, BAC ne pourra être tenue responsable d'aucun dommage que vous subiriez et qui découlerait de, ou serait en lien avec, l'achat ou l'utilisation d'un Comfort Service,

de Enjoy et des Bundles Enjoy. BAC n'est pas non plus responsable des dommages indirects et consécutifs, tels que la perte de chiffre d'affaires et le manque à gagner, ni du fonctionnement des produits ou services de tiers.

BAC ne peut en aucune manière être tenue responsable des Avantages organisés ou proposés par un partenaire, par exemple lorsque ceux-ci ne sont pas (en temps utile) disponibles ou ne correspondent pas à la description annoncée par le partenaire et communiquée par BAC sur l'Aperçu Enjoy.

Cette exclusion ne s'applique pas à : (i) l'exactitude des informations communiquées par BAC elle-même sur l'Aperçu Enjoy concernant ces Avantages, et (ii) la restitution des Hearts que le Client a échangés contre un Avantage que le partenaire n'a pu fournir pour des raisons non imputables au Client.

Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité totale de BAC sera limitée à (1) le montant total des Comfort Services que vous avez achetés au cours du mois durant lequel le dommage est survenu, et (2) pour Enjoy et les Bundles Enjoy, à la valeur la plus élevée entre 100 EUR ou le double du prix d'achat du Produit ou de l'Avantage concerné, par fait générateur de dommage, étant entendu que la responsabilité totale de BAC à l'égard du Client est limitée à 10 000 EUR. Ces plafonds s'appliquent sous réserve de dispositions légales impératives contraaires prescrivant une responsabilité supérieure. Cette limitation ne s'applique pas en cas de dommage corporel ou de décès du Client, ni en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde de BAC, de ses préposés ou mandataires, ni en cas d'inexécution d'une obligation essentielle.

VIII. FORCE MAJEURE

BAC n'est pas responsable si elle ne peut exécuter le contrat à la suite d'un événement qui n'a pas pu être prévu et qui n'est pas le résultat d'une faute ou de la volonté de BAC (« force majeure »).

Des exemples de force majeure sont la guerre, les troubles civils, les émeutes, le terrorisme, la pandémie, les grèves ou conflits sociaux, les mesures gouvernementales contraignantes et la résiliation immédiate par un fournisseur de la coopération entre BAC et ce fournisseur, sans que cette résiliation ne soit le résultat d'un manquement matériel de BAC.

En cas de force majeure, BAC veillera à exécuter ses obligations aussi bien et aussi rapidement que possible. Le présent contrat est résilié automatiquement, sans responsabilité et avec effet immédiat, si le cas de force majeure empêche définitivement l'exécution du contrat. Dans ce cas, BAC rembourse au Client la valeur des Pass non utilisés et la valeur au prorata de la durée de validité restante de l'Unlimited Fast Lane.

Les annulations ou retards de vols, ainsi que la perte, le vol ou l'endommagement de bagages, n'entraînent pas le remboursement (partiel) des Pass ou d'un Bundle Enjoy. Étant donné que les Pass peuvent être utilisés pendant toute leur durée de validité sur d'autres vols, cette règle reste applicable pour autant que le Pass puisse encore être utilisé dans la durée de validité restante. Si, pour des raisons non imputables au Client, le Pass ne peut plus être utilisé dans la durée de validité, le Client peut contacter le Service Clientèle en vue d'un remboursement de la partie non utilisée.

IX. SERVICE CLIENTÈLE

En cas de questions, réclamations, problèmes techniques ou demande de rétractation, vous pouvez contacter le Service Clientèle de BAC :

- par e-mail : customer.care@brusselsairport.be
- par téléphone : +32 2 620 91 40
- par courrier :

Brussels Airport Company SA
Customer Care
Aéroport de Bruxelles-National 1M
Compass Building
1930 Zaventem
Belgique

X. CONFIDENTIALITÉ

Lorsque vous achetez et/ou utilisez un Pass, ou lorsque vous vous inscrivez à Enjoy et/ou achetez ou utilisez un Bundle Enjoy, BAC peut traiter certaines données à caractère personnel. BAC traitera ces données à caractère personnel exclusivement dans le respect des lois applicables en matière de traitement de données à caractère personnel, et notamment du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

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 à cet égard, nous vous renvoyons à notre Déclaration de Confidentialité.

XI. DISPOSITIONS FINALES

BAC se réserve le droit de modifier les présentes Conditions et le contenu de la prestation de services pour des raisons objectives, notamment en cas de modifications légales, d'évolutions techniques, de sécurité ou de modification de l'offre de services. En cas de modifications essentielles, vous en serez informé de manière proactive. Sont notamment considérées comme des modifications essentielles : les modifications qui restreignent significativement l'accès à la Fast Lane ou aux salons de Brussels Airport, qui raccourcissent la durée de validité des Pass déjà achetés, qui augmentent le prix des Pass déjà achetés ou qui modifient le mécanisme des Hearts pour les Hearts déjà collectés au détriment du Client. Si vous avez la qualité de consommateur, vous avez dans ce cas le droit de résilier le contrat sans frais dans un délai de 30 jours, avec remboursement de la valeur des Pass non utilisés. Les Pass déjà achetés restent valables dans les conditions initiales jusqu'à leur date d'expiration. Les nouvelles Conditions s'appliquent aux Commandes passées après les modifications et à l'utilisation du Pass, de Enjoy et/ou des Bundles Enjoy après que vous avez été informé des Conditions modifiées. Nous vous conseillons donc de sauvegarder ou d'imprimer une copie des Conditions avant chaque Commande. Les présentes Conditions ont été modifiées pour la dernière fois à la date indiquée en en-tête.

Si une disposition des Conditions ou une partie de celle-ci est déclarée invalide, illégale ou inapplicable : (i) la validité, la légalité et l'applicabilité du reste des Conditions ou de la disposition restante n'en seront en aucune manière affectées ou compromises ; et (ii) les parties s'engagent à négocier de bonne foi afin de parvenir à une clause qui se rapproche autant que possible de l'objectif et de l'intention de la disposition invalide, illégale ou inapplicable, ou de la partie de celle-ci.

Le fait que BAC ne fasse pas valoir ses droits en vertu des présentes Conditions ne sera pas considéré comme une renonciation à ce droit et ne pourra en aucun cas étendre ou modifier vos droits.

Le droit belge est applicable aux présentes Conditions. Tout litige relatif aux présentes Conditions de Vente qui ne peut être résolu à l'amiable entre les parties relève de la compétence exclusive des cours et tribunaux néerlandophones de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. Si vous avez la qualité de consommateur, vous pouvez également porter le litige devant le tribunal de votre domicile conformément à l'article 18 du Règlement (UE) 1215/2012 (Bruxelles I bis), et vous pouvez vous adresser au Service de Médiation pour le Consommateur (<https://consumentenombudsdienst.be>) ou à la plateforme RLL de l'UE (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>) pour le règlement extrajudiciaire des litiges, sans préjudice des dispositions impératives applicables aux contrats de consommation.