BRUSSELS AIRPORT COMPANY CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POUR LE LOUNGE PASS

(Modifiées pour la dernière fois le 29/10/2024)

1. Présentation

Les présentes conditions générales (« Conditions ») sont juridiquement contraignantes et s'appliquent à toute vente par Brussels Airport Company SA d'un Lounge Pass à usage unique via le site web de vente spécifique https://buymyloungepass.brusselsairport.be/fr ainsi qu'à son utilisation ultérieure.

En achetant un Pass sur le Site de vente et/ou en utilisant, vous reconnaissez et consentez inconditionnellement au contenu des présentes Conditions générales, ainsi qu'aux documents auxquels il est fait référence aux présentes, dont la Déclaration de confidentialité du Lounge Pass.

2. Coordonnées de 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 Brussels Airport National 1M, Bâtiment Compass, 1930 Zaventem, numéro d'entreprise 0890.082.292 (RPM Brussels) (ci-après « BAC » ou « nous »).

3. Définitions

« BAC » ou « nous » : Brussels Airport Company SA, telle qu'identifiée à l'article 2

« Client » ou « vous » : une personne qui achète par l'intermédiaire du Site web de vente et/ou utilise un Pass à usage unique

« Service Client » : le service client de BAC, dont les coordonnées sont précisées à l'article 12

« Aéroport » : l'aéroport de Bruxelles (code IATA de l'aéroport : BRU)

« Déclaration de confidentialité du Lounge Pass » désigne la déclaration de confidentialité relatif au traitement des données personnelles dans le cadre du Lounge Pass, disponible sur https://www.brusselsairport.be/fr/passengers/shop-online/book-a-lounge/privacy-policy-lounge

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

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

« Pass » ou « 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

« Conditions » : les présentes conditions générales qui régissent la vente sur les Sites web de vente et l'utilisation des Passes

« Site(s) web de vente » désigne les sites web de vente spécifiques auxquels s'appliquent les présentes Conditions, notamment https://buymyloungepass.brusselsairport.be/fr

4. Description du produit

1. Les présentes Conditions générales de vente s'appliquent uniquement à la vente du produit proposé par BAC sur le Site web de vente.
2. L'achat en ligne d'un Lounge Pass vous donne le droit d'accéder une fois à l'un des Brussels Airport lounges et aux infrastructures standard mises à disposition dans ces espaces, à l'occasion de votre visite.
3. Le code d'accès est un code QR ou un code alphanumérique envoyé au client par e-mail et doit être scanné à l'entrée du Brussels Airport lounge. Une fois le Pass scanné, il expire et ne peut plus être utilisé.
4. Les Passes peuvent être achetés par les consommateurs, ainsi que par les personnes physiques ou morales à usage professionnel.
5. Vous pouvez commander des Lounge Passes pour un nombre illimité de personnes. Les Lounge Passes sont non nominatives et peuvent être utilisés pour permettre à d'autres passagers d'accéder au lounge ou ils peuvent être transférés à d'autres via le bouton « transférer » dans votre confirmation de commande et vous pouvez insérer l'adresse e-mail de la personne à qui vous transférez.
6. Un Pass ne peut être utilisé qu'une seule fois pour accéder au Brussels Airport lounge. Le code expire dès qu'il est scanné à l'entrée et ne peut pas être utilisé pour une autre date ou pour rentrer dans la lounge.
7. Lors de l'achat de deux Lounge Passes en ligne, le Client a également droit à un code de réduction pour l'Online Shop, qui lui sera envoyé par e-mail.
8. Le Lounge Passes (y compris tout code de réduction de l'Online Shop) est valable pour une période maximale d'un an à compter de la date d'achat. S'il n'est pas utilisé pendant cette période, le prix ne sera pas remboursé.
9. L'accès aux Brussels Airport lounges est gratuit pour les enfants jusqu'à 2 ans au moment de l'utilisation du Brussels Airport lounge, à condition qu'ils soient accompagnés d'au moins un passager adulte muni d'un Lounge Pass valide.

5. Achat du produit

L'offre d'un Pass sur le Site de vente est une offre sans engagement de BAC. BAC n'est pas lié par une erreur matérielle évidente qui pourrait survenir, telle qu'un prix irréaliste ou une erreur dans la description.

En passant une Commande, en sélectionnant un mode de paiement et en procédant au paiement, vous confirmez votre Commande finale. L'achat est effectué après que vous avez reçu un e-mail de confirmation de BAC avec le(s) Pass(es) concerné(s).

6. Obligations du Client

En passant une Commande, vous garantissez que vous êtes âgé d'au moins 18 ans et que vous êtes en possession d'une carte d'embarquement valide pour le départ ou l'arrivée à l'Aéroport.

Vous êtes responsable de fournir des informations exactes, telles que votre identité, votre paiement et vos coordonnées.

Lors de la registration pour un Pass, vous créez un identifiant de connexion et un mot de passe (« Données d'identification »). Nous vous demandons de 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 à l'aide de vos appareils et/ou Données d'identification. Toute Commande passée par l'intermédiaire de votre compte sera présumée avoir été passée par vous. Si vous présumez que vos données d'identification ne sont plus sûres, vous devez en informer immédiatement le Service Clients. Si BAC présume que votre compte et votre accès au service ont été utilisés abusivement ou ne sont pas sécurisés, nous pouvons vous demander de changer votre mot de passe ou que vous preniez d'autres mesures appropriées.

Il est de votre responsabilité de garder vos Pass en sécurité. En cas de perte ou de destruction d'un code, vous pouvez nous demander de vous renvoyer le code en envoyant un email à customer.care@brusselsairport.be . En cas de destruction ou de perte d'un Lounge Pass, le nouveau code sera valable pour la période restante d'un an.

Lorsque vous transférez un Pass à un tiers, vous êtes responsable de vous assurer que ce tiers respecte ces Conditions. Le détenteur du code QR est considéré comme son détenteur légitime. Les Passes utilisés n'ont plus aucune valeur et ne peuvent en aucun cas être cédés valablement.

Les titres de transport peuvent être revendus à un tiers dans le cadre d'une transaction privée non commerciale à condition que le prix n'excède pas le prix payé par le vendeur lui-même, et à condition qu'aucune offre publique ne soit faite pour une telle vente. Les Passes ne peuvent pas être systématiquement revendus à des tiers à titre commercial, ni faire partie d'un forfait commercial. Le code de réduction reçu ne peut être revendu à des tiers.

Si BAC présume qu'une commande a été passée frauduleusement, BAC se réserve le droit de refuser ou de révoquer la commande. BAC se réserve également le droit de vérifier que les Passes ne sont pas utilisées par des tiers non autorisés et de refuser l'accès aux Lounges à ces tiers. Les éventuels frais de recherche de pratiques frauduleuses pourront vous être refacturés si les indications de fraude sont confirmées.

Vous devez vous conformer aux règles de conduite applicables dans les Brussels Airport lounges, y compris les conditions d'utilisation des lounges qui peuvent être consultées à l'adresse https://www.brusselsairport.be/fr/passengers/shop-online/comfort-services/lounge-terms-of-use. À défaut, l'accès pourra vous être refusé (ou votre séjour

pourra être interrompu) et vous n'aurez pas droit à un remboursement. Dans de telles circonstances, BAC se réserve le droit de refuser les commandes ultérieures et/ou d'annuler votre Passes existants.

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 du Brussels Airport lounges, vous devez le signaler sur place de façon à ce qu'un responsable puisse constater le problème. La cause sera recherchée et, en cas d'erreur technique, un code de remplacement sera fourni si nécessaire et possible, ou l'accès au lounge pourra être organisé à une date ultérieure.

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.

7. Prix et paiement

Le prix de vente du Pass est celui indiqué sur le Site web de Vente au moment de la validation de votre Commande et qui est repris dan 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.

8. Droit de rétractation

8.1 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 de vente.

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 0.

8.2 Conséquences de la rétraction

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.

8.3 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, Brussels National Airport 1M, Bâtiment Compass, 1930 Zaventem, e-mail : customer.care@brusselsairport.be*
>
> - *Par la présente, je/nous (*) notifie/notifions (*) que je/nous (*) nous résilions de notre contrat de vente des biens/services suivants (*) (*) : ...*
> - *Commandé le/reçu le (*) : ...*
> - *Votre (vos) nom(s) (*) : ...*
> - *Votre adresse (*) : ...*
> - *Date:...*
> - *Votre signature (uniquement si ce formulaire est soumis sur papier) : ...*
>
> *(*) Biffer ce qui ne convient pas*

9. Garantie et responsabilité

BAC ne peut en aucun garantir que le service de commande en ligne d'un Pass (dont le Site de vente et les autres sites web de BAC) 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 de vente, les autres sites web de BAC et les Brussels Airport lounges), y compris pour des raisons de sécurité. BAC n'est pas obligée de motiver un tel refus.

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 ou de l'utilisation par un tiers.

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.

11. 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.

12. 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

13. 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 sur le Lounge Pass disponible sur https://www.brusselsairport.be/fr/passengers/shop-online/book-a-lounge/privacy-policy-lounge.

14. 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. Tout litige international peut également être soumis (à condition que vous ayez la qualité de consommateur) à la plateforme de Règlement en ligne des litiges l'Union européenne, via le lien suivant : https://ec.europa.eu/consumers/odr.