

Conditions générales des services VIP

(modifiées en dernier lieu le 1^{er} septembre 2021)

Les présentes conditions générales relatives à la réservation et l'achat de services VIP, tels qu'ils sont proposés par Brussels Airport Company S.A., ayant son siège social situé à 1030 Bruxelles, Blue Point, Boulevard Auguste Reyers 80, enregistré à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro RPM Bruxelles 0890.082.292, et dont le siège d'exploitation est établi à l'Aéroport Bruxelles National, 1930 Zaventem (ci-après « BAC » ou « nous »).

En effectuant une réservation pour des services VIP, vous reconnaissez et acceptez sans réserve les présentes conditions générales ainsi que les documents auxquels il est fait référence, dont la Politique de confidentialité spécifique aux services VIP jointe à ces Conditions Générales.

Des traités ou règles spécifiques peuvent en outre s'appliquer concernant certains dignitaires, et peuvent être consultés sur : https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/Protocole/guides_du_protocole/visites_et_acces_aeroport et <https://diplomatie.belgium.be/fr>.

1. Définitions

« Visiteur » : désigne un visiteur d'un Client du Protocole qui n'achète pas de service VIP

« Délégation » : désigne un ou plusieurs passagers voyageant avec un client

« Client » : désigne une personne qui demande ou utilise un service VIP

« Aéroport » : désigne l'aéroport de Bruxelles

« Protocole » : désigne le bâtiment du protocole à l'aéroport, composé d'espaces VIP et d'une salle de presse

»

« Espaces VIP » : désigne les espaces, salles de réunion ou lounges du Protocole qui peuvent être réservés par un client

« Services VIP » : désigne les services qu'un client, et le cas échéant la délégation, peut utiliser dans le cadre de l'accès au Protocole, tels qu'ils sont énumérés en annexe

« Conditions générales » : désigne les présentes conditions générales régissant l'achat de services VIP, y compris les pièces jointes

2. Réservation de services VIP

- 2.1. À moins qu'il ne réserve des services VIP par l'intermédiaire d'un tiers, un Client souhaitant réserver des services VIP directement auprès de BAC doit envoyer un e-mail à l'adresse vip@brusselsairport.be. Le Client sera invité à fournir certaines données, notamment les détails du vol, les données des passagers et des cartes de crédit, la sélection des services VIP, et, le cas échéant, les données relatives à la Délégation et/ou aux Visiteurs. Le nombre maximum de Visiteurs autorisés sera communiqué au Client par BAC.
- 2.2. La réservation de services VIP peut être effectuée au plus tard 48 heures avant le départ ou l'arrivée du vol, sous réserves des dispositions prévues à l'article 4.
- 2.3. Ce n'est qu'une fois la réservation du Client confirmée par BAC via e-mail que le contrat d'achat de services VIP est établi. En l'absence de confirmation de la part de BAC, la réservation est considérée comme refusée.
- 2.4. Tout accord supplémentaire ne fait partie du contrat que lorsqu'il est confirmé par BAC via e-mail.

3. Tarifs et conditions de règlement

- 3.1. Pour certains types de services VIP, BAC doit tout d'abord se renseigner concernant les tarifs auprès des partenaires concernés. Cependant, le Client recevra toujours un aperçu du coût total au plus tard avant de procéder au paiement.
- 3.2. Dès réception de la confirmation de réservation, le Client est invité à procéder au paiement. Sauf accord contraire, le Client dispose des choix de modes de paiement suivants : paiement par virement bancaire, paiement par facture ou paiement par carte de crédit directement au Protocole. Les règlements en ligne, en espèces ou par chèque ne sont pas acceptés.
- 3.3. Sauf mention contraire, tous les montants dus sont exprimés hors TVA et/ou autres taxes.
- 3.4. Sauf accord contraire, tous les paiements doivent être effectués sur le compte de paiement désigné par BAC dans les 30 jours suivant la date de facturation ou, à défaut de facture, à la date d'envoi de la confirmation de réservation par e-mail. Dans tous les cas, le paiement doit avoir été effectué avant que le Client n'utilise les services VIP.

- 3.5. Tout montant dû et non payé à la date d'échéance sera majoré, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'un intérêt moratoire égal à l'intérêt légal. Une indemnité forfaitaire égale à 10 % du montant dû, avec un minimum de 25 EUR, est également due à titre des frais administratifs occasionnés par le retard de paiement.
- 3.6. Indépendamment de tous les autres droits de BAC, BAC est en droit, sans intervention judiciaire préalable, de suspendre/mettre fin automatiquement aux Services VIP en cas de non-paiement de tout montant impayé non contesté ou contesté en absence de bonne foi, y compris le paiement par le Client des indemnités et des dommages et intérêts dus. Toutes les conséquences liées à la suspension/résiliation des services VIP pour cause de non-paiement sont à la charge du Client.
- 3.7. Le Client n'est pas autorisé à compenser ses créances à l'égard de BAC avec les éventuelles créances que BAC aurait à son égard.

4. Last-minutes

- 4.1. Si le Client souhaite effectuer une réservation de services VIP dans les 48 heures précédant le départ ou l'arrivée de son vol (« last-minute »), ou s'il souhaite modifier ou annuler une réservation déjà existante, il doit prendre contact avec notre service clientèle (voir article 9).
- 4.2. Le Client peut annuler sans frais jusqu'à 24 heures avant son départ ou son arrivée. Dans le cas où le Client procède à l'annulation moins de 24 heures avant le départ ou l'arrivée, il sera redevable de 50 % du prix total. En cas d'annulation effectuée moins de 12 heures avant le départ ou l'arrivée, le Client sera redevable de 80 % du prix total. Si le Client ne se présente pas au Protocole sans avoir annulé préalablement les services VIP réservés, il sera redevable de 100 % du prix total.
- 4.3. En cas de demande de dernière minute, des frais supplémentaires peuvent être facturés. À partir de 12 heures avant le départ ou l'arrivée, le Client sera redevable de 20 % du prix total. Dans le cas où un partenaire de BAC facturerait d'autres frais supplémentaires pour une telle demande, BAC en informera le Client à l'avance. La possibilité de réservation de dernière minute ou de modification de la réservation

est conditionnée par la disponibilité. BAC ne peut fournir aucune garantie à ce sujet.

5. Obligations du Client

- 5.1. Afin de garantir le meilleur fonctionnement possible des services, le Client est tenu de :
- a) faire part à BAC de toutes les données nécessaires à la fourniture des services VIP ;
 - b) respecter toutes les exigences officielles et légales pertinentes du pays de départ du vol, du pays de destination du vol et/ou du/des pays où s'effectuent les correspondances entre les vols ;
 - c) être en possession d'un passeport et de documents de voyage valables pour le pays dans lequel le Client se rend et/ou où il effectue une correspondance ;
 - d) être en possession de billets d'avion valables pour le vol spécifié au moment de la réservation ;
 - e) subir un contrôle de sécurité, sauf si le Client fournit une preuve écrite qu'il est exempté d'un tel contrôle ;
 - f) Se conformer à toutes les règles et réglementations relatives à la protection et la sécurité ;
 - g) au départ de l'aéroport, se présenter au Protocole en temps opportun, tel qu'indiqué sur la confirmation de réservation, et
 - h) traiter les espaces VIP de manière consciencieuse et les laisser en bon état après le départ.
- 5.2. Les photographies, enregistrements audio et vidéo ainsi que tout autre comportement invasif ou inconvenant sont interdits. Le Client, la Délégation et les Visiteurs sont tenus de se comporter de manière discrète et appropriée, ne doivent pas s'approcher des autres passagers ni révéler la présence de ces passagers à un tiers, ou encore entrer dans les zones du Protocole autres que les espaces VIP attribués.
- 5.3. Le Client, la Délégation et les Visiteurs doivent être vêtus de façon appropriée. Les vêtements doivent couvrir la personne et ne pas comporter de caractère offensant.
- 5.4. Le non-respect par un Client, la Délégation et/ou les Visiteurs de l'une des obligations susmentionnées peut restreindre ou empêcher complètement la mise en œuvre des services VIP, et BAC dispose dans ce cas du droit de les congédier du Protocole à sa propre discrétion. Le Client perd alors

tout droit à un remboursement ou à un crédit du prix payé pour les services VIP réservés.

6. Responsabilité

- 6.1. Le Client, la Délégation et les Visiteurs entrent au sein du Protocole et de l'Aéroport à leurs propres risques et sont tenus de suivre les instructions de notre personnel à tout moment. Ils sont et resteront entièrement responsables de leurs effets personnels pendant toute la durée de la prestation du service VIP.
- 6.2. À l'exception d'une négligence intentionnelle ou grave qui serait avérée, BAC ne peut être tenu responsable de tout dommage, vol ou perte des effets personnels du Client, de la Délégation et/ou des Visiteurs. BAC ne peut en outre être tenu responsable des dommages indirects et consécutifs, tels que la perte de chiffre d'affaires et le manque à gagner.
- 6.3. Le Client est responsable de tous les dommages causés ou résultant de l'utilisation des services VIP (y compris les espaces VIP) par le Client, la Délégation et/ou les Visiteurs. BAC dispose dans un tel cas du droit, au besoin, de faire réparer ou remplacer les articles endommagés aux frais du Client.
- 6.4. Chaque compagnie aérienne fournit ses services conformément aux conditions qui lui sont applicables. Le Client doit à tout moment se conformer aux conditions de la compagnie aérienne qu'il a choisie (y compris les éventuelles restrictions concernant les bagages). Le Client est responsable de la vérification des horaires de vols qu'il a sélectionnés et de tous les éventuels changements concernant lesdits horaires. Il est également tenu de respecter les exigences appropriées en termes de passeport, de visa, de santé et autres. BAC n'assume aucune responsabilité dans le cas où la compagnie aérienne d'un client (y compris la Délégation) lui interdit de voyager pour quelque raison que ce soit, ou si un Client subit des pertes ou des dommages en raison d'un retard de vol et/ou d'une annulation. BAC n'effectuera aucune intervention dans le cadre des litiges entre des passagers et une compagnie aérienne.
- 6.5. BAC ne peut être tenue pour responsable d'un retard ou d'une non-exécution des services VIP si ce retard est dû à un événement imprévisible et qu'il ne résulte pas d'une faute ou de la volonté de BAC

(« force majeure »). Parmi les cas de force majeure se trouvent la guerre, les insurrections, les émeutes, le terrorisme, les pandémies, les grèves ou les conflits sociaux, la cessation immédiate par un fournisseur de la collaboration entre BAC et ce fournisseur, sans que cette cessation ne résulte d'un manquement matériel de la part de BAC.

7. Refus, suspension et résiliation

- 7.1. Le BAC peut refuser une demande de réservation à tout moment si :
 - a) le Protocole ne dispose pas de la capacité suffisante ;
 - b) le Protocole n'est pas accessible pour des raisons de sécurité et/ou de confidentialité ;
 - c) il existe des objections ici dans le cadre de raisons diplomatiques ou gouvernementales ; ou
 - d) le Client, la Délégation et/ou les Visiteurs ne remplissent pas leurs obligations en vertu des présentes Conditions, y compris celles énoncées à l'article 5.
- 7.2. BAC se réserve également le droit de modifier, d'offrir sous des conditions différentes ou de résilier immédiatement un contrat de réservation de services VIP si l'un des cas énumérés à l'article 7.1 venait à se produire. Le Client est en droit de refuser la réservation modifiée ou proposée à des conditions différentes. Il en résulte alors l'impossibilité de conclure un contrat.

8. Confidentialité

- 8.1. Lorsque le Client réserve et achète des services VIP, BAC peut traiter certaines données personnelles du Client, de la Délégation et/ou des Visiteurs. BAC ne traitera ces données personnelles que conformément aux lois applicables en matière de traitement des données personnelles, et particulièrement le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD ou GDPR).
- 8.2. Si vous souhaitez en apprendre plus concernant les données personnelles traitées et les raisons pour lesquelles BAC collecte et traite ces données, ainsi que concernant vos droits à cet égard, veuillez-vous référer à la Politique de confidentialité de nos services VIP jointe aux présentes Conditions Générales.

9. Service clientèle

- 9.1. En cas de questions ou de plaintes, le Client peut contacter le service clientèle de BAC à l'adresse électronique suivante : vip@brusselsairport.be.
- 9.2. Pour toute question ou plainte relative au vol, le Client doit contacter sa compagnie aérienne. BAC n'intervient pas dans ce domaine.

10. Autres dispositions

- 10.1. La réservation des services VIP est strictement personnelle et ne peut être vendue, transférée ou échangée.
- 10.2. BAC se réserve le droit de modifier ces Conditions à tout moment.
- 10.3. La nullité éventuelle de l'une des dispositions des Conditions Générales n'affecte en rien la validité des autres dispositions. La disposition invalide sera remplacée par une disposition valable ayant un impact économique identique ou se rapprochant le plus de celui de la disposition invalide.
- 10.4. Le non-exercice d'un droit ou d'une sanction par BAC n'implique en aucun cas une renonciation à ce droit.
- 10.5. Ces conditions générales sont régies par le droit belge. Les cours et tribunaux néerlandophones de Bruxelles seront seuls compétents pour tout litige relatif aux présentes conditions.

Pièces jointes – services VIP

	Service VIP	Description
Services VIP inclus	Assistance à l'enregistrement	Les noms des VIP et les informations de vol sont communiqués à l'avance par le Protocole au handler pour que celui-ci puisse organiser l'enregistrement du passager.
	Assistance à la prise en charge des bagages	Les bagages sont amenés à la zone d'enregistrement par un agent du Protocole afin que le handler puisse les enregistrer.
	Assistance pour remplir les formalités liées au passeport	L'agent du Protocole se rend à l'immigration avec les passagers et le passeport pour remplir les formalités.
	Service de remboursement de la TVA	L'agent du Protocole accompagne les passagers à la douane pour organiser le remboursement de la TVA.
	Food & Beverage	
Services VIP supplémentaires	Service de voiturier	
	Nettoyage de véhicules	
	Fleurs	
	Repas spéciaux	
	Utilisation des espaces VIP	
	Douche	
	Limousine	
	Expédition de bagages	
	Dépôt de bagages	