

Brussels Airport Company
Algemene Voorwaarden VIP services

(Laatst gewijzigd op 1 September 2021)

Deze algemene voorwaarden behelzen de reservatie en afname van VIP services, zoals aangeboden door Brussels Airport Company NV, met maatschappelijke zetel te BluePoint Brussel, Auguste Reyerslaan 80, 1030 Brussel, RPR Brussel, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer 0890.082.292 en met exploitatiezetel te Luchthaven Brussel Nationaal, 1930 Zaventem (hierna "BAC" of "wij").

Door een reservatie voor VIP services te plaatsen, erkent u de inhoud van deze algemene voorwaarden en stemt u er onvoorwaardelijk mee in, alsook met de documenten waarnaar hierin verwezen wordt, waaronder het specifieke VIP services Privacybeleid zoals aangehecht aan deze Algemene Voorwaarden.

Daarnaast kunnen voor bepaalde hoogwaardigheidsbekleders ook specifieke verdragen of andere regels van toepassing zijn, die u kan raadplegen op: https://diplomatie.belgium.be/en/services/Protocol/protocol_guide/visits_airport_access en https://diplomatie.belgium.be/en/services/Protocol/circular_notes/diplomatic_missions.

1. Definities

"Bezoeker": een bezoeker van een Klant in het Protocol die geen VIP service afneemt

"Delegatie": een of meerdere passagiers die meereist/meereizen met een Klant

"Klant": een persoon die een VIP service aanvraagt of gebruikt

"Luchthaven": de luchthaven Brussels Airport

"Protocol": het protocolgebouw op de Luchthaven, bestaande uit VIP ruimtes en een perszaal

"

"VIP ruimtes": de voorbehouden ruimtes, meeting rooms of lounges in het Protocol die door een Klant gereserveerd kunnen worden

"VIP services": de diensten waarvan een Klant en desgevallend de Delegatie gebruik kan maken bij toegang tot het Protocol, zoals opgesomd in de bijlage

"

"Voorwaarden": de huidige algemene voorwaarden die de afname van de VIP services behelzen, inclusief de bijlage

"

2. Reservatie VIP services

- 2.1. Tenzij een Klant VIP services reserveert via een derde partij, zal een Klant die VIP services wenst te reserveren rechtstreeks bij BAC hiervoor een e-mail sturen naar vip@brusselsairport.be. De Klant wordt daarbij gevraagd om bepaalde gegevens over te maken, waaronder vluchtdetails, passagiersgegevens, kredietkaartgegevens, selectie van VIP services en desgevallend de gegevens van de Delegatie en/of Bezoekers. Het maximum toegelaten aantal Bezoekers wordt door BAC aan de Klant gecommuniceerd.
- 2.2. De reservatie van VIP services kan uiterlijk 48 uur voor vertrek of aankomst van de vlucht gebeuren, behoudens wat uiteengezet is in artikel 4.
- 2.3. Slechts nadat BAC de reservatie van de Klant uitdrukkelijk per e-mail heeft bevestigd, komt de overeenkomst tot afname van de VIP services tot stand. Bij gebreke aan bevestiging door BAC, wordt de reservatie beschouwd als geweigerd.
- 2.4. Enige bijkomende afspraken maken pas deel uit van de overeenkomst indien deze per e-mail door BAC zijn bevestigd aan de Klant.

3. Tarieven en betalingsvoorwaarden

- 3.1. . Voor sommige VIP services dient BAC eerst de prijs na te vragen bij de desbetreffende partner, maar de Klant krijgt steeds een overzicht van de totale kostprijs uiterlijk alvorens hij/zij tot betaling overgaat.
- 3.2. Bij ontvangst van de reservatiebevestiging wordt de Klant uitgenodigd tot betaling. Tenzij anders overeengekomen, heeft de Klant de keuze uit de volgende betalingsmodaliteiten: betaling per overschrijving, betaling per factuur of betaling per kredietkaart in het Protocol. Online betalingen, betalingen in contanten of door middel van cheques worden niet aanvaard.
- 3.3. Alle verschuldigde bedragen zijn excl. BTW en/of andere taksen, tenzij anders is vermeld.
- 3.4. Tenzij anders overeengekomen, dient iedere betaling plaats te vinden op de door BAC aangewezen betaalrekening binnen 30 dagen na factuurdatum of, bij gebreke aan factuur, na datum van verzending van de reservatiebevestiging per e-mail. In ieder geval dient de betaling voldaan te zijn

alvorens de Klant gebruikmaakt van de VIP service.

- 3.5. Elk verschuldigd bedrag dat op de vervaldag niet is betaald, wordt van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verhoogd met een nalatigheidsinterest gelijk aan de wettelijke interest. Tevens is een forfaitaire vergoeding gelijk aan 10% van het verschuldigd bedrag, met een minimum van 25 EUR, verschuldigd voor de administratieve kosten veroorzaakt door de laattijdige betaling.
- 3.6. Onverminderd alle overige rechten van BAC, heeft BAC het recht om de VIP services automatisch en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst op te schorten/te beëindigen bij niet-betaling van enige onbetwiste of niet te goeder trouw betwiste openstaande bedragen, inclusief betaling door de Klant van de verschuldigde schadevergoeding en nalatigheidsinteressen. Alle gevolgen van de opschorting/beëindiging van de VIP services wegens niet-betaling zijn voor rekening van de Klant.
- 3.7. De Klant is niet gerechtigd om schuldvorderingen tegenover BAC te compenseren met eventuele vorderingen van BAC tegenover de Klant.

4. Last-minutes

- 4.1. Indien de Klant binnen 48 uur voor vertrek of aankomst van zijn/haar vlucht ("last-minute") een reservatie voor VIP services wenst te plaatsen, dan wel een bestaande reservatie wenst te wijzigen of te annuleren, dient hij/zij contact op te nemen met onze klantendienst (zie artikel 9).
- 4.2. De Klant kan tot 24 uur voor vertrek of aankomst gratis annuleren. Wanneer de Klant minder dan 24 uur voor vertrek of aankomst annuleert, is hij/zij 50% van de totale prijs verschuldigd. Bij een annulatie minder dan 12 uur voor vertrek of aankomst, is de Klant 80% van de totale prijs verschuldigd. Als de Klant niet komt opdagen in het Protocol zonder de VIP services van tevoren te hebben geannuleerd, is hij/zij 100% van de totale prijs verschuldigd.
- 4.3. In geval van een last-minute verzoek, kunnen bijkomende kosten worden aangerekend, Vanaf 12u voor vertrek of aankomst, is de klant 20% van de totale prijs verschuldigd. Indien een partner van BAC andere bijkomende kosten voor dergelijk verzoek zou aanrekenen, brengt BAC de Klant hiervan voorafgaandelijk op

de hoogte. De mogelijkheid tot last-minute reservatie of wijziging van de reservatie is afhankelijk van de beschikbaarheid. BAC kan hier geen garantie rond geven.

5. Verplichtingen van de Klant

- 5.1. Om de dienstverlening zo soepel mogelijk te laten verlopen, is de Klant verplicht om:
 - a) alle gegevens die nodig zijn voor het verstrekken van de VIP services over te maken aan BAC;
 - b) te voldoen aan alle relevante officiële en wettelijke vereisten van het land van waaruit de vlucht vertrekt, het land waarnaar de vlucht vertrekt en/of het land waar transfers tussen vluchten plaatsvinden;
 - c) in het bezit te zijn van paspoort en geldige reisdocumenten voor het land waarnaar de Klant reist en/of waar hij/zij overstapt op een aansluitende vlucht;
 - d) in het bezit te zijn van geldige vliegtickets voor de vlucht die bij de boeking is aangegeven;
 - e) een veiligheidscontrole te ondergaan, tenzij de Klant schriftelijk bewijs voorlegt dat hij/zij is vrijgesteld van dergelijke controle;
 - f) alle regels en voorschriften met betrekking tot beveiliging en veiligheid na te leven;
 - g) bij vertrek uit de Luchthaven tijdig bij het Protocol aan te komen, zoals aangegeven in de reservatiebevestiging; en
 - h) de inrichting van de VIP ruimtes zorgvuldig te behandelen en in goede staat achter te laten.
- 5.2. Fotografie, video- en audio opnamen en ander invasief of storend gedrag zijn verboden. De Klant, de Delegatie en Bezoekers zijn verantwoordelijk om zich op een discrete en correcte manier te gedragen en mogen andere passagiers niet benaderen noch de aanwezigheid van een dergelijke passagier aan een derde partij bekendmaken, noch andere ruimtes in het Protocol betreden dan de toegewezen VIP ruimtes.
- 5.3. De Klant, de Delegatie en Bezoekers dienen zich netjes te kleden. Kledij dient bedekt en niet aanstootgevend te zijn.
- 5.4. Wanneer een Klant, de Delegatie en/of Bezoekers niet voldoen aan een van de bovenstaande verplichtingen, kan dit de uitvoering van de VIP services beperken of

volledig verhinderen en heeft BAC het recht om hen naar eigen goeddunken uit het Protocol te verwijderen. In dat geval verliest de Klant alle rechten op terugbetaling of creditering van de betaalde prijs voor geboekte VIP services.

6. Aansprakelijkheid

- 6.1. De Klant, Delegatie en Bezoekers betreden het Protocol en de Luchthaven op eigen risico en dienen te allen tijde de aanwijzingen van ons personeel te volgen. Zij zijn en blijven volledig verantwoordelijk voor hun persoonlijke bezittingen gedurende de gehele tijd waarin de VIP service wordt verleend.
- 6.2. Met uitzondering van bewezen opzettelijke of grove fout, kan BAC niet aansprakelijk gesteld worden voor enige schade aan, diefstal of verlies van bezittingen van de Klant, Delegatie en/of Bezoekers. BAC is evenmin aansprakelijk voor onrechtstreekse en gevolgschade, zoals verlies van omzet en winstderving.
- 6.3. De Klant is aansprakelijk voor alle schade die door of ten gevolge van het gebruik van de VIP services (incl. VIP ruimtes) door de Klant, Delegatie en/of Bezoekers, wordt veroorzaakt. BAC heeft in dergelijk geval het recht om de beschadigde voorwerpen te laten herstellen of te vervangen zoals vereist op kosten van de Klant.
- 6.4. Elke luchtvaartmaatschappij voert haar dienstverlening uit volgens haar eigen geldende voorwaarden. De Klant moet te allen tijde voldoen aan de voorwaarden van zijn/haar gekozen luchtvaartmaatschappij (inclusief eventuele bagagebepalingen). De Klant is verantwoordelijk voor het controleren van de door hem/haar gekozen vluchtschema's en eventuele wijzigingen in de vluchttijden en is ervoor verantwoordelijk te voldoen aan de juiste paspoort-, visum-, gezondheids- en andere vereisten. BAC draagt geen enkele verantwoordelijkheid indien de luchtvaartmaatschappij van een Klant (inclusief de Delegatie) hem/haar verbiedt om te reizen om welke reden dan ook, of indien een Klant verlies of schade oploopt als gevolg van een vertraagde vlucht en/of annulatie. BAC zal niet tussenkomen in geschillen tussen passagiers en een luchtvaartmaatschappij.
- 6.5. BAC is niet aansprakelijk voor een vertraging of niet-uitvoering van de VIP services indien deze te wijten is aan een gebeurtenis die niet kan voorzien worden

en die niet het gevolg is van een fout of de wil van BAC ("overmacht"). Voorbeelden van overmacht zijn oorlog, oproer, rellen, terrorisme, pandemie, stakingen of sociale conflicten, onmiddellijke beëindiging door een leverancier van de samenwerking tussen BAC en deze leverancier, zonder dat deze beëindiging het gevolg is van een materiële tekortkoming van BAC.

7. Weigering, opschorting en beëindiging

- 7.1. BAC kan te allen tijde een verzoek tot reservatie weigeren indien:
 - a) het Protocol onvoldoende capaciteit heeft;
 - b) het Protocol omwille van veiligheids- en/of privacy redenen niet toegankelijk is;
 - c) hier omwille van diplomatieke redenen of vanuit de overheid bezwaren tegen zijn; of
 - d) de Klant, de Delegatie en/of Bezoekers hun verplichtingen onder deze Voorwaarden niet naleven, waaronder die opgesomd in artikel 5.
- 7.2. BAC behoudt zich daarnaast het recht voor om een overeenkomst tot reservatie van een VIP service te wijzigen, onder andere voorwaarden aan te bieden of onmiddellijk te beëindigen indien een van de in artikel 7.1 opgesomde gevallen zich voordoet. De Klant heeft het recht om de gewijzigde of onder andere voorwaarden aangeboden reservatie te weigeren, waardoor er geen overeenkomst tot stand komt.

8. Privacy

- 8.1. Wanneer de Klant VIP services reserveert en afneemt, kan BAC bepaalde persoonsgegevens van de Klant, Delegatie en/of Bezoekers verwerken. BAC zal deze persoonsgegevens uitsluitend verwerken in overeenstemming met de geldende wetten inzake verwerking van persoonsgegevens, met in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG of GDPR).
- 8.2. Indien u meer wenst te weten over welke persoonsgegevens verwerkt worden en de redenen waarom BAC dergelijke gegevens verzamelt en verwerkt, alsook uw rechten daaromtrent, verwijzen wij naar ons VIP services Privacybeleid aan deze Algemene Voorwaarden.

9. Klantendienst

- 9.1. In geval van vragen of klachten kan de Klant contact opnemen met de klantendienst van BAC op het volgende e-mailadres: vip@brusselsairport.be.
- 9.2. Voor vragen of klachten omtrent de vlucht, dient de Klant contact op te nemen met zijn/haar luchtvaartmaatschappij. BAC komt hier niet in tussen.

10. Overige bepalingen

- 10.1. De reservatie voor VIP services is persoonlijk en mag niet worden verkocht, doorgegeven of verhandeld.
- 10.2. BAC behoudt zich het recht voor om deze Voorwaarden te allen tijde te wijzigen.
- 10.3. De eventuele nietigheid van een van de bepalingen van de Voorwaarden zal geenszins invloed hebben op de geldigheid van de andere bepalingen. De nietige bepaling zal worden vervangen door een geldige bepaling met dezelfde of grotendeels dezelfde economische impact als de nietige bepaling.
- 10.4. Het niet uitoefenen van een recht of sanctie door BAC houdt geenszins een afstand van recht in.
- 10.5. Deze Voorwaarden worden beheerst door het Belgisch recht. De Nederlandstalige rechtbanken en hoven van Brussel zijn exclusief bevoegd voor elk geschil met betrekking tot deze Voorwaarden.

Bijlage – VIP services

	VIP service	Beschrijving
Inbegrepen VIP services	Assistentie bij check-in	VIP namen en vluchtinformatie worden op voorhand doorgegeven door Protocol aan de handler zodat zij de check-in van de passagier kunnen organiseren
	Assistentie bij afhandeling bagage	Bagages worden door Protocol agent op check-in gebracht zodat de handler de bagages kan inchecken
	Assistentie bij vervullen van paspoortformaliteiten	Protocol agent gaat met passagiers en paspoort naar de immigratie om de formaliteiten te voltooien
	BTW-terugbetalingsdienst	Protocol agent begeleidt de passagiers naar de douane om de BTW-terugbetaling te organiseren
	Food & Beverage	
Bijkomende VIP services	Valetdienst	
	Carwash	
	Bloemen	
	Speciale maaltijden	
	Gebruik van VIP ruimtes	
	Douche	
	Limousine	
	Afleveren van bagage	
	Ophalen van bagage	

Bijlage – VIP services privacybeleid