

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE ZENLINE

Service gratuit de réservation de créneaux pour le passage aux contrôles de sûreté sans attente

13/05/2025

ARTICLE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Le service ZENLINE, proposé par la société AÉROPORTS DE LYON, permet aux passagers de réserver gratuitement un créneau horaire pour accéder aux contrôles de sûreté du Terminal 1 de l'aéroport Lyon-Saint Exupéry sans attendre. La réservation doit être effectuée dans un délai compris entre J-7 et J-1 avant la date du départ.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après "CGU") encadrent l'utilisation du service ZENLINE et sont acceptées par le passager lors de la réservation. Le service est exclusivement accessible via le site web de Lyon Aéroport à l'adresse suivante :

<https://www.lyonaeroports.com/services/zenline>.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DU SERVICE

Le service de réservation de créneaux horaires ZENLINE est fourni par la société Copenhagen Optimization, sous-traitant de la société AÉROPORTS DE LYON. Tous les services dépassant le cadre du processus de réservation relèvent de la responsabilité de AÉROPORTS DE LYON.

Le service ZENLINE permet aux passagers d'accéder à une file d'attente dédiée, en amont du passage aux contrôles de sûreté, lui permettant ainsi d'éviter la file d'attente potentielle en amont des lignes de contrôle. Le service est disponible sous réserve de la disponibilité des créneaux horaires.

Le service est gratuit et exclusivement applicable aux contrôles de sûreté du Terminal 1.

ARTICLE 3 : MODALITÉS DE RÉSERVATION

- Les réservations peuvent être effectuées entre 7 jours et 1 jour avant la date du vol, conformément aux créneaux horaires proposés et disponibles sur la page web dédiée <https://www.lyonaeroports.com/services/zenline>.
- Chaque réservation permet au passager d'inclure un maximum de dix (10) personnes supplémentaires voyageant avec lui.
- La réservation de créneaux est conditionnée par les disponibilités définies par AÉROPORTS DE LYON, en fonction des impératifs et contraintes opérationnelles de l'aéroport.

- Les passagers sont tenus de fournir des informations personnelles exactes (noms, prénoms), qui devront correspondre aux informations figurant sur leur document d'identité et sur leur carte d'embarquement.
- Les informations personnelles fournies lors de la réservation doivent être strictement identiques à celles figurant sur la carte d'embarquement. À défaut, l'accès au service sera refusé.
- Lors de la réservation, les passagers doivent accepter les présentes CGU ainsi que la Politique de Confidentialité de AÉROPORTS DE LYON. Un courriel de confirmation sera envoyé, comportant les détails nécessaires pour l'accès au service (terminal, date, heure de réservation, noms des passagers, etc.).
- En l'absence de réception de l'email de confirmation de réservation, celle-ci ne saurait être considérée comme valide. Il appartient au passager de vérifier la bonne réception de cet email, y compris dans les dossiers de courriers indésirables. Aucune réclamation ne pourra être prise en compte en cas de non-présentation de l'email de confirmation au moment de l'accès au service.
- En cas de modification, retard ou annulation de vol, il incombe exclusivement au passager de modifier ou d'annuler sa réservation ZENLINE.
- AÉROPORTS DE LYON se réserve le droit de refuser, modifier ou annuler une réservation pour des raisons opérationnelles ou en cas de non-respect des CGU.

En cas de difficulté liée à l'utilisation du Service, l'Utilisateur peut contacter Aéroports de Lyon via les moyens indiqués à l'adresse suivante :

<https://www.lyonaeroports.com/informations-pratiques/faq>.

ARTICLE 4 : LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ

- AÉROPORTS DE LYON décline toute responsabilité pour les dommages directs ou indirects résultant de cas de force majeure (incluant notamment les pandémies) ou d'événements indépendants de sa volonté, tels que des décisions réglementaires des autorités, des mesures de sécurité, des informations erronées fournies par les compagnies aériennes sur les horaires ou portes d'embarquement, ou tout retard dans le traitement des passagers.
- En cas de survenance d'événements imprévus ou de force majeure affectant le fonctionnement normal de l'aéroport, AÉROPORTS DE LYON se réserve le droit de prioriser, selon les circonstances, le passage des passagers aux contrôles de sûreté. À ce titre, les passagers ayant réservé le service ZenLine pourront être traités de manière alternative.
- En tout état de cause, Aéroports de Lyon ne peut être tenue pour responsable en cas de préjudice résultant du choix du créneau par l'Utilisateur, notamment, et sans que cela ne puisse être considéré comme exhaustif, en cas de vol manqué, ou en cas de mauvaise utilisation du Service par l'Utilisateur entraînant son refus d'accès (par exemple, si les noms et prénoms communiqués lors de l'inscription au Service ne correspondent pas aux informations de la carte d'embarquement).

Aéroports de Lyon

BP 113 - 69125 Lyon-Saint Exupéry Aéroport - France
Tél. : 0 826 800 826 (0,15€/min) - Depuis l'étranger : +33 426 007 007
Fax. : +33 (0)4 72 22 74 71
www.lyonaeroports.com

ARTICLE 5 : ACCÈS AU SERVICE ET CONDITIONS D'UTILISATION

- Les passagers disposant d'une réservation valide doivent se présenter au passage ZENLINE au niveau des contrôles de sûreté du Terminal 1 à l'horaire réservé et scanner leur carte d'embarquement. L'accès au service est valable 15 minutes avant et après le créneau de passage réservé par le passager. En dehors de cette plage horaire (45 minutes au total) , l'accès au service ZENLINE sera refusé et les passagers devront emprunter le passage aux contrôles classique.
- En cas d'erreur lors du scan de la carte d'embarquement, le passager devra présenter l'email de confirmation de réservation en version numérique ou en version papier au personnel de l'aéroport. Une fois la réservation vérifiée par le personnel de l'aéroport, le passager et les autres personnes incluses dans la réservation pourront accéder au service ZENLINE.
- Aucune garantie de rapidité accrue ou de procédures différentes par rapport aux contrôles classiques n'est accordée par le service ZENLINE.

ARTICLE 6 : CLAUSE LÉGALE ET TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

AÉROPORTS DE LYON ne pourra être tenu responsable des retards liés aux opérations de contrôle, susceptibles d'empêcher les passagers d'embarquer pour leur vol.

Pour toute information relative au traitement des données personnelles, les passagers sont invités à consulter la Politique de Confidentialité de Lyon Aéroport à l'adresse suivante :
<https://www.lyonaeroports.com/politique-de-protection-des-donnees-personnelles>.

Utilisation des données à des fins opérationnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre du service ZENLINE sont traitées à des fins opérationnelles strictement nécessaires au bon fonctionnement du service. Cela inclut notamment :

- La vérification et la correspondance entre la réservation, la carte d'embarquement et les informations de vol du passager, ainsi que, le cas échéant, celles des accompagnants, afin de garantir un accès fluide et sécurisé au passage ZENLINE.
- La gestion des anomalies ou erreurs détectées lors du processus d'accès, permettant la correction manuelle ou automatique des dysfonctionnements, et l'amélioration continue de la qualité et de la fiabilité du service.

Ces traitements reposent sur l'intérêt légitime d'AÉROPORTS DE LYON d'assurer la bonne exécution et l'optimisation du service ZENLINE, dans le respect des droits et libertés des personnes concernées. Les données utilisées à ces fins sont limitées au strict nécessaire et sont traitées uniquement par du personnel habilité ou par le sous-traitant chargé de la gestion technique du service, dans le cadre de leurs fonctions respectives.

Utilisation des données à des fins d'information et de marketing

Dans le cadre de la préparation de leur voyage, les passagers peuvent recevoir des communications transactionnelles liées à leur vol (telles que des rappels, des informations pratiques ou des notifications de service), nécessaires à la bonne préparation du déplacement. Sous réserve de leur consentement explicite (opt-in), les passagers peuvent également recevoir des communications commerciales personnalisées de la part de AÉROPORTS DE LYON, incluant des offres promotionnelles et des informations spécifiques. Les passagers peuvent retirer leur consentement à tout moment, conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

ARTICLE 7 : MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

AÉROPORTS DE LYON se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment. Les CGU en vigueur sont consultables sur <https://www.lyonaeroports.com> et sont régies par la législation française. L'Utilisateur est réputé avoir connaissance des CGU en vigueur à la date d'utilisation du Service.

TERMS AND CONDITIONS OF USE OF THE ZENLINE SERVICE

Free time slot reservation service for expedited security screening without waiting

13/05/2025

ARTICLE 1: PURPOSE AND SCOPE

The ZENLINE service, provided by AÉROPORTS DE LYON, allows passengers to book a free time slot to access the security checkpoints at Terminal 1 of Lyon-Saint Exupéry Airport without waiting. Reservations must be made between D-7 and D-1 before the date of departure.

These Terms and Conditions of Use (hereinafter “TCU”) govern the use of the ZENLINE service and are accepted by the passenger at the time of booking. The service is exclusively accessible via the Lyon Airport website at the following address : <https://www.lyonaeroports.com/services/zenline>.

ARTICLE 2: SERVICE DESCRIPTION

The ZENLINE time slot reservation service is provided by Copenhagen Optimization, a subcontractor of AÉROPORTS DE LYON. All services beyond the reservation process are the responsibility of AÉROPORTS DE LYON.

The ZENLINE service allows passengers to access a dedicated queue before the security checkpoint, thus enabling them to avoid the potential line in advance of security screening. The service is subject to the availability of time slots and is exclusively applicable to the security checkpoints at Terminal 1.

ARTICLE 3: RESERVATION TERMS

- Reservations can be made between 7 days and 1 day before the flight date, in accordance with the time slots offered and available on the dedicated webpage <https://www.lyonaeroports.com/services/zenline>.
- Each reservation allows the passenger to include up to ten (10) additional people traveling with them.
- The availability of time slots is determined by AÉROPORTS DE LYON based on the operational requirements and constraints of the airport. Passengers are required to provide accurate personal information (first and last names) matching the details on their ID and boarding pass.
- The personal information provided at the time of booking must strictly match the information on the boarding pass. If not, access to the service will be denied.

- Upon booking, passengers must accept these TCU as well as the AÉROPORTS DE LYON Privacy Policy. A confirmation email will be sent with the necessary details for accessing the service (terminal, date, reservation time, passenger names, etc.).
- If the confirmation email is not received, the reservation shall not be considered valid. It is the passenger's responsibility to ensure that the confirmation email has been properly received, including checking spam or junk folders. No claims will be accepted in the absence of this confirmation email at the time of accessing the service.
- In case of flight change, delay, or cancellation, it is solely the passenger's responsibility to modify or cancel their ZENLINE reservation.
- AÉROPORTS DE LYON reserves the right to refuse, modify, or cancel a reservation for operational reasons or in the event of non-compliance with the TCU.

In case of any issue related to the use of the Service, the User may contact Aéroports de Lyon through the contact methods provided at the following address:

<https://www.lyonaeroports.com/informations-pratiques/faq>

ARTICLE 4 : LIMITATION OF LIABILITY

- AÉROPORTS DE LYON disclaims all liability for direct or indirect damages resulting from force majeure events (including, but not limited to, pandemics) or events beyond its control, such as regulatory decisions by authorities, security measures, inaccurate information provided by airlines regarding schedules or boarding gates, or delays in passenger processing.
- In any event, Aéroports de Lyon shall not be held liable for any damages resulting from the User's choice of time slot, including, but not limited to, missed flights or improper use of the Service by the User leading to denial of access (for example, if the first and last names provided during registration do not match the information on the boarding pass).
- In the event of unforeseen circumstances or force majeure affecting the normal operations of the airport, AÉROPORTS DE LYON reserves the right to prioritize passenger access to security checkpoints as needed. In such cases, passengers with a ZENLINE reservation may be processed alternatively.

ARTICLE 5: SERVICE ACCESS AND CONDITIONS OF USE

- Passengers with a valid reservation must present themselves at the ZENLINE entrance at the security checkpoint of Terminal 1 at the reserved time and scan their boarding pass. Access to the service is valid from 15 minutes before to 15 minutes after the time slot reserved by the passenger. Outside this time window (45 minutes in total) , access to the ZENLINE service will be denied, and passengers will need to use the regular security screening queue.

- In the event of a scanning error, the passenger must present the reservation confirmation email in either digital or printed format to airport staff. Once the reservation is verified by airport staff, the passenger and any additional individuals included in the reservation will be granted access to the ZENLINE service.
- The ZENLINE service does not guarantee faster processing or procedures different from those of regular security screening.

ARTICLE 6: LEGAL DISCLAIMER AND DATA PROCESSING

AÉROPORTS DE LYON shall not be liable for delays related to security operations that may prevent passengers from boarding their flight.

For information regarding the processing of personal data, passengers are invited to consult the Lyon Airport Privacy Policy at the following address: <https://www.lyonaeroports.com/politique-de-protection-des-donnees-personnelles>.

Use of Data for Operational Purposes

The personal data collected as part of the ZENLINE service is also processed for operational purposes strictly necessary for the proper functioning of the service. This includes, in particular:

- Verifying and matching the reservation with the passenger's boarding pass and flight information, as well as that of any accompanying persons, to ensure smooth and secure access to the ZENLINE lane.
- Managing any anomalies or errors detected during the access process, in order to enable manual or automatic correction of malfunctions and to continuously improve the quality and reliability of the service.

These processing activities are based on AÉROPORTS DE LYON's legitimate interest in ensuring the proper execution and optimization of the ZENLINE service, while respecting the rights and freedoms of the data subjects. The data used for these purposes will be limited to what is strictly necessary and will be processed only by authorized personnel or by the subcontractor responsible for the technical management of the service, within the scope of their respective duties.

Use of Data for Information/Marketing Purposes

As part of their travel preparation, passengers may receive transactional communications related to their flight (such as reminders, practical information, or service notifications), which are necessary for preparing the trip. Subject to their explicit consent (opt-in), passengers may also receive personalized commercial communications from AÉROPORTS DE LYON's, including promotional offers and specific information. Passengers may withdraw their consent at any time, in accordance with applicable personal data protection regulations.

ARTICLE 7: AMENDMENT OF THE TERMS AND CONDITIONS OF USE

AÉROPORTS DE LYON reserves the right to modify these TCU at any time. The current TCU are available at <https://www.lyonaeroports.com> and are governed by French law. The User shall be deemed to have acknowledged and accepted the Terms and Conditions in force on the date of use of the Service.