

# Information sur les vols par SMS

## Table des matières

---

Flight Info 3880 Services.....	3
Restez informés.....	3
Introduction.....	3
Comment fonctionne Flight Info 3880?.....	3
Coût.....	3
Comment utilisez le service ?.....	3
Facile à utiliser.....	3
Etat réel d'un vol ou suivi d'un vol.....	3
L'état réel du vol.....	4
Introduction.....	4
Arrivée ou départ d'un vol?.....	4
Votre SMS vers le 3880.....	4
Période!.....	4
Coût d'envoi.....	4
Rédaction du message SMS.....	4
Quelques exemples.....	5
Voilà tout.....	5
Que se passe t'il en cas de mauvais numéro de vol ?.....	5
Coût de réception.....	5
Quel message recevrez-vous ?.....	5
Alternatives.....	5
Suivi d'un vol.....	7
Introduction.....	7
Vol d'arrivée ou de départ ?.....	7
Votre SMS vers le 3880.....	7
Période!.....	7
Coût d'envoi.....	7
Rédaction du message SMS.....	7
Quelques exemples.....	8
Voilà tout!.....	8
Que se passe t'il en cas de mauvais numéro de vol.....	8
Réception de messages.....	8
Coût de réception.....	9
Comment mettre fin au service?.....	9
Quel message recevrez-vous pour un vol en partance ?.....	9
Quel message recevrez-vous pour un vol en provenance ?.....	9
Exemples des messages.....	10
Annulation du service suivi d'un vol.....	10
Alternatives.....	10
Conditions générales d'utilisation.....	11
Introduction.....	11
Remarques au service.....	11
Politique concernant la vie privée.....	11
Conditions d'utilisation.....	11

Questions fréquemment posées .....	13
Introduction.....	13
Qu'est-ce que le service Flight Info 3880 ?.....	13
Qu'est-ce que SMS ? .....	13
De quoi as t'on besoin pour utiliser le service? .....	13
Quel réseau mobile supporte le service? .....	13
Puis-je utiliser ces services à l'étranger? .....	14
D'ou provient la source d'information de vol ? .....	14
Quel genre d'information est disponible? .....	14
Pour quelle période l'information de vol est-elle disponible? .....	14
Qu'est-ce qu'un 'numéro court'? .....	14
Que coûte le service Flight Info 3880? .....	15
Comment annuler le suivi d'un vol ? .....	15
Comment je serai facturé pour ce service? .....	15
Combien de messages vais je recevoir?.....	15
Dans quelle langue le service est-il disponible? .....	16
Qu'est-ce que le numéro de vol?.....	16
Comment faire une demande pour un vol d'arrivée? .....	16
Comment faire une demande pour un vol actuel sur votre appareil portable?.....	16
Comment faire une demande de suivi d'un vol sur portable?.....	17
Que se passe t'il lorsqu'un vol demandé par un utilisateur est annulé? ..	17
Que se passe t'il lorsqu'un vol d'arrivée est dévié de l'aéroport de Bruxelles?.....	17
Peut t'on utiliser le numéro de vol d'un vol en codeshare pour une information?.....	18
A quelle vitesse les messages arrivent ils ? .....	18
Pourquoi ne reçoit-on pas de messages d'informations d'état de vol ?...	18
Remarques au service .....	18

---

## Flight Info 3880 Services

---

### Restez informés

Avec le service Flight Info 3880, vous recevez sur votre mobile les dernières informations de vols de l'aéroport de Bruxelles. Restez informés lors de vos déplacements. Brussels Airport améliore constamment son service flight info 3880 pour votre confort et pour vous permettre de gagner du temps.

---

### Introduction

Avec le service Flight Info 3880, vous restez informé des dernières informations de vols réguliers (passagers et fret) en provenance ou au départ de l'aéroport de Bruxelles. Grâce au service flight info 3880 vous disposerez des informations de vols les plus actuelles à n'importe quel moment et où que vous soyez directement sur votre mobile. Ce service est prévu pour les appareils mobiles, le service mobile pour la recherche du module de vol vous permet de connaître l'état de l'information déjà à partir de 7 jours avant l'arrivée ou le départ planifié.

---

### Comment fonctionne Flight Info 3880?

L'information est liée au numéro de vol. Envoyez-nous un sms codé, comme spécifié dans le module choisi, avec le numéro de vol pour lequel vous désirez connaître l'état et nos services vous enverrons automatiquement un message sms avec l'état actuel du vol demandé sur votre téléphone mobile ou sur votre PDA sur lequel est installé une carte SIM.

---

### Coût

Le coût total pour l'envoi et la réception d'une demande d'information de vol ne dépassera pas 1.00 EURO. Un service de recherche d'information de vol plus avancé est disponible par lequel vous pourrez grâce à une seule demande obtenir différentes données de l'état d'un vol spécifique. Le coût total varie en fonction du nombre de messages à recevoir mais si le nombre de messages est limité à maximum 5, le coût total ne dépassera pas 3.00 EURO.

---

## Comment utilisez le service ?

---

### Facile à utiliser

L'utilisation du service flight info 3880 est très facile, prenez juste quelques instants pour lire quelques instructions simples.

---

### Etat réel d'un vol ou suivi d'un vol

Faites un choix entre deux possibilités:  
Vous pouvez demander l'état actuel d'une information de vol avec le module **état réel du vol**  
Vous pouvez demander de rester au courant de l'évolution d'un vol grâce au module **suivi d'un vol**.

---

# L'état réel du vol

---

**Introduction** Ce module donne l'état réel du vol en question au maximum 4 heures avant et 18 heures après l'envoi de votre message.

---

**Arrivée ou départ d'un vol?** La procédure est identique pour les départs ou les arrivées. Voyez les détails de la marche à suivre pour composer un message.

---

**Votre SMS vers le 3880** Envoyez simplement votre SMS vers notre "numéro court" à 4 chiffres - **3880** – pour lancer la demande de réception de l'état d'information de vol pour n'importe quel numéro de vol arrivant ou partant de l'aéroport de Bruxelles. Le message à envoyer est expliqué dans la rubrique **rédaction du message SMS**.

---

**Période!** Le vol en question doit arriver ou partir au maximum 4 heures avant et 18 heures après l'envoi de votre message.

---

**Coût d'envoi.** Votre demande initiale sera facturée 0,50 Euro par votre opérateur du réseau mobile.

---

**Rédaction du message SMS** Rédiger votre message comme suit:

Etape	Action
1	Sélectionnez 'messages' dans le menu de votre appareil mobile.
2	Sélectionnez "Ecrivez Messages".
Tapez le message suivant à l'aide de votre clavier.	
3	Choisissez éventuellement votre langue. Ceci n'est pas obligatoire: si vous ne choisissez pas de langue, vous recevrez automatiquement la réponse en anglais. Si vous souhaitez une autre langue, tapez <b>N</b> pour le néerlandais, <b>F</b> pour le français, et <b>D</b> pour l'allemand. La lettre de la langue doit toujours être suivie d'un espace.
4	Introduisez le numéro de vol ' <b>ABC1234</b> '. Le numéro de vol doit toujours être suivi d'un espace en cas d'utilisation 4a.
4a	En règle générale les numéros de vols pour les arrivées et les départs sont différents. Dans le cas exceptionnel où un numéro de vol identique est attribué pour une arrivée et un départ, il y a lieu d'ajouter au numéro de vol la lettre <b>A</b> précédée d'un espace. (Si il vous arrive de ne pas taper la lettre <b>A</b> après le numéro de vol vous recevrez l'information de vol par défaut qui correspond au départ du vol demandé).
5	Sélectionnez 'envoyer'
6	Entrez le numéro court <b>3880</b>
7	Appuyez sur le bouton "OK"

---

Suite à la page suivante

## L'état réel du vol, suite

---

### Quelques exemples

Vous trouverez des exemples dans le tableau suivant

<b>Exemple 1</b>	Vous voulez l'information de départ en français pour le vol ABC1234: Introduisez : <b>F ABC1234</b> Envoyez au <b>3880</b>
<b>Exemple 2</b>	Vous voulez l'information d'arrivée en français pour le vol AB123: Introduisez : <b>F AB123 A</b> Envoyez au <b>3880</b>

---

### Voilà tout

Voilà le mode de fonctionnement de Flight Info 3880 ! Vous recevrez un SMS avec l'état réel du vol.

---

### Que se passe-t'il en cas de mauvais numéro de vol ?

Si vous avez fait une faute en introduisant le numéro de vol, vous recevrez gratuitement un message d'erreur.

---

### Coût de réception

Pour la réponse vous est également facturée euro 0,50 par votre opérateur du réseau mobile.

---

### Quel message recevrez-vous ?

Suite à la réception de votre demande, le système vous enverra l'état actuel (réel) du vol demandé.  
Le format sera comme ci-dessous décrit:

Exemple 1	Format du message d'un vol d'arrivée <b>AB123 21Oct</b> <b>de New York</b> <b>Planifié 7:45</b> <b>Estimé 7:56.</b> <b>Dernière adaptation 7:46</b>
Exemple 2	Format du message d'un vol de départ <b>AB124 21Oct</b> <b>vers New York</b> <b>Planifié 11:15</b> <b>Porte d'embarquement B28</b> <b>Dernière adaptation 10:40</b>

---

### Alternatives

Sachez que les informations de vols sont également disponibles via d'autres sources, comme par exemple le panneau d'information des vols qui se trouve dans le terminal, le site Internet de l'aéroport

[www.brusselsairport.be](http://www.brusselsairport.be) ou le numéro de téléphone 0900/70 000 pour la Belgique (euro 0,45/minute) et le +32 2 753 77 53 depuis l'étranger. Les informations de vols sont aussi disponibles sur le télétexte de la RTBF.

# Suivi d'un vol

---

**Introduction** Grâce à ce module vous pouvez vous inscrire pour recevoir automatiquement les différents états d'un vol spécifique pour une date spécifique.  
**(ne pas utiliser de date passée dans ce module)**

---

**Vol d'arrivée ou de départ ?** La procédure est la même pour les arrivées et les départs. Voyez les détails de la marche à suivre pour **composer un message SMS**.

---

**Votre SMS vers le 3880** Envoyez simplement un SMS vers notre "numéro court" à 4 chiffres – 3880. Pour lancer la demande de réception de l'état d'information de vol pour n'importe quel numéro de vol arrivant ou partant de l'aéroport de Bruxelles National.  
Le message à envoyer est expliqué dans la rubrique **rédaction du message SMS**.

---

**Période!** Le vol demandé doit arriver ou partir au maximum 4 heures avant et 18 heures après l'envoi de votre message **si vous n'introduisez pas la date dans le format votre message**.  
Si vous incluez une date spécifique dans votre demande de suivi d'un vol le système vous confirmera la réception de votre demande à l'aide du statut du vol demandé. Vous pouvez vous inscrire au suivi d'un vol **jusqu'à 7 jours** avant le jour du vol pour lequel vous avez demandé des informations. **(ne pas utiliser de date passée dans ce module)**  
Comme il se peut qu'un même numéro de vol puisse être utilisé chaque jour nous vous prions de bien vouloir vérifier l'exactitude du numéro de vol et du **jour** spécifique.

---

**Coût d'envoi** Votre demande initiale sera facturée euro 0,50 par votre opérateur du réseau mobile.

---

**Rédaction du message SMS** Rédiger votre message comme suit:

Etape	Action
1	Sélectionnez 'messages' dans le menu de votre appareil mobile.
2	Sélectionnez "Ecrivez Messages".
Tapez le message suivant à l'aide de votre clavier.	
3	Introduisez la commande <b>TR</b> Cette commande doit toujours être suivie d'un espace.
4	Choisissez éventuellement votre langue. Ceci n'est pas obligatoire: si vous ne choisissez pas de langue, vous recevrez automatiquement la réponse en anglais. Si vous souhaitez une autre langue, tapez <b>N</b> pour le néerlandais, <b>F</b> pour le français, et <b>D</b> pour l'allemand. La lettre de la langue doit toujours être suivie d'un espace. Cette commande doit toujours être suivie d'un espace.

<b>5</b>	Introduisez le numéro de vol ' <b>ABC1234</b> '. Le numéro de vol doit toujours être suivi d'un espace en cas d'utilisation 5a.
<b>5a</b>	En règle générale les numéros de vols pour les arrivées et les départs sont différents. Dans le cas exceptionnel où un numéro de vol identique est attribué pour une arrivée et un départ, il y a lieu d'ajouter au numéro de vol la lettre <b>A</b> précédé d'un espace. <i>(Si il vous arrive de ne pas taper la lettre <b>A</b> après le numéro de vol vous recevrez l'information de vol par défaut qui correspond au départ du vol demandé)</i>
<b>6</b>	Tapez la date précise pour laquelle vous désirez avoir le suivi d'un vol spécifique (ex. <b>25OCT</b> )
<b>7</b>	Sélectionnez 'envoyer'
<b>8</b>	Entrez le numéro court <b>3880</b>
<b>9</b>	Appuyez sur le bouton "OK"

### Quelques exemples

Vous trouverez des exemples sur le tableau suivant

<b>Exemple 1</b>	Vous désirez des informations concernant un vol de départ en français pour le vol ABC1234: Introduisez: <b>TR F ABC1234 25OCT</b> Envoyez au <b>3880</b>
<b>Exemple 2</b>	Vous désirez des informations concernant un vol d'arrivée en français pour le vol AB123: Introduisez: <b>TR F AB123 A 25OCT</b> Envoyez au <b>3880</b>

### Voilà tout!

Voilà le mode de fonctionnement de Flight Info 3880 ! Vous recevrez un SMS avec l'état réel du vol.

### Que se passe t'il en cas de mauvais numéro de vol

Si vous avez fait une faute en introduisant le numéro de vol, vous recevrez gratuitement un message d'erreur.

### Réception de messages

Après réception du message de confirmation initial de l'état actuel du vol demandé, vous recevrez encore différents messages d'état de vol. Cela peut aller jusqu'à un maximum de 5 pour l'arrivée et 4 pour le départ, et cela dépendant de la période à laquelle vous avez fait une demande pour le suivi d'un vol.

*Suite à la page suivante*



## Suivi d'un vol, suite

**Coût de réception** Votre demande initiale sera facturée 0,50 Euro par votre opérateur du réseau mobile. Le coût total du service ne dépassera pas maximum 3.00 EURO, et cela si vous recevez les 5 messages de réponses possibles pour une arrivée aussi bien que votre message de demande de service.

---

**Comment mettre fin au service?** Au cas où vous voudriez terminer la transmission des messages nous vous prions d'envoyer le message suivant : **'annulation du service de suivi'**

---

**Quel message recevrez-vous pour un vol en partance ?**

- Le premier message confirme votre enregistrement et vous donne la date planifiée ainsi que l'état actuel (*lorsqu'il est disponible*) du vol dans la mesure où celui-ci est prévu dans une période de temps de 18 heures avant le départ planifié.
- Le second message vous est envoyé pour vous communiquer une information sur la rangée d'enregistrement lorsque celui-ci est ouvert pour le vol demandé.
- Le troisième message sera envoyé pour vous informer que la porte d'embarquement est ouverte et quel est son numéro.
- Le quatrième message vous informera concernant le dernier appel pour l'embarquement et reconfirmera le numéro de la porte d'embarquement.

Vous serez également informés de l'annulation d'un vol.

---

**Quel message recevrez-vous pour un vol en provenance ?**

- Le premier message disponible confirme votre enregistrement et vous donne l'heure et la date planifiée et aussi l'état actuel du vol demandé.
- Le second message vous est envoyé avec l'heure d'arrivée estimée sur base de l'heure de départ reçue du point de départ du vol. Si l'information n'est pas disponible ex: au cas où le vol n'a pas encore décollé en raison d'un retard, ce message sera envoyé dès le moment où une heure prévue sera disponible.
- Le troisième message sera envoyé lorsque le vol sera détecté dans l'espace aérien belge et confirmera l'heure d'arrivée.
- Le quatrième message possible confirmera l'heure précise à laquelle le vol est arrivé à l'aéroport.
- Le dernier message sera envoyé lorsque l'appareil se trouve à son emplacement de parking et lorsque le débarquement des passagers peut commencer.

Vous serez également informés de l'annulation ou la déviation d'un vol.

---

*Suite à la page suivante*

## Suivi d'un vol, suite

---

**Exemples des messages** Suite à la réception de votre demande, le système vous enverra l'état réel du vol demandé.  
Le format sera comme ci –dessous décrit:

Exemple 1	Format du message d'un vol d'arrivée <b>AB123 21Oct</b> <b>de New York</b> <b>Planifié 7:45</b> <b>Estimé 7:56.</b> <b>Dernière adaptation 7:46</b>
Exemple 2	Format du message d'un vol de départ <b>AB124 21Oct</b> <b>vers New York</b> <b>Planifié 11:15</b> <b>Check-in rangée 11</b> <b>Dernière adaptation 10:40</b>

**Annulation du service suivi d'un vol** Pour annuler une demande de suivi d'un vol, envoyez simplement le mot "**STOP**". Cela mettra fin à tout message de tous les vols commandés à partir du numéro 3880 du module de suivi d'un vol. Au cas où vous auriez demandé le module de suivi d'un vol pour plusieurs vols et que vous désirez annuler un vol spécifique, il est important de préciser le numéro de vol pour lequel vous ne désirez plus recevoir d'autres informations de vol. Le message doit être rédigé comme suit : '**STOP ABC1234**' (ou ABC1234 représente le numéro de vol demandé). [Faites en sorte de laisser un espace entre le mot STOP et le numéro de vol.](#)  
Envoyez le message au numéro 3880  
Tous les messages d'état de vol non encore envoyés pour le vol qui vous intéresse seront alors annulés, bien qu'il soit possible que vous receviez encore des messages en attente et déjà envoyés par notre service.

**Alternatives** Sachez que les informations de vols sont également disponibles via d'autres sources, comme par exemple le panneau d'information des vols qui se trouve dans le terminal, le site Internet de l'aéroport [www.brusselsairport.be](http://www.brusselsairport.be) ou le numéro de téléphone 0900/70 000 pour la Belgique (euro 0,45/minute) et le +32 2 753 77 53 depuis l'étranger. Les informations de vols sont aussi disponibles sur le télétex de la RTBF.

---

# Conditions générales d'utilisation

---

**Introduction** Veuillez, s'il vous plaît, en lire les termes et conditions avant d'utiliser le service d'information vol **3880**. L'utilisation du service implique l'acceptation de ces **conditions générales d'utilisation**.

---

**Remarques au service** L'aéroport de Bruxelles est à l'écoute de vos remarques concernant le service Flight Info 3880 ainsi que sur cette brochure. Vos remarques, questions et suggestions sur ce service peuvent être envoyées à l'adresse e-mail suivante: [3880@brusselsairport.be](mailto:3880@brusselsairport.be).

---

**Politique concernant la vie privée** En fournissant vos données à caractère personnel au Service, vous donnez, en accord avec les dispositions de la loi belge du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement de données à caractère personnel, l'autorisation expresse et explicite à The Brussels Airport Company de traiter ces données. Les données à caractère personnel sont collectées et traitées dans le but de fournir le service SMS 3380 demandé. Vos données à caractère personnel ne seront pas communiquées à des tiers. Vous bénéficiez d'un droit d'accès à vos données à caractère personnel et vous pouvez contrôler/corriger leur exactitude. Vous pouvez vous opposer à tout moment, sans motivation particulière, au traitement de vos données à caractère personnel pour les fins d'information concernant l'aéroport de Brussel. A cet effet, vous pouvez contacter [3880@brusselsairport.be](mailto:3880@brusselsairport.be). BIAC se réserve le droit d'adapter ce règlement de la vie privée à tout moment conformément aux règles de la vie privée en vigueur.

---

**Conditions d'utilisation** L'utilisation du service SMS 3880 (le "Service") est sujette aux conditions d'utilisation décrites ci-dessous. De par l'utilisation de ce Service, vous êtes supposé avoir pris connaissance de ces conditions d'utilisation et les accepter.

#### Information

Les informations disponibles sur ou via le Service sont de nature générale. Les informations ne sont pas adaptées à des circonstances personnelles ou spécifiques et vous ne pouvez donc pas les considérer comme un conseil personnel ou professionnel. The Brussels Airport Company s'efforce de faire en sorte que ces informations soient complètes, correctes, précises et mises à jour. Malgré ces efforts, des erreurs peuvent toutefois se glisser dans les informations. Si les informations devaient contenir des erreurs ou si certaines informations devaient s'avérer indisponibles, The Brussels Airport Company mettra tout en œuvre pour rectifier ceci le plus rapidement possible.

Si vous constatez des erreurs dans les informations disponibles sur ou via le Site, veuillez contacter [3880@brusselsairport.be](mailto:3880@brusselsairport.be).

#### Interruptions

The Brussels Airport Company s'efforce également d'éviter, autant que possible, des interruptions dues à des erreurs techniques. Néanmoins, The Brussels Airport Company ne peut pas garantir que le Service sera complètement exempt d'interruptions ou ne sera pas affecté par aucun problème technique.

#### Liens et références

Le Service peut contenir des liens vers d'autres sites web sur lesquels The Brussels Airport Company n'exerce aucun contrôle sur le plan technique ni le contenu. The Brussels Airport Company ne peut donc pas garantir le caractère complet et exact du contenu, ni la disponibilité de ces systèmes.

#### Responsabilité

The Brussels Airport Company n'est pas responsable pour le moindre dommage survenant suite à ou résultant de l'utilisation du Service ou de l'information disponible sur ou via le Service, d'interruptions causées par des erreurs techniques, ou, de la consultation ou l'utilisation des sites web (dont e.a. des liens) vers lesquels vous êtes renvoyés sur ou via le Service ou de l'information qui est disponible sur ces derniers. The Brussels Airport Company n'est pas responsable, même si la faute est qualifiée comme « faute grave ».

Toute utilisation des informations disponibles via ou sur le Service se fait par conséquent entièrement à vos propres risques et périls. Ainsi, vous êtes responsable pour chaque choix que vous faites sur base des informations que vous auriez obtenues via ou sur le Service.

Vous garantissez que toutes les informations que vous transmettez à The Brussels Airport Company sont complètes, correctes, précises et mises à jour.

Vous vous engagez à prendre toutes les précautions raisonnables afin d'éviter que votre équipement ou vos données soient atteints par des virus, des bugs, des chevaux de Troie etc... The Brussels Airport Company ne garantit pas la compatibilité avec votre équipement des fichiers qui font partie ou qui figurent sur le Service ou l'accessibilité à ces éléments.

**Droits de propriété intellectuelle**

Aucun droit de propriété intellectuelle concernant le Service même, une partie du Service ou les informations disponibles sur ou via le Service vous est transféré.

**Droit applicable et juridiction compétente**

Le Service est soumis au droit belge. Les tribunaux de Bruxelles sont, à l'exclusion de tout autre tribunal, compétents pour prendre connaissance de tout litige concernant l'utilisation du Service.

---

## Questions fréquemment posées

---

**Introduction** Nous avons ci-dessous compilé une sélection de questions qui pourraient s'avérer utiles pour les utilisateurs du service flight info 3880. **Vous devriez aussi vous assurer de bien lire la rubrique [Comment utiliser le service](#) ainsi bien que [les conditions d'utilisation](#).**

---

**Qu'est-ce que le service Flight Info 3880 ?** L'information vol 3880 permet aux utilisateurs d'appareils mobiles de recevoir des informations de vol importantes pendant leurs déplacements. The Brussels Airport Company améliore constamment son service flight info 3880 pour votre confort et pour vous permettre de gagner du temps.

Le service Flight Info 3880 offre deux produits différents :

Le module **d'état réel du vol** vous donne l'état actuel de l'information de vol pour un vol demandé. Pour chaque demande vous recevez un message de réponse.

Le module de **suivi d'un vol** vous donne les différents états de vol sur base de l'évolution d'un vol demandé.

---

**Qu'est-ce que SMS ?** SMS signifie Short Message Service et est une facilité, qui est disponible sur la majorité des appareils de communication mobiles qui permettent une communication de messages écrits entre les appareils mobiles et les opérateurs comme le service flight info 3880 de l'aéroport de Bruxelles. Les messages écrits de type SMS sont souvent limités à un maximum de 160 caractères par message. Pour de plus amples informations sur l'utilisation du service SMS /message textuel veuillez consulter le mode d'emploi de votre appareil mobile ou contacter votre opérateur d'accès.

---

**De quoi as t'on besoin pour utiliser le service?** Pour pouvoir utiliser le service Flight Info 3880 vous avez besoin d'un GSM ayant la fonction SMS ou d'un PDA muni d'une carte SIM. Consultez le mode d'emploi de votre appareil ou contactez votre opérateur si vous n'êtes pas certain que votre GSM dispose d'une fonction SMS.

---

**Quel réseau mobile supporte le service?** Flight Info 3880 s'adresse aux utilisateurs des opérateurs suivants: **Base, Mobistar et Proximus**. Les utilisateurs de «Pay & Go», «Mobistar Tempo» ou «Base Prepaid» reçoivent les messages à condition qu'ils aient un crédit d'appel suffisant.

---

*Suite à la page suivante*

## Questions fréquemment posées, suite

---

<b>Puis-je utiliser ces services à l'étranger?</b>	Le service est prévu pour une utilisation en Belgique avec les opérateurs de réseaux mobiles locaux qui fournissent un réseau en Belgique (voir ci-dessus). Il est possible d'utiliser le service n'importe où à partir du moment où votre appareil mobile est équipé d'une carte SIM d'un des opérateurs de réseau cités ci-dessus, mais nous vous conseillons en premier lieu de vérifier les coûts d'utilisation avec votre opérateur de réseau, ceux-ci pourraient s'avérer être assez élevés.
<b>D'où provient la source d'information de vol ?</b>	L'information de vol est extraite de la base de données de vols opérationnels qui fournit des informations à beaucoup de systèmes opérationnels à l'aéroport de Bruxelles comme les écrans de vue d'ensemble dans les terminaux, les informations sur <a href="http://www.brusselsairport.be">www.brusselsairport.be</a> et sur le télétexte.
<b>Quel genre d'information est disponible?</b>	Le service comprend toutes les informations de vol concernant les vols passagers et cargo planifiés de l'aéroport de Bruxelles. Les informations de vols suivantes ne sont pas disponibles; les vols courrier, les vols non planifiés, les vols militaires ou les vols VIP.
<b>Pour quelle période l'information de vol est-elle disponible?</b>	<p>Pour le module d'<b>état réel du vol</b> vous devez vous assurer que le vol en question part ou arrive dans la période de temps pour lequel notre service dispose de l'information. Dans ce cas-ci vous devriez utiliser le service de base. Cette période de temps s'étend à partir de 4 heures avant et 18 heures après que vous ayez envoyé le message. Veuillez noter que dans ce modèle vous recevrez l'heure actuelle disponible pour le vol demandé. Comme il se peut qu'un même numéro de vol puisse être utilisé chaque jour nous vous prions de bien vouloir vérifier l'exactitude du numéro de vol et du <b>jour</b> spécifique.</p> <p>Pour le module de <b>suivi d'un vol</b> vous devriez vous assurer que le vol est prévu d'arriver ou de partir dans une période de temps de 7 jours calendrier le jour où vous envoyez le message. Cela signifie que vous pouvez vous enregistrer pour recevoir des informations de vol jusqu'à 7 jours calendrier avant qu'un vol ne soit prévu d'arriver ou de partir. Comme il se peut que les numéros de vols soient utilisés quotidiennement nous vous prions de bien vouloir vérifier la date dans le message d'état. Il est impératif que vous introduisiez dans votre message de demande le format correct de la date du vol pour lequel vous attendez une information de vol respectivement. Si aucune date n'est indiquée, le système vous renverra par défaut les messages pour le vol demandé à la date à laquelle vous avez lancé la demande.</p>
<b>Qu'est-ce qu'un 'numéro court'?</b>	Un numéro court est un numéro de téléphone abrégé vers lequel vous enverrez votre demande pour une information de vol. Composé d'un numéro à 4 chiffres, il est plus court qu'un numéro de téléphone mobile standard, il est donc plus facile à retenir et à composer sur votre appareil. Le numéro court pour le service flight info 3880 de l'aéroport de Bruxelles est le <b>3880</b> .

---

*Suite à la page suivante*

## Questions fréquemment posées, suite

---

**Que coûte le service Flight Info 3880?**

### **L'état réel du vol**

Votre demande initiale sera facturée euro 0,50 par votre opérateur du réseau mobile. Pour la réponse vous est également facturée euro 0,50 par votre opérateur du réseau mobile.

### **Suivi d'un vol**

Votre demande initiale sera facturée euro 0,50 par votre opérateur du réseau mobile. Pour chaque réponse vous est également facturée euro 0,50 par votre opérateur du réseau mobile.

Après un message de confirmation initial avec l'état actuel confirmé, vous recevrez en addition différents messages d'état. Cela peut aller jusqu'à un maximum de 5 pour l'arrivée et 4 pour le départ, et cela dépendant de la période à laquelle vous avez fait une demande pour le suivi d'un vol. Le coût total du service ne dépassera pas maximum 3.00 EURO, et cela si vous recevez les 5 messages de réponses possibles pour une arrivée aussi bien que votre message de demande de service. Au cas où vous voudriez terminer la transmission des messages nous vous prions d'envoyer un message expliqué dans la rubrique:

**'annulation du service de suivi'**

---

**Comment annuler le suivi d'un vol ?**

Pour annuler une demande de suivi d'information sur un vol, envoyez simplement le mot "**STOP**" ou les mots "**STOP ABC1234**" (ou ABC1234 représente le numéro de vol) vers le numéro abrégé **3880**. [Assurez vous d'insérer un espace entre le mot \*\*STOP\*\* et le numéro de vol.](#)

Tous les messages d'état non envoyés du vol pour lequel vous êtes intéressé seront dès lors annulés bien que vous pourriez toujours recevoir des messages qui sont encore en attente et prêts à être envoyés bien avant vos instructions d'annulation.

---

**Comment je serai facturé pour ce service?**

Les coûts figureront sur votre facture de téléphone mobile et le paiement sera perçu par votre opérateur de réseau mobile. Si vous possédez une carte prépayée, le montant sera déduit par votre opérateur de réseau mobile.

---

**Combien de messages vais je recevoir?**

**L'état réel du vol:** Pour la version basique de SMS vous ne recevrez qu'un seul message.

**Suivi d'un vol:** Le nombre de messages reçus pour la version SMS de suivi d'un vol peuvent aller jusqu'à 5 pour un vol d'arrivée et 4 pour un vol de départ, tout dépendra de la période à laquelle vous avez fait une demande pour le service de suivi d'un vol.

---

*Suite à la page suivante*

## Questions fréquemment posées, suite

---

**Dans quelle langue le service est-il disponible?**

Choisissez éventuellement votre langue. Ceci n'est pas obligatoire: si vous ne choisissez pas de langue, vous recevrez automatiquement la réponse en anglais. Si vous souhaitez une autre langue, tapez **N** pour le néerlandais, **F** pour le français, et **D** pour l'allemand. La lettre de la langue doit toujours être suivie d'un espace avant l'introduction du numéro de vol.

---

**Qu'est-ce que le numéro de vol?**

Le numéro de vol est le code d'identification attribué par la compagnie aérienne au vol pour lequel vous souhaitez des informations. Le numéro de vol est une combinaison de 4 à 7 lettres et chiffres. La plupart du temps il se compose de 2 à 3 lettres et de 2 à 4 chiffres. Dans notre exemple nous utilisons ABC pour les lettres et 1234 pour les chiffres.

---

**Comment faire une demande pour un vol d'arrivée?**

Les vols d'arrivées et de départs ont en général un numéro de vol différent. Il existe occasionnellement des vols en transit qui portent le même numéro de vol. Pour avoir l'information d'arrivée d'un vol, introduisez le numéro de vol suivi d'un espace et code **A**.

---

**Comment faire une demande pour un vol actuel sur votre appareil portable?**

Faire une demande de réception des états d'information de vol actuels que ce soit pour une arrivée ou un départ ne demande seulement qu'un envoi de votre part du numéro de vol pour lequel vous désirez une information à l'aide d'un format spécifique vers notre numéro abrégé **3880**.

Suivez les lignes directrices du mode d'emploi de votre appareil mobile pour la rédaction du texte

Rédiger votre message comme suit:

**a)** Choisissez éventuellement votre langue. Ceci n'est pas obligatoire: si vous ne choisissez pas de langue, vous recevrez automatiquement la réponse en anglais. Si vous souhaitez une autre langue, tapez **N** pour le néerlandais, **F** pour le français, et **D** pour l'allemand. La lettre de la langue doit toujours être suivie d'un espace.

**b)** Introduisez le numéro de vol **ABC1234**.

Exemple: pour avoir l'information en français du départ du vol ABC 1234 en français, tapez **F ABC1234**.

ou

**c)** Pour avoir l'information d'arrivée d'un vol, introduisez le numéro de vol suivie d'un espace et **A** comme l'exemple suivante: **F ABC1234 A**

Envoyez le message au numéro **3880**

---

*Suite à la page suivante*



## Questions fréquemment posées, suite

---

**Comment faire une demande de suivi d'un vol sur portable?**

Faire une demande de réception des états d'information de vol actuels que ce soit pour une arrivée ou un départ ne demande seulement qu'un envoi de votre part du numéro de vol pour lequel vous désirez une information à l'aide d'un format spécifique vers notre numéro abrégé **3880**.

Suivez les lignes directrices du mode d'emploi de votre appareil mobile pour la rédaction du texte

Rédiger votre message comme suit:

- a)** Introduisez la commande **TR**, suivie d'un espace.
- b)** Choisissez éventuellement votre langue. Ceci n'est pas obligatoire: si vous ne choisissez pas de langue, vous recevrez automatiquement la réponse en anglais. Si vous souhaitez une autre langue, tapez **N** pour le néerlandais, **F** pour le français, et **D** pour l'allemand. La lettre de la langue doit toujours être suivie d'un espace.
- c)** Introduisez le numéro de vol **ABC1234**, suivi d'un espace
- d)** Tapez le vol demandé (ex. **10OCT**) (*si vous ne mentionnez pas de date, la date du jour sera prise par défaut*)

Exemple: **TR F ABC1234 10OCT**

ou

- d)** Pour avoir l'information d'arrivée d'un vol, introduisez le numéro de vol suivie d'un espace et **A** comme l'exemple suivante: **F ABC1234 A**
- c)** Tapez le vol demandé (ex. **10OCT**) (*si vous ne mentionnez pas de date, la date du jour sera prise par défaut*)

Exemple: **TR F ABC1234 A 10OCT**

Envoyez le message au numéro **3880**

---

**Que se passe-t'il lorsqu'un vol demandé par un utilisateur est annulé?**

Au cas où un vol demandé est annulé l'utilisateur recevra un message précisant que le vol a été annulé. Ce message vous est également facturé euro 0,50. Les utilisateurs sont priés après réception d'un tel message de contacter les représentants de leur compagnie aérienne pour de plus amples informations en rapport avec le vol demandé.

---

**Que se passe-t'il lorsqu'un vol d'arrivée est dévié de l'aéroport de Bruxelles?**

Très occasionnellement il se peut que des vols arrivants sur l'aéroport de Bruxelles soient déviés en raison de conditions climatiques extrêmes ou pour d'autres raisons opérationnelles. Dans un tel cas de figure un message est délivré aux utilisateurs leur informant de la déviation du vol demandé, comprenant aussi, sous réserve, le nom de l'aéroport vers lequel le vol a été dévié. Ce message vous est également facturé 0,50 Euro. En cas de vols déviés les utilisateurs sont priés de contacter les représentants respectifs de leur compagnie aérienne pour de plus amples informations. Aucun autre message automatique ne sera généré ou transmis au demandeur.

---

*Suite à la page suivante*

## Questions fréquemment posées, suite

**Peut t'on utiliser le numéro de vol d'un vol en codeshare pour une information?**

Bien sûr. Les vols peuvent avoir plusieurs numéros de vol en même temps si un accord de codeshare existe entre les compagnies aériennes, chaque numéro de vol associé à un vol peut être utilisé pour une demande de service d'information.

---

**A quelle vitesse les messages arrivent ils ?**

99% des messages devraient arriver dans les 2 minutes qui suivent l'événement associé au vol se déroulant. Il se peut que l'entrée de donnée reliée dans la base de données puisse être occasionnellement retardée. En général les messages sont envoyés par le système dans les 15 secondes. La transmission de nos services mobiles dépend aussi à la fois de la disponibilité des réseaux des différents opérateurs et c'est pourquoi The Brussels Airport Company ne peut être tenu responsable d'un quelconque retard dans la réception ou l'envoi d'un message.

---

**Pourquoi ne reçoit-on pas de messages d'informations d'état de vol ?**

Pour une réception optimale votre appareil doit être allumé, avoir un signal de réseau et posséder assez d'espace dans la boîte de réception des messages. Les utilisateurs de «Pay & Go», «Mobistar Tempo» ou «Base Prepaid» reçoivent les messages à condition qu'ils aient un crédit d'appel suffisant.

Il est aussi possible qu'à certains moments le réseau des opérateurs soit saturé, ce qui peut occasionner la non réception de certains messages.

---

**Remarques au service**

L'aéroport de Bruxelles est à l'écoute de vos remarques concernant le service Flight Info 3880 ainsi que sur cette brochure. Vos remarques, questions et suggestions sur ce service peuvent être envoyées à l'adresse e-mail suivante: [3880@brusselsairport.be](mailto:3880@brusselsairport.be).

---