اتفاقية الخدمة

تسري اتفاقية الخدمة المذكورة ("اتفاقية الخدمة") من تاريخ شراء منتج خدمة تتبع الأمتعة الذي تقدمه شركة 'Blue Ribbon Bags' 'بلو ريبون باجز ذ.م.م' ("مُزود الخدمة") من قبل المُسافر الجوي ("المُسافر") أو نيابة عنه. يُشار فيما بعد إلى مُزود الخدمة والمُسافر مجتمعين "بالطرفين".

يوافق الطرفان على ما يلي:

1. اتفاقية الخدمة:

تشتمل خدمة تتبع الأمتعة التي يقدمها مُزود الخدمة على خدمة استرجاع الأمتعة المُسجلة التي لم يتم تحميلها على متن تلك الرحلات التي قام بها المُسافر، أو تم توجيهها بشكل خاطئ إلى وجهة مختلفة عن الوجهة النهائية لرحلتك، حسب ما ستقوم شركة الطيران التي تم استخدامها بالإبلاغ عنه ("الأمتعة المفقودة أو التالفة")، مع ضمان الرضا عن الخدمة يشمل تعويض عن أي أمتعة مفقودة أو مهملة لم يُحدد موقعها في غضون مدة محددة. تبلغ هذه المدة المُحددة 96 ساعة من وقت هبوط رحلة المُسافر التي لم تصل على متنها أمتعته، كما هو مُقرر، وفقًا لما ستقوم شركة الطيران التي تم استخدامها بالإبلاغ عنه.

فيما يلي عناصر الخدمة:

(a) استرجاع الأمتعة

يتواصل مُزود الخدمة، كجزء من خدمة استرجاع الأمتعة، مع المُسافر وشركة الطيران والمصادر الأخرى لتحديد موقع أمتعة المُسافر المفقودة أو التالفة وتسريع إعادتها خلال 96 ساعة من الوقت الفعلي لوصول الطائرة إلى وجهتها النهائية (يُشار إلي هذه المدة فيما بعد بـ"مدة الخدمة"). **يفهم المُسافر أن خدمة 'بلو ريبون باجز' هي خدمة قائمة على الإنترنت. يتم تبادل كافة المراسلات المتعلقة بتقارير الأمتعة المفقودة أو التالفة أو أي شيء يخص خدمة 'بلو ريبون باجز' مع مُزود الخدمة عبر البريد الإلكتروني فقط. يظل المُسافرون والعملاء ملزمين بالامتثال إلى شروط وأحكام اتفاقية الخدمة حتى بدون اتصال كافي بالإنترنت أو البريد الإلكتروني.**
تُطبق كل خدمة تم شراؤها على الرحلات المدرجة في رقم تأكيد الرحلة التي تم شراء الخدمة من أجلها فقط. في حالة حجز عدة رحلات بصورة منفصلة وإدراجها تحت أرقام تأكيد منفصلة من شركة الطيران فسيتعين شراء اتفاقية خدمة منفصلة لكل رقم تأكيد للرحلة. يجوز لوكلاء السفر شراء الخدمة بموجب رقم سجل اسم المُسافر "PNR" الذي خصصه نظام التوزيع العالمي "GDS". يجوز أن تقدم وكالات السفر عبر الإنترنت المنتج على تذاكر الطيران ذهابًا وإيابًا التي تم شراؤها على موقعها حتى إذا كانت تذكرة السفر ذهابًا وإيابًا تشمل أرقام تأكيد رحلات متعددة. يجوز أن تضيف شركات التأمين على السفر مُنتجنا إلى عروضهم بحيث يغطي المنتج المُسافر خلال النطاق الزمني الذي تغطيه بوليصة التأمين التي تم شراؤها، بغض النظر عن عدد الرحلات التي ستقوم بها خلال ذلك النطاق الزمني.

(b) مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة

في حالة فشل خدمة استرجاع الأمتعة وعدم إعادة أمتعة المُسافر المفقودة أو التالفة وفقًا لهذه الشروط والأحكام، وذلك في غضون مدة الخدمة، يلتزم مُزود الخدمة بتعويض المُسافر وفقًا لحدود مسؤولية ضمان الرضا عن الخدمة. ويعرض مُزود الخدمة اختيار مستويات متعددة من خدمات استرجاع الأمتعة. يختار المُسافر مستوى خدمة استرجاع الأمتعة المرغوبة، مع حدود مسؤولية ضمان الرضا عن الخدمة مقابل المستوى، المنصوص عليها في القسم (د) أدناه، ويدفع إلى مُزود الخدمة رسم اتفاقية الخدمة المقابل المنصوص عليه في القسم (ج) أدناه.

(c) **رسوم اتفاقية الخدمة** (d) **حدود مسؤولية ضمان الرضا عن الخدمة**

Gold Service - US5.00 د.إ.	-	1,000.00 د.إ.
Platinum Service - US7.50 د.إ.	-	1,500.00 د.إ.
Diamond Service - US10.00 د.إ.	-	2,000.00 د.إ.

يقتصر حدود مسؤولية ضمان الرضا عن الخدمة على التعويض عن اثنين (2) من الحقائب التي لم تصل لكل مُسافر.

من أجل استحقاق خدمات استرجاع الأمتعة ومبلغ ضمان الرضا عن الخدمة المنصوص عليه في اتفاقية الخدمة فيجب على المُسافر قبول والامتثال تمامًا إلى ما يلي:

2. **مسؤوليات المُسافر وتعهداته:**

a. يمثل قيام المُسافر بدفع رسوم اتفاقية الخدمة قبوله التام لشروط اتفاقية الخدمة.

b. كافة المعلومات المُقدمة إلى مُزود الخدمة، سواءً لشراء خدمة تتبع الأمتعة أو عند تقديم تقرير عن الأمتعة المفقودة أو التالفة، يجب أن تكون دقيقة وصادقة. حيث أن المعلومات غير الدقيقة المُدخلة عند شراء المنتج، بما في ذلك أسماء المُسافرين الخاطئة وخيارات شركات الطيران الخاطئة وأرقام تأكيد الرحلات الخاطئة، تُبطل اتفاقية الخدمة ويصبح المُسافر غير مؤهل لاستحقاق خدمات استرجاع الأمتعة أو الحصول على مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة بموجب هذه الاتفاقية. ومن المقرر استخدام كافة المعلومات المقدمة إلى مُزود الخدمة عند الإبلاغ عن أمتعة مفقودة أو مهملة لتجهيز تقارير الأمتعة المفقودة أو التالفة بما في ذلك أوقات وصول الرحلات. في حالة إدخال المُسافر عنوان بريد إلكتروني خاطئ، كجزء من تقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة، فلن يتحمل مُزود الخدمة إذن مسؤولية عدم قدرة المُسافر على الرد أو الامتثال إلى شروط اتفاقية الخدمة وأحكامها.

c. يتعين على المُسافر، في حالة قيام مُزود الخدمة بإعلام المُسافر عبر البريد الإلكتروني بوجود معلومات خاطئة مُقدمة في تقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة الخاصة بالمُسافر، أن يصحح المعلومات المقدمة خلال 12 ساعة. وذلك لأن أي معلومات خاطئة لم يصححها المُسافر خلال 12 ساعة من إخطاره بها من شأنها أن تُبطل اتفاقية الخدمة وتقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة ولن يُعد المُسافر مؤهلاً لاستحقاق خدمات استرجاع الأمتعة أو الحصول على مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة.

d. يجب على المُسافر شراء منتج خدمة تتبع الأمتعة قبل وقت المغادرة الأولي للطائرة. ويجب على المُسافر شراء خدمة تتبع الأمتعة قبل إقلاع كافة الرحلات سواءً خلال رحلة المغادرة أو العودة. لا يجوز للمُسافر شراء الخدمة أثناء التنقل بين مراحل الرحلة (أي أثناء التنقل بين الرحلات المتواصلة). يجب أن تغطي خدمة 'بلو ريبون باجز' كافة الرحلات المدرجة في مسار المُسافر أو الرحلات التي اختارها المُسافر للوصول إلى وجهته المحددة وكذلك كافة الرحلات التي تحمل فيها حقيبة (حقائب) المُسافر وسم شركة الطيران من خلال نظام وسم الأمتعة الخاص بشركة الطيران إلى وجهتها النهائية، وذلك من أجل التأهل لاستحقاق خدمات استرجاع الأمتعة أو الحصول على مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة في حالة وجود حقيبة مفقودة أو مهملة. في حالة وجود أي جزء من رحلة المُسافر للوصول إلى وجهته أو في حالة وجود حقائب للمُسافر وُسمت في الرحلات بواسطة نظام وسم الأمتعة الخاص بأي شركة طيران لم يتم تغطيته في اتفاقية خدمة 'بلو ريبون باجز'، فقد يؤدي ذلك إلى عدم أهلية المُسافر لاستحقاق خدمات استرجاع الأمتعة أو الحصول على مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة في حالة وجود حقيبة مفقودة أو مهملة، حتى وإن كان المُسافر قد اشترى خدمات منفصلة لكافة رحلات الطيران الأخرى داخل الرحلة. لا يجوز للمُسافر بمجرد إيداع تقرير حقيبة مفقودة أو مهملة عن أحد الحقائب أن يشتري خدمات إضافية لرحلات طيران إضافية تتعلق بالحقيبة المُبلغ عنها في تقرير الحقيبة المفقودة أو التالفة. لا يجوز شراء تلك الخدمة الإضافية، في حالة وجود أي تغيير في عنوان التوصيل مما يتطلب قيام رحلة إضافية وبالتالي خدمة إضافية، بعد إيداع تقرير حقيبة مفقودة أو مهملة. حيث أن التغييرات في عنوان التوصيل للمُسافر صاحب الحقيبة المفقودة أو التالفة التي تم إبلاغ مُزود الخدمة بها بالفعل ولكن لم يتم شراء خدمة إضافية مرتبطة برحلة طيران إضافية لهذه التعديلات فعليًا، قد يؤدي إلى عدم أهلية المُسافر لاستحقاق خدمات استرجاع الأمتعة أو الحصول على مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة من 'بلو ريبون باجز'.

e. يُقر المُسافر بحق مُزود الخدمة في رفض أي مساعي لشراء منتج خدمة تتبع الأمتعة وجواز إلغاء أي اتفاقية خدمة

(بما في ذلك إعادة رسم اتفاقية الخدمة إلى المُسافر) في أي وقت قبل قيام المُسافر بإيداع تقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة.

f. يجب على المُسافر أن يقوم على الفور بإعداد تقرير عن المطالبة إلى شركة الطيران، خلال مدة الخدمة، (بالشكل الذي تشترطه قواعد شركة الطيران) بأن أمتعة المُسافر قد فُقدت أو أُهملت أو لم يتم توصيلها وذلك قبل إبلاغ مُزود الخدمة بالأمتعة المفقودة أو التالفة.

g. يجب أن يتلقى المُسافر من شركة الطيران إقرار بالمطالبة بالأمتعة المفقودة أو التالفة، والذي يجب أن يتضمن رقم تعريف فريد للمطالبة بالأمتعة المفقودة من شركة الطيران (ويُطلق عليه غالبًا رقم تحديد الملف، أو الرقم المرجعي أو رقم التتبع). ولن تحصل 'بلو ريبون باجز' على أرقام التعريف الفريدة (رقم الملف المرجعي، أو رقم تحديد الملف، أو رقم التتبع) من شركة الطيران نيابة عن العميل. يقع على عاتق المُسافر مسؤولية الحصول على هذه المعلومات من شركة الطيران أثناء تقديم المطالبة بأمتعتهم المفقودة إلى شركة الطيران. ولن يتم التعامل مع تقارير الأمتعة المفقودة أو التالفة التي لا تتضمن أرقام تعريف فريدة، ولن يُعد المسافر مؤهلاً لاستحقاق أي خدمات لاسترجاع الأمتعة أو الحصول على مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة بموجب اتفاقية الخدمة.

h. كما يجب على المُسافر بعدها إبلاغ مُزود الخدمة بالمطالبة بالأمتعة المفقودة أو التالفة، باستخدام طرق الإبلاغ المبينة في البند 2(ي) من هذه الاتفاقية، بما في ذلك رقم التعريف الفريد الصادر من شركة الطيران الخاص بالمطالبة بالأمتعة المفقودة ("رقم الملف المرجعي") وبكل حقيبة (رقم وسم الأمتعة") وكافة المعلومات المطلوبة، في غضون 24 ساعة من وقت الوصول الفعلي للطائرة وذلك من أجل إعداد تقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة. ويجوز أن ترفض 'بلو ريبون باجز' أي تقارير تُبلغ بها عن الأمتعة المفقودة أو التالفة في أي وقت بعد انتهاء مدة 24 ساعة من وقت الوصول الفعلي للطائرة، بغض النظر عن الظروف والأسباب، ولن يكون هؤلاء المُسافرون مؤهلون لاستحقاق خدمات استرجاع الأمتعة أو الحصول على مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة.

i. **بالنسبة لكافة الرحلات التي وصلت خارج الولايات المتحدة الأمريكية:**

مطلوب من كل مُسافر، كجزء من عملية إعداد تقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة، أن يقدم نسخة من التقرير الذي قدمته له شركة الطيران، عندما قدم مطالبة بالأمتعة المفقودة، إلى 'بلو ريبون باجز' خلال 24 ساعة من هبوط رحلة المُسافر. في حالة عدم تقديم المُسافر نسخة من هذا التقرير خلال 24 ساعة من هبوط رحلة المُسافر، كما قدمته له شركة الطيران عند تقديم مطالبة الأمتعة المفقودة، يجوز أن ترفض 'بلو ريبون باجز' تقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة على الفور بعد انتهاء مدة 24 ساعة، ولن يُعد المُسافر مؤهلاً لاستحقاق خدمات استرجاع الأمتعة أو الحصول على مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة من 'بلو ريبون باجز'. يجب إرسال كافة التقارير المُقدمة بالبريد الإلكتروني إلى MBR@BLUERIBBONBAGS.COM ويجب على المُسافر أن يكتب رقم اتفاقية الخدمة في سطر الموضوع. لن تُعتبر تقارير شركة الطيران التي قُدمت على نحو مغاير لما هو موضح في البند 2(ي) مُقدمة تقديمًا صالحًا، ولن يُعد المُسافر مؤهلاً لاستحقاق خدمات استرجاع الأمتعة أو الحصول على مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة من 'بلو ريبون باجز'. تُعتبر أي حقيبة تحت هذه الفئة "مُعادة" بموجب الشروط والأحكام في اتفاقية الخدمة لشركة 'بلو ريبون باجز' بمجرد وصول الحقيبة إلى المطار الوارد في المطالبة بالأمتعة المفقودة من المُسافر إلى شركة الطيران.

1) بالنسبة للرحلات التي وصلت داخل الولايات المتحدة الأمريكية:

في حالة فقد أو تلف حقيبة المُسافر بواسطة شركة طيران قدمت تقرير عدم ضبط الملكية، (وهو عنوان التقرير الذي تعطيه شركة الطيران عند تقديم مطالبة بالأمتعة المفقودة أو التالفة ويحتوي على رقم الملف المرجعي للمُسافر) أو تقرير عدم ضبط الأمتعة، (ولا تتضمن تقارير عدم ضبط الأمتعة عمومًا الرقم المرجعي المكون من عشر خانات)، مطلوب من المُسافر تقديم نسخة من تقرير عدم ضبط الملكية أو تقرير عدم ضبط الأمتعة إلى 'بلو ريبون باجز' في غضون 24 ساعة من هبوط الرحلة من أجل إتمام عملية إيداع تقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة واستحقاق خدمات استرجاع الأمتعة أو الحصول على مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة من 'بلو ريبون باجز'. في حالة عدم تقديم المُسافر نسخة من هذا التقرير خلال 24 ساعة من هبوط رحلة المُسافر، كما قدمته له شركة الطيران عند تقديم مطالبة الأمتعة المفقودة، يجوز أن ترفض 'بلو ريبون باجز' تقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة على الفور بعد انتهاء مدة 24 ساعة، ولن يُعد المُسافر مؤهلاً لاستحقاق خدمات استرجاع الأمتعة أو الحصول على مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة من جانبنا. يجب إرسال كافة التقارير المُقدمة بالبريد الإلكتروني إلى MBR@BLUERIBBONBAGS.COM ويجب على المُسافر أن يكتب رقم اتفاقية الخدمة في سطر الموضوع. لن تُعتبر تقارير شركة الطيران التي قُدمت على نحو مغاير لما هو موضح في البند 2(ي) مُقدمة تقديمًا صالحًا، ولن يُعد المُسافر مؤهلاً لاستحقاق خدمات استرجاع الأمتعة أو الحصول على مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة من 'بلو ريبون باجز'. تُعتبر أي حقيبة تحت هذه الفئة "مُعادة" بموجب الشروط والأحكام في اتفاقية الخدمة لشركة 'بلو ريبون باجز' بمجرد وصول الحقيبة إلى المطار الوارد في المطالبة بالأمتعة المفقودة من المُسافر إلى شركة الطيران.

-سوف تُعتبر أي حقيبة، تقع تحت هذه الفئة ولا تتطلب تقديم مستند خلال 24 ساعة من وصول الرحلة، قد

أعيدت إلى المُسافر إن كانت الحقيبة لم ترسلها بعد شركة الطيران أو المطار لتسليمها إلى المُسافر في غضون 12 ساعة من وقت الوصول إلى المطار المُسجل في المطالبة بالأمتعة المفقودة أو التالفة المقدمة إلى شركة الطيران.

j. يجب على المُسافر تقديم مطالبة الأمتعة المفقودة أو التالفة إلى مُزود الخدمة، وذلك بإيداع تقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة إلى مُزود الخدمة، سواء:
   - عبر الإنترنت على https://www.blueribbonbags.com/MbrFilingPassenger أو
   - عبر الهاتف على +1 888-224-4243 – US) or +1 917-920-9699 BAGGAGE (+1 888-224-4243 – US)، على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

k. يخول المُسافر صراحة بموجب هذه الاتفاقية مُزود الخدمة في التصرف نيابة عنه خلال تقديم خدمة استرجاع الأمتعة، بما في ذلك إجراء كافة المراسلات المباشرة مع شركة الطيران، والموافقة على تقديم أي موافقة خطية أو موافقة أخرى تخص هذه السلطة على الفور. يمنح المُسافر الإذن الكامل إلى أي شركة طيران بالإفراج عن أي وكافة المعلومات الشخصية ومعلومات الأمتعة/رحلة الطيران إلى مُزود الخدمة نيابة عن المُسافر. عندما يشتري المُسافر خدمة 'بلو ريبون باجز' من خلال وكالة سفر عبر الإنترنت أو أي بائع خارجي آخر فإنه بذا يمنح وكالة السفر عبر الإنترنت أو البائع الخارجي السلطة الكاملة في الإفراج عن كافة المعلومات الشخصية ومعلومات مسار السفر إلى مُزود الخدمة في أي وقت قبل رحلة المُسافر أو بعدها.

l. مطلوب صرف كافة المدفوعات المقدمة بشيك، وفقًا لمدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة وما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابيًا، عن تقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة المحدد خلال 90 يومًا من تاريخ إصدار الشيك. تلغي الشيكات التي لا تُصرف خلال مدة 90 يومًا من تاريخ الإصدار مبلغ المدفوعات لضمان الرضا عن الخدمة، ولن تصبح 'بلو ريبون باجز' مسؤولة عن أي مدفوعات إلى المُسافر نظير تقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة.

m. في حالة غلق تقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة أو رفضه و/أو لأي سبب، واعتقاد المُسافر بأن غلق التقرير خطأ، فإنه يتعين على المسافر إخبار 'بلو ريبون باجز' بالخطأ خلال 12 ساعة من تلقي رسالة الغلق أو الرفض الإلكترونية. لا يجوز للمُسافر أن يُخطر 'بلو ريبون باجز' بهذا الخطأ إلا عبر إرسال رسالة إلكترونية إلى مُزود الخدمة على mbr@blueribbonbags.com، وكتابة رقم تقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة في سطر الموضوع. لن تُقبل أي رسائل أخطاء يتم استلامها عبر البريد الإلكتروني أو الإبلاغ عنها به بأي وسيلة أخرى بعد مرور مدة 12 ساعة، ولن يُعاد فتح ملف تقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة، وبالتالي لن يُعد المُسافر مؤهلاً لاستحقاق خدمات استرجاع الأمتعة أو الحصول على مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة بغض النظر عن الظروف. في حالة قبول مُزود الخدمة للخطأ وإعادة فتح ملف تقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة، فسيكون متاح لمُزود الخدمة 72 ساعة إضافية من انتهاء فترة 96 ساعة الأصلية من وقت هبوط رحلة المُسافر، المعروفة باسم مدة الخدمة، لتحديد موقع حقائب المُسافر. وسوف تُعتبر أي أمتعة مرتبطة بتقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة الذي أُعيد فتحه لأي سبب "مُعادة" إلى المُسافر بموجب شروط وأحكام اتفاقية الخدمة لشركة 'بلو ريبون باجز' بمجرد وصول الأمتعة إلى المطار المُسجل في المطالبة بالأمتعة المفقودة المقدمة من المُسافر إلى شركة الطيران، وبالتالي لن يُعد المسافر مؤهلاً لاستحقاق خدمات استرجاع الأمتعة أو الحصول على مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة من 'بلو ريبون باجز'.

n. لن تُعتبر أي أمتعة مفقودة أو تالفة، أبلغ عنها المُسافر وطلبت شركة الطيران أو المطار من المُسافر "إعادة تسجيلها" في مطار ما في حال طلبت شركة الطيران جمع الحقيبة وإعادة تسجيلها عن طريق رحلة ربط أو لأي سبب آخر وليس على سجلات شركة الطيران القيام بإعادة تسجيل الحقيبة عند طلب ذلك، بأنها "مفقودة أو تالفة" وفقًا لشروط اتفاقية الخدمة وأحكامها، ولن تكون مؤهلة لاستحقاق خدمات استرجاع الأمتعة أو الحصول على مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة من 'بلو ريبون باجز'.

3. **الشروط الإضافية:**

a. لا تُطبق هذه الاتفاقية إلا على الأمتعة المفقودة فقط. يجب أن تحمل كافة الأمتعة المفقودة أو التالفة "رقم وسم" من شركة الطيران عند نقطة تسجيل الأمتعة بالمطار. لا تُعد أي حقائب لا تحمل أرقام وسم أمتعة مفقودة أو تالفة وفقًا لشروط اتفاقية الخدمة وأحكامها.

b. لا تغطي اتفاقية الخدمة المُسافر بالنسبة للأمتعة التي يتم إعادتها خلال مدة الخدمة، بغض النظر عن حالة الأمتعة أو محتوياتها.

c. لا تغطي اتفاقية الخدمة أي سرقة أو تضرر للأمتعة أو محتوياتها في أي وقت، بما في ذلك بعد إعادة الأمتعة إلى المُسافر. تُبطل أي مطالبات أمتعة مفقودة من شركة الطيران تتضمن أي شكل من أشكال السفر غير السفر جوًا ضمن الأجزاء المدرجة في رحلة المُسافر اتفاقية الخدمة، ولن يُعد المُسافر مؤهلاً لاستحقاق خدمات استرجاع الأمتعة أو الحصول على مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة من 'بلو ريبون باجز'.

d. يجوز لمُزود الخدمة إلغاء اتفاقية الخدمة ولا يقع على عاتقه أي التزام نحو المُسافر أو أي طرف ثالث أياً كان في حالات التقارير أو التحقيقات التي تُسفر عن اكتشاف حالة احتيال تقوم بها شركة الطيران أو مُزود الخدمة فيما يتصل بأي مطالبة بالأمتعة المفقودة أو تقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة. ويجوز لمُزود الخدمة أن يحول تلك المطالبة الاحتيالية إلى سلطات التحقيق المناسبة.

e. تتضمن اتفاقية الخدمة بالإحالة أي تعليمات ترتبط بتقارير الأمتعة المفقودة أو التالفة أو مزايا خدمة الأمتعة المنشورة على موقع مُزود الخدمة الإلكتروني، بما في ذلك التحديثات المنتظمة.

f. تنتهي اتفاقية الخدمة، بما في ذلك كافة التزامات مُزود الخدمة، عندما تقوم شركة الطيران بتوصيل الأمتعة إلى الوجهة النهائية للرحلة أو عندما يتلقى المُسافر الأمتعة مباشرة في الوجهة النهائية للرحلة أو من شركة الطيران أو ممثلها بعد تقديم المطالبة وذلك خلال مدة الخدمة.

g. تُعتبر الحقائب المُعادة خلال مدة الخدمة التي تم توصيلها إلى الوجهة التي قدمها المُسافر إلى شركة الطيران حقائب تم إعادتها إلى المُسافر تنفيذًا لاتفاقية الخدمة.

h. في حالة إشارة المُسافر إلى شركة الطيران أو مُزود الخدمة بأنه سوف يأخذ الحقيبة التي حددت شركة الطيران بالمطار موقعها، بدلًا من توصيل الحقيبة إلى المُسافر، وذلك عند أي نقطة خلال مدة فترة الخدمة، فسوف تُعتبر الحقيبة قد تم توصيلها وإعادتها إلى المُسافر تنفيذًا لاتفاقية الخدمة عند وصول الحقيبة بالمطار المُسجل في المطالبة بالأمتعة المفقودة لدى شركة الطيران.

i. يقتصر حد المسؤولية في ضمان رضا العميل عن خدمة الأمتعة المفقودة أو التالفة على التعويض عن اثنين (2) من الحقائب لكل مُسافر.

j. لا يُعد المُسافر مؤهلاً للحصول على تعويضات متعددة بموجب حد المسؤولية في ضمان رضا العميل عن الخدمة عن نفس الأمتعة المفقودة أو التالفة حتى في حالة شراء اتفاقيات خدمة متعددة.

k. في حالة عدم دفع المُسافر رسم اتفاقية الخدمة، أو رفض مُزود الخدمة اتفاقية الخدمة أو إلغاءها، فسوف تصبح اتفاقية الخدمة غير سارية أو نافذة ولن يقع على عاتق مُزود الخدمة أي التزامات نحو المُسافر أو أي طرف آخر أياً كان. ينطبق هذا الحكم تحديدًا عند الاختلاف على الدفع ببطاقة الائتمان نظير اتفاقية خدمة معينة.

l. تقارير عدم ضبط الملكية الصادرة من المطار (على سبيل المثال من مكتب المفقودات أو أي مكتب آخر بالمطار) أو تقارير عدم ضبط الأمتعة أو نماذج المطالبة بالأمتعة المفقودة الصادرة من المطار: لا يُعد المُسافر مؤهلاً للحصول على أي مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة بموجب اتفاقية الخدمة نظير إقرارات المطالبة من شركة الطيران التي تصدر في شكل تقارير عدم ضبط الملكية أو تقارير عدم ضبط الأمتعة أو نماذج المطالبة بالأمتعة المفقودة من المطار إلا إن قامت شركة الطيران بصرف مدفوعات منفصلة (تعويض) عن الأمتعة المفقودة أو التالفة. ولن يدفع مُزود الخدمة مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة للأمتعة المفقودة أو التالفة والتي لم يتم إعادتها خلال مدة الخدمة إلا في حالة قيام شركة الطيران بتقديم تعويض منفصل عن أمتعة المُسافر المفقودة. ولن يكون على مُزود الخدمة أي التزام بالدفع في حالة عدم قيام شركة الطيران بصرف تعويض منفصل. مطلوب دليل على قيام شركة الطيران بالدفع نظير الأمتعة المفقودة أو التالفة. يجب توثيق التعويض المقدم إلى المُسافر من شركة الطيران التي قدمت التعويض ويجب أن يكون مقابل حقيبة ما زالت مفقودة حسب ما وثقته شركة الطيران. لا تُعتبر "رسوم الضروريات" التي تعرضها شركة الطيران على المُسافرين أو تسديد النفقات المتكبدة أثناء فقد الحقيبة تعويضًا، ولن يُعد المُسافر مؤهلاً للحصول على مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة من 'بلو ريبون باجز'.

m. لن يتحمل مُزود الخدمة مسؤولية أي تأخير ناتج عن ظروف خارجة عن السيطرة. يتضمن ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، ما يتعلق بعدم قدرة شركات النقل الخارجية على التوصيل أثناء محاولة توصيل الأمتعة المسترجَعة إلى المُسافر، أو فشل المُسافر في بذل المساعي المعقولة لاستلام الأمتعة المسترجَعة خلال مدة الخدمة أو مساعدة مُزود الخدمة بأي طريقة يطلبها مُزود الخدمة خلال مدة الخدمة. يتضمن ذلك طلب مُزود الخدمة وصف الأمتعة، أو تسجيل المحتويات داخل أمتعة المُسافر، أو تحديد أي وسوم أو علامات تعريفية وضعها المُسافر على الأمتعة. مطلوب من المُسافر الرد على كافة الطلبات من هذا القبيل خلال 12 ساعة من تقديمها من مُزود الخدمة. ولكن أي طلبات لم يرد عليها مُزود الخدمة خلال 12 ساعة من تقديمها تُبطل تقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة ولن يُعد المُسافر مؤهلاً لاستحقاق خدمات استرجاع الأمتعة أو الحصول على مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة بموجب اتفاقية الخدمة.

n. اتفاقية الخدمة هذه غير قابلة للاسترداد أو النقل. يجب على المُسافر، في حالة إلغاء رحلته أو تغييرها وحجز رحلة طيران جديدة مكانها غير مدرجة تحت رقم تأكيد الرحلة الصادر من شركة الطيران إلى المُسافر الذي اشترى الخدمة بها، أن يشتري خدمة جديدة لرحلته الجديدة . بالنسبة لعمليات الشراء التي تتم من خلال مواقع حجز التذاكر الإلكترونية عبر الإنترنت: كل عملية شراء تخص مسار الرحلة المحجوز عبر مواقع الإنترنت، الذي سيُدرج في رقم التأكيد الذي يقدمه ذلك الموقع في وقت الشراء. تتطلب أي تغييرات تُجرى على مسار الرحلة يتم القيام بها خارج موقع الحجز الإلكتروني، بما في ذلك إلغاء الرحلة وإعادة الحجز، شراء خدمة منفصلة لأي رحلة جديدة يتم حجزها. يجوز أن يقوم المُسافر بإخطار مُزود الخدمة بأي تغيير في أي رحلة داخل مسار الرحلة قبل المغادرة من خلال مراسلتنا على info@blueribbonbags.com، وكتابة رقم اتفاقية الخدمة في سطر الموضوع مع توضيح الرحلات الجديدة داخل مسار الرحلة لتجنب الاضطرار إلى شراء خدمة إضافية.

o. القانون الحاكم؛ الاختصاص القضائي: تخضع اتفاقية الخدمة وجميع المطالبات الناشئة عن اتفاقية الأطراف المتضمنة في هذه الاتفاقية، سواء كانت ناشئة أو غير ناشئة مباشرةً بموجب اتفاقية الخدمة هذه، وتُفسر وفقًا لقوانين ولاية نيويورك دون سريان أحكام تنازع القوانين. يتفق الطرفان على الاختصاص الحصري للولاية القضائية والمحاكم الفيدرالية الموجودة في ولاية نيويورك بمقاطعة نيويورك للفصل في جميع المنازعات الناشئة بموجب هذه الاتفاقية. تتحمل شركة 'بلو ريبون باجز' وحدها المسؤولية الكاملة عن جميع القرارات المتعلقة بتقارير الأمتعة المفقودة أو التالفة. ليس لأي بائعين خارجيين أو شركاء توزيع المنتج أي تأثير أو سلطة منع أي قرارات مُتخذة تخص تقارير الأمتعة المفقودة أو التالفة الحالية، بما في ذلك كافة قرارات الرفض أو الإغلاق أو استحقاقات مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة من 'بلو ريبون باجز'. كذلك، سيتم تعويض كافة البائعين الخارجيين وشركاء التوزيع تعويضًا كاملًا ضد أي وكافة الإجراءات القانونية الناشئة من أي قرار مُتخذ يتصل بتقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة. ويتضمن ذلك قرارات الرفض أو الإغلاق أو استحقاقات مدفوعات ضمان الرضا عن الخدمة من 'بلو ريبون باجز'.

p. يوافق المُسافر على مشاركة 'بلو ريبون باجز' معلومات تقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة مع موقع السفر على الإنترنت

الخارجي أو وكالة السفر التي اشترى المُسافر منها خدمة 'بلو ريبون باجز' المتصلة مباشرة بتقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة. بالنسبة لأي مبيعات تحصل عليها 'بلو ريبون باجز' مباشرة من خلال الإحالة من موقع السفر عبر الإنترنت أو وكالة السفر يوافق المُسافر على مشاركة 'بلو ريبون باجز' كافة بيانات المبيعات مع الوكالة التي أحالت المُسافر إلى موقع 'بلو ريبون باجز' للشراء.

4. بيان الخصوصية

a. يلتزم مُزود الخدمة بحماية خصوصيتك، والامتثال الكامل للوائح الخصوصية المعمول بها، بما في ذلك اللائحة العامة لحماية البيانات العامة للاتحاد الأوروبي (GDPR). وعند شراء خدمة استرجاع الأمتعة أو استخدامها فإنك بذلك توافق على جمع البيانات واستخدام الممارسات الموصوفة في بيان الخصوصية.

b. الموافقة على جمع البيانات: يجب على المُسافر لشراء خدمات تتبع الأمتعة واستخدامها واسترجاعها الموافقة على تقديم بيانات شخصية معينة للسماح لمُزود الخدمة تقديم الخدمة أو تنفيذ المعاملة التي تطلبها. على سبيل المثال، يقدم المُسافر بيانات شخصية عند شراء اتفاقية الخدمة، عند الحاجة، لإتمام تقرير الأمتعة المفقودة أو التالفة وخدمات مواقع الأمتعة الأخرى. يجوز أن تتضمن هذه البيانات الشخصية معلومات التواصل، مثل اسمك، ولقبك، واسم شركتك/ مؤسستك، ومعلومات شركة الطيران/ رحلة الطيران/ الحجز، ومعلومات الدفع، وعنوان البريد الإلكتروني، وأرقام الهاتف والفاكس، والعنوان الفعلي.

c. الموافقة على استخدام البيانات الشخصية: يستخدم مُزود الخدمة البيانات الشخصية للأغراض المنصوص عليها في اتفاقية الخدمة فقط لتقديم الخدمات والمعاملات التي تطلبها.

d. الموافقة على الكشف عن البيانات الشخصية: لن يُفصح عن البيانات الشخصية التي تقدمها خارج نطاق مُزود الخدمة (بما في ذلك تابعيه وفروعه والشركات المشتركة)، إلا في الحالات الاستثنائية التالية:

i. الموافقة على الكشف عنها لشركات الطيران ووكالات السفر وخدمات مناولة الأمتعة: ولكي تسمح لمُزود الخدمة أن يقدم الخدمة أو ينفذ المعاملة التي تطلبها، يجوز أن يكشف مزود الخدمة عن البيانات الشخصية لشركات الطيران ووكالات السفر وخدمات مناولة الأمتعة، وذلك نيابة عنك للمساعدة في تقديم خدمات تتبع الأمتعة واسترجاعها. لن يقدم مُزود الخدمة إلى هذه الشركات إلا عناصر البيانات الشخصية التي تحتاجها الشركات لتقديم تلك الخدمات. ويُحظر على هذه الشركات وموظفيها استخدام تلك البيانات الشخصية في أي أغراض أخرى.

ii. الموافقة على الكشف لأسباب أخرى: يجوز أن يكشف مُزود الخدمة عن البيانات الشخصية إذا كان ذلك مطلوبًا بموجب القانون أو بحسن نية نظرًا إلى أن هذا الإجراء ضروري للامتثال للمتطلبات القانونية أو للإجراءات القانونية المعمول بها التي تم إعلاننا بها، أو لحماية حقوقنا أو ممتلكاتنا والدفاع عنها، أو في الظروف المُلحة لحماية السلامة الشخصية لأي فرد.

e. التحكم في البيانات والتغييرات في السياسات: مُزود الخدمة، بوصفه راعي الموقع الإلكتروني والمشرف عليه، وهو أيضًا المتحكم في البيانات المُجمعة. يجوز لمُزود الخدمة إعادة تقييم هذه السياسة على أساس مستمر ويحتفظ بحق تغيير سياسة الخصوصية لتشجيع المزيد من الامتثال.

f. فترة الاحتفاظ بالبيانات وبروتوكولات الحذف: ينبغي الاحتفاظ بالبيانات التي تم جمعها لفترة تسمح لمُزود الخدمة تقديم الخدمة أو تنفيذ طلب معاملة من المُسافر، ولفترة تصل إلى ستة أشهر بعد ختام أي فترات حقوق قانونية أو تنظيمية، بما

يضمن تقديم مطالبات المُسافرين في الوقت المناسب. بصرف النظر عن ما تقدم، يجوز للمُسافر لاحقًا اختيار طلب حذف أي بيانات شخصية عن طريق إرسال طلب إلى info@blueribbonbags.com.

Blue Ribbon Bags, LLC

Gabriel Menkin
Chief Executive Officer