

## ACCORDO DI SERVIZIO

Il presente Accordo di servizio (l'“Accordo di servizio”) ha efficacia dalla data dell'acquisto del prodotto di servizio di tracking dei bagagli offerto da Blue Ribbon Bags (“Fornitore”) da parte del, o per conto del, passeggero della compagnia aerea (“Passeggero”). Fornitore e Passeggero sono collettivamente qui di seguito denominati come le “Parti”.

Le Parti convengono quanto segue:

### 1. ACCORDO DI SERVIZIO

Il servizio di tracking dei bagagli offerto dal Fornitore comprende un servizio di recupero dei bagagli spediti che non sono stati caricati sui voli presi dal Passeggero, o che sono stati erroneamente spediti a una destinazione diversa dalla destinazione finale del volo, come riferito dalla compagnia aerea con cui si vola (“Bagaglio smarrito”), con una garanzia di soddisfazione del servizio che include un compenso per ciascun bagaglio smarrito che non viene rintracciato entro un periodo di tempo stabilito. Il periodo di tempo stabilito sarà di 96 ore dall'arrivo del volo, in cui il bagaglio non sia arrivato col passeggero, all'orario previsto, come riportato dalla compagnia aerea con cui si è volato.

Gli elementi del servizio sono descritti di seguito:

#### (a) Recupero bagagli

Nell'ambito del servizio di Recupero bagagli, il Fornitore deve interagire attivamente con il Passeggero, la compagnia aerea e altre risorse per localizzare e sveltire la restituzione del Bagaglio smarrito del Passeggero entro 96 ore dall'orario di arrivo effettivo dell'aeromobile alla destinazione finale del Passeggero (in seguito qui denominato come “Periodo del servizio”). **Il Passeggero prende atto che Blue Ribbon Bags è un servizio basato su internet. Tutte le comunicazioni relative ai Rapporti di smarrimento bagagli o qualsiasi questione in merito al servizio di Blue Ribbon Bags sono effettuate esclusivamente tramite email con il Fornitore. Passeggeri e clienti avranno comunque l'obbligo di rispettare i termini e le condizioni del presente Accordo di servizio, anche nel caso in cui l'accesso a email o internet non sia sufficiente.**

Ogni servizio acquistato si applicherà esclusivamente ai voli elencati sotto il numero di conferma della linea aerea per cui è stato acquistato il servizio. Nel caso si siano prenotati diversi voli separatamente ed essi siano elencati con numeri di conferma diversi, si dovranno acquistare diversi Accordi di servizio per ciascun numero di conferma della linea aerea. Gli agenti di viaggio possono acquistare il servizio sotto il numero “PNR” imposto dal loro sistema GDS. Le agenzie di viaggio online possono offrire il servizio per i biglietti aereo di andata e ritorno acquistati nel loro sito, anche se il biglietto di andata e ritorno comprende diversi numeri di conferma della linea aerea. Le agenzie di assicurazione viaggi possono aggiungere il nostro prodotto alle loro offerte e il servizio coprirà il passeggero per lo stesso periodo coperto dalla polizza assicurativa di viaggio acquistata, indipendentemente dal numero di voli presi in tale periodo.

#### (b) Pagamento della garanzia di soddisfazione del servizio

Qualora il servizio di Recupero bagagli non vada a buon fine e il Bagaglio smarrito del Passeggero non sia restituito, ai sensi dei presenti termini e condizioni, entro il Periodo del servizio, il Fornitore dovrà pagare il Passeggero conformemente al Limite di responsabilità della garanzia di soddisfazione del servizio. Il Fornitore offre un servizio di Recupero bagagli. Il Passeggero deve scegliere il servizio di Recupero bagagli, con il relativo Limite di responsabilità della garanzia di soddisfazione del servizio, indicato di seguito:

**Limite di responsabilità della garanzia di soddisfazione del servizio:**

Gold Service - US\$5.00	-	\$1,000.00
Platinum Service - US\$7.50	-	\$1,500.00
Diamond Service - US\$10.00	-	\$2,000.00

**\*NOTA BENE:** tutti i Pagamenti della garanzia di soddisfazione emessi ai sensi del presente Accordo di servizio saranno effettuati in Euro, e nell'importo sopra specificato, indipendentemente dal contenuto del bagaglio del passeggero.

**La ricompensa del Limite di responsabilità della garanzia di soddisfazione del servizio si limita a due (2) bagagli non consegnati per passeggero.**

Al fine di avere diritto ai servizi di Recupero bagagli e del pagamento della Garanzia di soddisfazione del servizio come disposto nel presente Accordo di servizio, il Passeggero accetta e deve pienamente rispettare quanto segue.

## **2. RESPONSABILITÀ E IMPEGNI DEL PASSEGGERO**

a. Il pagamento della Tariffa dell'Accordo di servizio da parte del Passeggero rappresenta la piena accettazione da parte del Passeggero dei termini del presente Accordo.

b. Tutte le informazioni date al Fornitore per l'acquisto del servizio di tracking dei bagagli, o al momento della compilazione di un rapporto di smarrimento bagagli ("MBR"), devono essere accurate e veritiere. Se al momento di acquistare il prodotto si inseriscono dati inaccurati, tra cui nomi sbagliati dei passeggeri, selezione della compagnia aerea sbagliata, e numeri di conferma errati, l'Accordo di servizio sarà considerato nullo e il Passeggero non avrà diritto a nessun servizio di Recupero bagagli e pagamento di Garanzia di soddisfazione del servizio ai sensi del presente Accordo. Tutte le informazioni date al fornitore quando si notifica lo smarrimento dei bagagli saranno utilizzate per l'elaborazione dei Rapporti di smarrimento bagagli, incluso gli orari di arrivo della compagnia aerea.

Se un passeggero inserisce l'indirizzo email sbagliato nel Rapporto di smarrimento bagaglio, il fornitore non sarà responsabile per l'impossibilità del passeggero di rispondere o di rispettare i termini e le condizioni del presente Accordo di servizio.

c. Se il fornitore informa il passeggero, tramite email, della presenza di dati errati nel Rapporto di smarrimento bagagli del passeggero, questi avrà a disposizione 12 ore per correggere le informazioni fornite. Qualsiasi dato errato non corretto dal passeggero entro le 12 ore da quando ne era stato informato, renderà nullo l'accordo di servizio e il rapporto di smarrimento bagagli, e il Passeggero non avrà diritto ai servizi di recupero bagagli o al pagamento della garanzia di soddisfazione.

d. Il Passeggero deve acquistare il servizio di tracking dei bagagli prima dell'orario di partenza iniziale dell'aeromobile. Il Passeggero deve acquistare il servizio di tracking dei bagagli prima di tutti i voli compresi nel suo viaggio di andata o di ritorno. Il Passeggero non può acquistare il servizio tra uno scalo e l'altro (ossia tra un volo di collegamento e l'altro). Tutti i voli compresi nell'itinerario del passeggero, o presi dal passeggero per arrivare a destinazione, e tutti i voli per i quali il bagaglio o i bagagli del passeggero sono

stati etichettati da un sistema di etichettatura della linea aerea nell'ambito del viaggio per arrivare alla destinazione finale, devono essere coperti dal servizio di Blue Ribbon Bags per poter avere diritto ai servizi di recupero bagagli o al pagamento della garanzia di soddisfazione nel caso di un bagaglio smarrito. Qualsiasi segmento del viaggio del passeggero per arrivare a destinazione, o se i bagagli del passeggero sono etichettati per voli con un sistema di etichettatura bagagli di una linea aerea che non sia coperta dall'Accordo di servizio di Blue Ribbon Bags, farà perdere al passeggero il diritto ai servizi di recupero bagagli o al pagamento della garanzia di soddisfazione nel caso di bagaglio smarrito, anche qualora tutti gli altri voli compresi in quel viaggio siano coperti da servizi distinti acquistati appositamente. Dopo che è stato presentato un Rapporto di smarrimento bagagli per un bagaglio, il passeggero non può acquistare ulteriori servizi per altri voli che siano associati al bagaglio segnalato con il rapporto MBR attivo. Eventuali modifiche dell'indirizzo di consegna che richiedano un volo aggiuntivo, e di conseguenza un servizio aggiuntivo, non si possono acquistare dopo la presentazione di un Rapporto di smarrimento bagagli. Cambiamenti dell'indirizzo di consegna del passeggero per un Bagaglio smarrito già segnalato al fornitore e che non comprenda già un servizio aggiuntivo relativo al volo aggiuntivo, annulleranno il diritto del passeggero ai servizi di recupero bagagli o al pagamento della garanzia di soddisfazione di Blue Ribbon.

- e. Il Passeggero prende atto che il Fornitore ha il diritto di rifiutare qualsiasi tentativo di acquistare il servizio di tracking dei bagagli e può annullare qualsiasi Accordo di servizio (compreso la restituzione al Passeggero della Tariffa per l'Accordo di servizio) in qualsiasi momento prima della presentazione del Rapporto di smarrimento bagagli da parte del Passeggero.
  - Questa disposizione non si applica agli acquisti effettuati tramite i nostri partner di agenzie di viaggi online.
- f. Il Passeggero deve tempestivamente presentare, entro il Periodo del servizio, un reclamo alla compagnia aerea (nella forma richiesta dai regolamenti della compagnia aerea) relativo allo smarrimento o alla mancata consegna dei bagagli del Passeggero prima di segnalare il Rapporto di smarrimento bagagli al fornitore.
- g. Il Passeggero deve ricevere dalla compagnia aerea una ricevuta del Reclamo per smarrimento dei bagagli, che deve includere un codice identificatore esclusivo per il detto reclamo (spesso chiamato numero di localizzazione, numero di riferimento pratica o di tracking). Blue Ribbon Bags non recupererà i numeri identificatori (numeri di localizzazione, numero di riferimento pratica o di tracking) dalla compagnia aerea a nome del cliente. È responsabilità del passeggero ottenere questa informazione dalla linea aerea al momento della presentazione del reclamo di smarrimento bagagli. I Rapporti di smarrimento bagagli privi dei numeri identificatori non saranno elaborati e il Passeggero non avrà diritto ad alcun servizio di recupero bagagli o ai pagamenti della garanzia di soddisfazione ai sensi del presente Accordo di servizio.
- h. Il Passeggero deve quindi riferire al Fornitore il Reclamo per lo smarrimento bagagli, utilizzando uno dei metodi di comunicazione indicato nella sezione 2(j) del presente accordo, compreso l'esclusivo codice identificatore rilasciato dalla compagnia aerea per il reclamo ("numero di riferimento pratica") e per ciascun bagaglio ("numero etichetta bagaglio"), e tutte le informazioni richieste, entro 24 ore dall'orario effettivo di arrivo dell'aeromobile perché venga elaborato il Rapporto di smarrimento bagagli. Tutti i Rapporti di smarrimento bagagli segnalati a Blue Ribbon Bags in qualsiasi momento successivo alla scadenza delle 24 ore dall'orario di arrivo effettivo dell'aeromobile saranno respinti, indipendentemente dalle circostanze e ragioni, e tali passeggeri non avranno diritto ai servizi di recupero bagagli o al Pagamento della garanzia di soddisfazione del servizio.

**a. Per TUUTI i voli arrivati al di fuori degli Stati Uniti:**

**Nell'ambito della procedura per la presentazione del Rapporto di smarrimento bagagli**

**ogni passeggero deve inoltrare una copia del rapporto fornito dalla compagnia aerea al passeggero, al momento della presentazione del reclamo per lo smarrimento dei bagagli, a Blue Ribbon Bags entro 24 ore dall'arrivo del volo del passeggero. Se il passeggero non inoltra una copia di tale rapporto, come fornitogli dalla compagnia aerea al momento della presentazione del reclamo per lo smarrimento dei bagagli, entro 24 ore dall'arrivo del volo del passeggero, il Rapporto di smarrimento bagagli presentato a Blue Ribbon Bags sarà respinto alla scadenza immediata delle 24 ore previste, e il passeggero non avrà diritto ai servizi di recupero bagagli o al Pagamento della garanzia di soddisfazione del servizio. Tutti i Rapporti devono essere inoltrati tramite email e inviati a [MBR@BLUERIBBONBAGS.COM](mailto:MBR@BLUERIBBONBAGS.COM) e il passeggero deve inserire il numero dell'Accordo di servizio nella riga dell'oggetto. I Rapporti delle compagnie aeree inoltrati in qualsiasi altro modo che non sia quanto indicato nella Sezione 2(i) non saranno considerati validi, e faranno perdere al passeggero il diritto ai servizi di recupero bagagli e al Pagamento della garanzia di soddisfazione di Blue Ribbon Bags. Tutti i bagagli che rientrano in questa categoria saranno considerati "restituiti" ai sensi dei termini e condizioni dell'Accordo di servizio di Blue Ribbon, una volta arrivati nell'aeroporto indicato nel reclamo di bagaglio smarrito presentato alla linea aerea.**

**Per i voli arrivati all'interno degli Stati Uniti:**

**Se il bagaglio del passeggero è stato smarrito da una compagnia aerea che gli aveva fornito un modulo PIR (Property irregularity Report), (questo è il nome dato dalla compagnia aerea ai moduli utilizzati dal passeggero per inoltrare il reclamo di smarrimento bagagli, contenenti il numero di riferimento della pratica, consegnati dalla linea aerea o reperibili in aeroporto) oppure un modulo BIR (Baggage Irregularity Report ) tramite la linea aerea, (di solito i moduli BIR non contengono un numero di riferimento pratica di 10 cifre), il passeggero deve presentare una copia del modulo PIR o del modulo BIR a Blue Ribbon Bags entro 24 ore dall'arrivo del volo per poter completare la procedura di presentazione del Rapporto di smarrimento bagagli e aver diritto ai servizi di recupero bagagli o al Pagamento della garanzia di soddisfazione di Blue Ribbon Bags. Se il passeggero non inoltra una copia del rapporto, come fornitogli dalla compagnia aerea al momento di presentare il reclamo per lo smarrimento dei bagagli, entro 24 ore dall'arrivo del volo del passeggero, il Rapporto di smarrimento bagagli presentato a Blue Ribbon Bags sarà respinto alla scadenza immediata delle 24 ore previste, e il passeggero non avrà diritto ai servizi di recupero bagagli o al Pagamento della garanzia di soddisfazione del servizio. Tutti i Rapporti devono essere inoltrati tramite email e inviati a [MBR@BLUERIBBONBAGS.COM](mailto:MBR@BLUERIBBONBAGS.COM) e il passeggero deve inserire il numero dell'Accordo di servizio nella riga dell'oggetto. I Rapporti delle compagnie aeree inoltrati in qualsiasi altro modo che non sia quanto indicato nella Sezione 2(i) non saranno considerati validi, e faranno perdere al passeggero il diritto ai servizi di recupero bagagli e al Pagamento della garanzia di soddisfazione di Blue Ribbon Bags. Tutti i bagagli che rientrano in questa categoria saranno considerati "restituiti" ai sensi dei termini e condizioni dell'Accordo di servizio di Blue Ribbon, una volta arrivati nell'aeroporto indicato nel reclamo di bagaglio smarrito presentato alla linea aerea.**

- b. Il Passeggero deve riferire il reclamo per lo smarrimento bagagli al Fornitore, presentando un Rapporto di smarrimento bagagli al Fornitore:
  - online all'indirizzo <https://www.blueribbonbags.com/MbrFilingPassenger> o
  - per telefono al numero +1 888-BAGGAGE (+1 888-224-4243 – US) or +1 917-920-9699 , 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.
- c. Con il presente documento il Passeggero autorizza espressamente il Fornitore ad agire per conto del Passeggero per l'offerta del servizio di Recupero bagagli, incluse tutte le

comunicazioni dirette con la compagnia aerea, e accetta di fornire tempestivamente qualsiasi eventuale conferma scritta o altrimenti richiesta di questa autorizzazione. Quando un passeggero acquista il Servizio BRB tramite un'Agenzia di viaggi online o qualsiasi altro venditore indipendente del Prodotto, il passeggero conferisce piena autorità all'Agenzia di viaggi online o al venditore indipendente di divulgare al Fornitore tutte le informazioni personali e relative all'itinerario di viaggio in qualsiasi momento anteriore o successivo al viaggio del passeggero.

- d. Salvo laddove diversamente convenuto per iscritto, tutti i pagamenti, ai sensi del Pagamento di garanzia di soddisfazione del servizio, effettuati tramite assegno per un dato Rapporto di smarrimento bagagli, devono essere incassati entro 90 giorni dalla data di emissione dell'assegno. Eventuali assegni non incassati entro il periodo di 90 giorni dalla data di emissione renderanno nullo il pagamento della garanzia di soddisfazione e Blue Ribbon Bags non sarà più responsabile di alcun pagamento a quel dato passeggero per il Rapporto di smarrimento bagagli cui si fa riferimento.
- e. Se una pratica relativa a un Rapporto di smarrimento bagagli è stata chiusa o respinta per qualsiasi e/o tutte le ragioni, e il passeggero ritiene che la chiusura del Rapporto di smarrimento bagagli sia un errore, il passeggero ha a disposizione 12 ore dalla ricezione dell'email in merito alla chiusura per informare Blue Ribbon Bags dell'errore. Il passeggero può informare Blue Ribbon Bags di tale errore esclusivamente inviando un'email all'indirizzo [mbr@blueribbonbags.com](mailto:mbr@blueribbonbags.com), inserendo il numero del Rapporto di smarrimento bagagli (MBR) nella riga dell'oggetto. Tutte le email relative ad errori ricevute dopo detto periodo di 12 ore, o gli errori segnalati con qualsiasi altro metodo, non saranno accettati e la pratica MBR non sarà riaperta, pertanto il passeggero non avrà diritto ai servizi di recupero bagagli o al pagamento della garanzia di soddisfazione, indipendentemente dalle circostanze. Se il fornitore accetta l'errore, e la pratica MBR viene riaperta, il fornitore avrà a disposizione altre 72 ore, dalla scadenza del periodo originale di 96 ore dall'atterraggio dell'aereo, altrimenti noto come periodo del servizio, per localizzare i bagagli del passeggero. Tutti i bagagli relativi a un Rapporto di smarrimento bagagli riaperto per una qualsiasi ragione saranno considerati "restituiti" al passeggero, ai sensi dei termini e condizioni del presente Accordo di servizio, una volta che il bagaglio viene ricevuto all'aeroporto indicato nel reclamo per lo smarrimento bagagli presentato alla compagnia aerea, e il passeggero non avrà più diritto ai servizi di recupero bagagli o al Pagamento della garanzia di soddisfazione di Blue Ribbon Bags.
- f. Qualsiasi Bagaglio smarrito, segnalato dal passeggero, che su richiesta della compagnia aerea o dell'aeroporto ha dovuto essere nuovamente "imbarcato" dal passeggero in un aeroporto, qualora la linea aerea richieda che il bagaglio sia ritirato e nuovamente imbarcato durante un volo di collegamento o per qualsiasi altro motivo, e la compagnia aerea non ha documentazione relativa a detto reimbarco quando era stato richiesto, non sarà considerato "smarrito" ai sensi dei termini e condizioni del presente Accordo di servizio e non avrà diritto ai servizi di recupero bagagli o al Pagamento della garanzia di soddisfazione di Blue Ribbon Bags.

## 1. ULTERIORI TERMINI

- a. Il presente Accordo di servizio si applica esclusivamente al Bagaglio smarrito. Tutti i Bagagli smarriti devono avere un "numero di etichetta" assegnato dalla linea aerea al momento della consegna del bagaglio in aeroporto. I bagagli privi dei numeri di etichetta non saranno considerati Bagaglio smarrito ai sensi dei termini e condizioni del presente Accordo di servizio.
- b. Il presente Accordo di servizio non copre il Passeggero per quanto riguarda i bagagli restituiti entro il Periodo del servizio, indipendentemente dalle condizioni del bagaglio o del suo contenuto.
- c. Il presente Accordo di servizio non copre furti o danni relativi al bagaglio o al suo contenuto in qualsiasi periodo, incluso dopo che il bagaglio è stato restituito al Passeggero. Tutti i reclami per smarrimento bagagli presentati alla compagnia aerea che comprendano qualsiasi altra forma di viaggio diversa dal viaggio aereo entro i segmenti

elencati nell'itinerario del passeggero renderanno nullo l'accordo di servizio, e il passeggero non avrà diritto ai servizi di recupero bagagli o al Pagamento della garanzia di soddisfazione di Blue Ribbon Bags

- d. Il Fornitore può cancellare questo Accordo di servizio, e il Fornitore non avrà alcun obbligo verso il Passeggero o alcuna terza parte, in caso di segnalazione di frode o indagine da parte della compagnia aerea o del Fornitore in merito a un reclamo o a un Rapporto di smarrimento bagagli. Inoltre il Fornitore può inoltrare tale denuncia di frode alle idonee autorità inquirenti.
- e. Il presente Accordo di servizio include mediante riferimento eventuali istruzioni relative ai rapporti di smarrimento bagagli o alle caratteristiche del servizio bagagli pubblicate nel sito web del Fornitore, compreso i regolari aggiornamenti.
- f. Il presente Accordo di servizio, compresi tutti gli obblighi del Fornitore, cessa nel momento in cui il bagaglio viene consegnato dalla compagnia aerea alla destinazione finale del volo o quando il Passeggero riceve direttamente il bagaglio alla destinazione finale del volo o dalla compagnia aerea o da un suo rappresentante dopo la presentazione di un reclamo ed entro il Periodo del servizio.
- g. I bagagli restituiti consegnati entro il Periodo del servizio alla destinazione indicata dal Passeggero alla compagnia aerea saranno considerati restituiti al Passeggero a soddisfazione del presente Accordo di servizio.
- h. Se il Passeggero comunica alla linea aerea o al Fornitore che ritirerà il bagaglio ritrovato dalla compagnia aerea all'aeroporto, invece della consegna diretta al Passeggero, in qualunque momento compreso nella durata dei termini di servizio, il bagaglio sarà considerato consegnato e restituito al Passeggero a soddisfazione del presente Accordo di servizio nel momento in cui il bagaglio arriva all'aeroporto indicato nel reclamo di smarrimento bagagli presentato alla linea aerea.
- i. Il compenso del Limite di responsabilità della garanzia di soddisfazione del servizio per il Bagaglio smarrito si limita a due (2) bagagli per persona.
- j. Il Passeggero non ha diritto a molteplici compensi in virtù del Limite di responsabilità della garanzia di soddisfazione del servizio per il medesimo Bagaglio smarrito, anche nel caso in cui siano stati acquistati molteplici Accordi di servizio.
- k. Qualora un Passeggero non abbia pagato la Tariffa dell'Accordo di servizio, o il Fornitore abbia rifiutato o cancellato l'Accordo di servizio, tale Accordo non avrà alcuna validità o effetto e il Fornitore non avrà obblighi nei confronti del Passeggero o di alcuna terza parte. Questo provvedimento si applica qualora l'addebito sulla carta di credito per un determinato accordo di servizio sia contestato.
- l. Moduli PIR (Property Irregularity Report) emessi da un aeroporto (ad es., l'ufficio oggetti smarriti o qualsiasi altro ufficio dell'aeroporto) o moduli BIR (Baggage Irregularity Report) o Reclami per lo smarrimento di bagagli emessi da un aeroporto: il Passeggero non ha diritto ad alcun pagamento della Garanzia di soddisfazione del servizio ai sensi del presente Accordo di servizio per le notifiche di reclamo a una compagnia aerea in forma di modulo PIR o modulo BIR o Reclami per lo smarrimento di bagagli rilasciati dall'aeroporto, salvo se la compagnia aerea emette un pagamento distinto (compenso) per il Bagaglio smarrito. Solo laddove la compagnia aerea ha offerto un compenso separato per il bagaglio smarrito del passeggero, il Fornitore pagherà la Garanzia di soddisfazione del servizio per il Bagaglio smarrito non restituito entro il Periodo del servizio. Se la compagnia aerea non offre un compenso separato, il Fornitore non avrà alcun obbligo di pagamento. Sarà necessario presentare una prova del pagamento emesso dalla compagnia aerea per il Bagaglio smarrito. Tale compenso offerto al passeggero dalla compagnia aerea deve essere documentato dalla linea aerea che lo emette e deve riferirsi a un bagaglio tuttora smarrito, come documentato dalla linea aerea. Le offerte ai passeggeri da parte della compagnia aerea di "contributi per le prime necessità" o rimborsi per le spese incorse durante lo smarrimento del bagaglio non saranno considerate compenso, e il passeggero non avrà diritto al Pagamento della garanzia di soddisfazione di BRB.
  - Questa disposizione non si applica agli acquisti effettuati tramite i nostri partner di agenzie di viaggi online.

- m. Il Fornitore non sarà responsabile di alcun ritardo dovuto a circostanze che esulano dal suo controllo. Tra queste rientrano, a mero titolo esemplificativo, mancate consegne da parte di corrieri indipendenti che hanno cercato di consegnare il bagaglio recuperato al Passeggero, o la mancanza da parte del Passeggero di sforzi ragionevoli per ricevere il bagaglio recuperato entro il Periodo del servizio o di assistere il fornitore in ogni modo richiesto dal medesimo entro il Periodo del servizio. Questo comprende qualsiasi bagaglio arrivato nell'aeroporto indicato nel reclamo per lo smarrimento bagagli presentato alla compagnia aerea che non sia inviato per la consegna entro un periodo di tempo ragionevole dalla sua ricezione in aeroporto. Questo comprende richieste da parte del Fornitore di descrizione del bagaglio, elenco del contenuto o eventuali etichette o contrassegni di identificazione applicati al bagaglio dal passeggero. A tutte le richieste di questa natura il passeggero deve rispondere entro 12 ore dal momento in cui il fornitore ha fatto richiesta. Tutte le richieste cui non si risponde entro 12 ore dal momento in cui il Fornitore ha fatto richiesta renderanno nullo il Rapporto di smarrimento bagagli e il passeggero non avrà più diritto ai servizi di recupero bagagli o al pagamento della garanzia di soddisfazione in virtù del presente accordo.
- n. Il presente Accordo di servizio non è rimborsabile e non è trasferibile. Se il volo del passeggero è annullato o cambiato e al suo posto viene prenotato un nuovo volo che non è elencato sotto il numero di conferma della linea aerea del passeggero con cui era stato acquistato l'accordo di servizio, il passeggero deve acquistare un nuovo servizio per il nuovo volo. Per gli acquisti eseguiti tramite siti web di biglietteria online: ogni acquisto si riferisce all'itinerario prenotato per mezzo del sito online, che sarà elencato sotto il numero di conferma fornito da detto sito al momento dell'acquisto. Qualsiasi modifica all'itinerario, compreso cancellazioni o nuove prenotazioni del volo, che si verifichi al di fuori della prenotazione sul web richiederà l'acquisto di un accordo di servizio separato per ciascun nuovo volo prenotato. Il passeggero deve informare il fornitore del cambiamento prima della partenza di qualsiasi volo compreso in detto itinerario, inviandoci un'email all'indirizzo [info@blueribbonbags.com](mailto:info@blueribbonbags.com), e inserendo nella riga dell'oggetto il Numero dell'accordo di servizio, indicando i nuovi voli all'interno dell'itinerario per evitare di dover acquistare un servizio aggiuntivo.
- o. Legislazione vigente; giurisdizione: il presente Accordo di servizio e tutte le rivendicazioni derivanti dall'accordo delle Parti qui previste, che derivino direttamente o meno in virtù del presente Accordo di servizio, saranno disciplinate e interpretate in conformità con le leggi dello Stato di New York senza dare adito a conflitti normativi. Le Parti convengono sull'esclusiva giurisdizione dei tribunali statali e federali aventi sede nello Stato di New York, contea di New York per la risoluzione di tutte le controversie derivanti dal presente Accordo. Tutte le decisioni in merito ai Rapporti di smarrimento bagagli sono di esclusiva responsabilità di Blue Ribbon Bags. Tutti i Venditori indipendenti o i partner di distribuzione del prodotto non hanno alcuna influenza, o costituiscono ostacolo, in merito ad alcuna decisione relativa ai Rapporti di smarrimento bagagli esistenti, compreso tutti i Rifiuti, Chiusure o Qualificazioni per il Pagamento della garanzia di soddisfazione di Blue Ribbon Bags. Parimenti, tutti i Venditori indipendenti o i partner di distribuzione del prodotto saranno pienamente manlevati da qualsiasi e tutte le azioni legali derivanti da qualsiasi decisione presa in merito a un Rapporto di smarrimento bagagli. Questo comprende tutti i Rifiuti, Chiusure e Qualificazioni per il Pagamento della garanzia di soddisfazione di Blue Ribbon Bags.

#### **4. DIRITTO DI RECESSO**

- a. Se il Servizio viene offerto sul mercato all'interno del territorio dell'Unione europea, il cliente in qualità di "consumatore" ha il diritto di recedere da questo Accordo di servizio entro quattordici giorni di calendario ('Periodo di recesso'), senza alcun obbligo di fornire alcuna ragione e senza dover sostenere alcun costo. Il Periodo di recesso inizia nel giorno in cui il cliente riceve l'email di conferma per l'acquisto del Servizio. Il recesso sarà valido per tutti i passeggeri che beneficiano dell'utilizzo del Servizio. Il diritto di recesso decade se il Servizio



viene utilizzato. In nessun caso è consentito esercitare il diritto di recesso successivamente alla data di partenza prevista.

Per poter esercitare il diritto di recesso, il cliente prima della scadenza del Periodo di recesso deve informare il Venditore della sua decisione di recedere dall'Accordo di servizio, contattando il Venditore.

Se il cliente recede dall'Accordo di servizio, il Venditore dovrà rimborsare al cliente l'importo totale pagato entro 14 giorni di calendario dalla data in cui il Venditore è stato informato in merito alla decisione del cliente di recedere dall'accordo. Il rimborso sarà effettuato tramite lo stesso metodo di pagamento utilizzato dal cliente per la transazione iniziale.

Se il recesso non viene effettuato conformemente alle disposizioni della normativa vigente, il contratto non sarà risolto e pertanto il cliente non avrà alcun diritto al rimborso.

## 5. Dichiarazione sulla privacy

- a. Il Fornitore si impegna a tutelare la privacy del passeggero, nel pieno rispetto dei pertinenti regolamenti sulla privacy, tra cui il Regolamento dell'Unione europea in materia di protezione dei dati personali (GDPR). Acquistando o utilizzando il servizio di Recupero bagagli, Lei acconsente alla raccolta dei dati e alle prassi di utilizzo descritte nella presente dichiarazione.
- b. Consenso alla raccolta dei dati: per acquistare e utilizzare i servizi di tracking e recupero bagagli, il Passeggero deve acconsentire a fornire alcuni dati personali per permettere al Fornitore di offrire il servizio o eseguire la transazione richiesta. Per esempio, il Passeggero fornisce dati personali al momento dell'acquisto del Contratto di assistenza e, se necessario, quando compila un rapporto MBR e per altri servizi di localizzazione dei bagagli. Tali dati personali potrebbero comprendere dettagli di contatto, come nome e cognome del passeggero, titolo lavorativo, nome della società/organizzazione, informazioni su linea aerea/volo/prenotazione, informazioni sul pagamento, indirizzo email, numeri di fax e di telefono e indirizzo postale.
- c. Consenso all'utilizzo dei dati personali: il Fornitore utilizzerà i dati personali esclusivamente per gli scopi dichiarati nel presente Contratto di assistenza, al fine di offrire i servizi e le operazioni richieste.
- d. Consenso alla divulgazione dei dati personali: i dati personali forniti non saranno divulgati al di fuori del Fornitore (comprese le relative società controllate, affiliate e joint venture) con le seguenti eccezioni:
  - i. Consenso di divulgazione a compagnie aeree, agenzie di viaggio e servizi di movimentazione bagagli: per consentire al Fornitore di offrire il servizio o eseguire una transazione richiesta, il Fornitore può divulgare dati personali a compagnie aeree, agenzie di viaggi e servizi di movimentazione bagagli, a nome del passeggero, per aiutare a fornire i servizi di tracking e recupero dei bagagli. Il Fornitore darà a queste imprese esclusivamente quegli elementi dei dati personali necessari per fornire i detti servizi. A tali imprese e ai loro dipendenti è vietato utilizzare i dati personali per qualsiasi altro scopo.



- ii. Consenso alla divulgazione per altre ragioni: il Fornitore potrebbe divulgare dati personali se obbligato a farlo per legge o se in buona fede ritiene che tale azione sia necessaria per rispettare gli obblighi legali o nel caso di citazione per una procedura legale, per tutelare e difendere i nostri diritti o proprietà, o in circostanze urgenti per tutelare la sicurezza personale di un individuo.
  
- e. Responsabile dei dati e modifiche all'informativa: il Fornitore, in veste di sponsor e responsabile del sito web, ha anche la responsabilità dei dati raccolti. Il Fornitore potrebbe riesaminare costantemente la presente informativa e si riserva il diritto di modificarla al fine di rafforzarne l'osservanza.
  
- f. Tempi di conservazione dei dati e protocolli di eliminazione: i dati raccolti si devono conservare per il periodo necessario al Fornitore per offrire il servizio o eseguire la transazione richiesta dal Passeggero, e fino a un massimo di sei mesi oltre il termine di eventuali periodi di diritti normativi o legali, assicurandosi che i reclami del Passeggero siano presentati tempestivamente. Fatte salve le disposizioni precedenti, il Passeggero può successivamente decidere di richiedere l'eliminazione di qualsiasi dato personale, inviando una richiesta a: [info@blueribbonbags.com](mailto:info@blueribbonbags.com)

**Blue Ribbon Bags, LLC**

  
Gabriel Menkin  
Chief Executive Officer