

THỎA THUẬN DỊCH VỤ

Thỏa thuận Dịch vụ này (“Thỏa thuận Dịch vụ”) có hiệu lực kể từ ngày mua sản phẩm dịch vụ theo dõi hành lý được cung cấp bởi Blue Ribbon Bags (“Nhà cung cấp”) bởi hoặc đại diện cho hành khách của hãng hàng không (“Hành khách”). Nhà cung cấp và Hành khách sau đây được gọi chung là “Các Bên”.

Các bên đồng ý như sau:

1. THỎA THUẬN DỊCH VỤ:

Dịch vụ theo dõi hành lý do Nhà cung cấp cung cấp bao gồm dịch vụ lấy lại hành lý ký gửi đã được xếp lên một chuyến bay hoặc nhiều chuyến bay, nhưng không phải là (các) chuyến bay mà Hành khách đã đi hoặc đã bị chuyển hướng sai đến một điểm đến khác với điểm đến cuối của chuyến bay của Hành khách, như báo cáo của hãng hàng không (“Hành lý bị xử lý sai”), với sự đảm bảo hài lòng về dịch vụ bao gồm tiền công cho bất kỳ Hành lý bị xử lý sai nào không nằm trong một khoảng thời gian cố định. Khoảng thời gian cố định này là 96 giờ kể từ thời điểm chuyến bay của hành khách hạ cánh, trong đó hành lý không đến được với hành khách theo lịch trình, và như báo cáo của hãng hàng không.

Các thành phần của dịch vụ như sau:

(a) Lấy lại Hành lý

Là một phần của dịch vụ Lấy lại Hành lý, Nhà cung cấp sẽ tích cực tham gia với Hành khách, hãng hàng không và các bên khác để xác định và xúc tiến việc trả lại Hành lý bị xử lý sai của Hành khách trong vòng 96 giờ kể từ thời gian đến thực tế của máy bay tại điểm đến cuối cùng của Hành khách (sau đây gọi là “Giai đoạn Dịch vụ”). **Hành khách hiểu rằng Blue Ribbon Bags là một dịch vụ dựa trên internet. Tất cả các thư từ liên quan đến bất kỳ Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai nào hoặc bất kỳ điều gì liên quan đến Dịch vụ của Blue Ribbon Bags chỉ được thực hiện với Nhà cung cấp qua email. Hành khách và khách hàng sẽ vẫn có nghĩa vụ tuân thủ các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận Dịch vụ này, ngay cả khi không thể truy cập internet hoặc email đầy đủ.**

Mỗi dịch vụ đã mua sẽ chỉ áp dụng cho các chuyến bay được liệt kê trong mã xác nhận của hãng hàng không mà dịch vụ đã được mua cho. Nếu nhiều chuyến bay được đặt vé riêng rẽ và được liệt kê theo các mã xác nhận riêng biệt, thì hành khách sẽ cần phải mua các Thỏa thuận Dịch vụ riêng biệt cho mỗi Mã xác nhận của hãng hàng không. Các Đại lý Du lịch có thể mua dịch vụ theo một mã “PNR” do GDS của họ quy định. Các Đại lý Du lịch Trực tuyến có thể cung cấp sản phẩm cho vé máy bay khứ hồi được mua trên trang web của họ, ngay cả khi vé khứ hồi có nhiều mã xác nhận của hãng hàng không. Các Công ty Bảo hiểm Du lịch có thể thêm sản phẩm của chúng tôi vào dịch vụ của họ và sản phẩm sẽ bảo hiểm cho hành khách trong cùng khoảng ngày giống như hợp đồng bảo hiểm du lịch đã mua, bất kể có bao nhiêu chuyến bay được thực hiện trong khoảng ngày đó.

(b) Thanh toán Đảm bảo Hài lòng về Dịch vụ

Nếu dịch vụ Lấy lại Hành lý không thành công và Hành lý bị Xử lý sai của Hành khách không được trả lại, theo các điều khoản và điều kiện này, trong Thời hạn Dịch vụ, Nhà cung cấp sẽ thanh toán cho Hành khách theo Giới hạn Trách nhiệm Đảm bảo Hải lòng về Dịch vụ. Nhà cung cấp đưa ra nhiều lựa chọn về dịch vụ Lấy lại Hành lý. Hành khách sẽ chọn mức độ dịch vụ Lấy lại Hành lý như mong muốn, với Giới hạn Trách nhiệm Đảm bảo Hải lòng về Dịch vụ tương ứng, được quy định trong Mục (d) dưới đây, và thanh toán cho Nhà cung cấp Phí thỏa thuận Dịch vụ tương ứng, được quy định trong mục (c), bên dưới.

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

Số tiền bồi thường thuộc Giới hạn Trách nhiệm Đảm bảo Hải lòng về Dịch vụ được giới hạn ở hai (2) hành lý không được giao trên mỗi hành khách.

Để đủ điều kiện nhận dịch vụ Lấy lại Hành lý và khoản Thanh toán Đảm bảo Hải lòng về Dịch vụ được quy định trong Thỏa thuận Dịch vụ này, Hành khách chấp nhận và phải tuân thủ đầy đủ những điều sau:

2. TRÁCH NHIỆM VÀ CAM KẾT CỦA HÀNH KHÁCH:

- a. Việc Hành khách thanh toán Phí thỏa thuận Dịch vụ sẽ đồng nghĩa với việc Hành khách chấp nhận hoàn toàn các điều khoản của Thỏa thuận Dịch vụ này.
- b. Tất cả thông tin được cung cấp cho Nhà cung cấp để mua sản phẩm dịch vụ theo dõi hành lý, hoặc khi khai báo hành lý bị xử lý sai (“MBR”), phải chính xác và trung thực. Việc nhập thông tin không chính xác khi mua sản phẩm, bao gồm nhầm lẫn tên hành khách, lựa chọn sai hãng hàng không và mã xác nhận của hãng hàng không sai (**mã số vé điện tử hoặc bất kỳ mã số vé nào do đại lý du lịch đã bán vé máy bay cho hành khách cấp, sẽ không đủ điều kiện để được coi là mã xác nhận của hãng hàng không. Mã xác nhận của hãng hàng không phải do chính hãng hàng không cấp và chỉ các chuyến bay được liệt kê theo mã xác nhận của hãng hàng không do hãng hàng không đó cấp, mới đủ điều kiện để sử dụng cho các dịch vụ lấy lại hành lý hoặc Thanh toán Đảm bảo Hải lòng của Blue Ribbon Bags trong trường hợp hành lý bị thất lạc.**), sẽ làm mất hiệu lực của Thỏa thuận Dịch vụ và Hành khách sẽ không đủ điều kiện nhận bất kỳ dịch vụ Lấy lại Hành lý và các khoản thanh toán Đảm bảo Hải lòng về Dịch vụ nào theo Thỏa thuận Dịch vụ này. Tất cả thông tin cung cấp cho nhà cung cấp khi báo cáo hành lý bị xử lý sai sẽ được sử dụng để xử lý Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai, bao gồm cả thời gian đến của hãng hàng không. Nếu hành khách nhập sai địa chỉ email như một phần của Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai, nhà cung cấp sẽ không chịu trách nhiệm về việc hành khách không thể trả lời hoặc không thể tuân thủ các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận Dịch vụ này.
- c. Nếu nhà cung cấp thông báo cho hành khách, qua email, về thông tin sai được cung cấp trong Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai của hành khách, hành khách sẽ có 12 giờ để sửa thông tin đã cung cấp. Bất kỳ thông tin sai lệch nào mà Hành khách không đính chính, trong vòng 12 giờ kể từ khi được thông báo, sẽ làm mất hiệu lực của thỏa thuận dịch vụ và Báo cáo hành lý bị xử lý sai, và Hành khách sẽ không đủ điều kiện để sử dụng dịch vụ lấy lại hành lý hoặc nhận khoản Thanh toán Đảm bảo Hải lòng.
- d. Hành khách phải mua sản phẩm dịch vụ theo dõi hành lý trước giờ khởi hành ban đầu của máy bay. Hành khách phải mua dịch vụ theo dõi hành lý trước tất cả các chuyến bay trong hành trình trong nước hoặc nước ngoài của mình. Hành khách có thể không mua dịch vụ đó giữa các chặng của chuyến đi (nghĩa là giữa các chuyến bay quá cảnh). Tất cả các chuyến bay trong hành trình của hành khách hoặc các chuyến bay mà hành khách đã

thực hiện để đến điểm đến của mình, và tất cả các chuyến bay mà (các) hành lý của hành khách được gắn thẻ bởi hệ thống thẻ hành lý của bất kỳ hãng hàng không nào trong hành trình đến điểm đến cuối cùng của họ, phải được bao gồm trong dịch vụ của Blue Ribbon Bags để đủ điều kiện sử dụng dịch vụ lấy lại hành lý hoặc nhận khoản thanh toán đảm bảo hải lòng của Blue Ribbon Bags trong trường hợp hành lý bị xử lý sai. Bất kỳ phần nào trong chuyến đi của hành khách để đến điểm đến của mình, hoặc nếu hành lý của hành khách được gắn thẻ cho các chuyến bay theo hệ thống thẻ hành lý của bất kỳ hãng hàng không nào không thuộc phạm vi Thỏa thuận Dịch vụ của Blue Ribbon Bags, sẽ khiến hành khách không đủ điều kiện nhận dịch vụ lấy lại hành lý hoặc khoản thanh toán đảm bảo hải lòng trong trường hợp hành lý bị xử lý sai, ngay cả trong trường hợp tất cả các chuyến bay khác trong hành trình đó đều có các dịch vụ riêng rẽ được mua cho từng chuyến bay. Sau khi một hành lý đã được báo cáo là bị xử lý sai, hành khách không được mua các dịch vụ bổ sung cho các chuyến bay bổ sung có liên quan đến hành lý được báo cáo theo MBR đang hoạt động. Bất kỳ thay đổi nào đối với địa chỉ giao hàng mà đòi hỏi phải có một chuyến bay bổ sung trong đó yêu cầu một dịch vụ bổ sung đều không được phép mua sau khi đã gửi Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai. Những thay đổi đối với địa chỉ giao hàng của hành khách cho một Hành lý bị Xử lý sai mà đã được báo cáo cho nhà cung cấp nhưng chưa có dịch vụ bổ sung liên quan đến chuyến bay bổ sung, sẽ khiến hành khách không đủ điều kiện sử dụng dịch vụ lấy lại hành lý hoặc nhận khoản thanh toán đảm bảo hải lòng của Blue Ribbon Bags.

- e. Hành khách thừa nhận rằng Nhà cung cấp có quyền từ chối bất kỳ nỗ lực mua sản phẩm dịch vụ theo dõi hành lý nào và có thể hủy bỏ bất kỳ Thỏa thuận Dịch vụ nào (bao gồm cả việc trả lại Phí Thỏa thuận Dịch vụ cho Hành khách) bất kỳ lúc nào trước khi Hành khách gửi Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai.
- f. Trong Thời hạn Dịch vụ, Hành khách phải báo cáo khiếu nại với hãng hàng không (theo hình thức như quy định của hãng hàng không) rằng Hành lý của Hành khách đã bị xử lý sai hoặc không được giao trước khi thông báo nhà cung cấp về việc Hành lý bị xử lý sai.
- g. Hành khách phải nhận được xác nhận từ hãng hàng không về Khiếu nại Hành lý bị xử lý sai, trong đó phải bao gồm một mã nhận dạng duy nhất cho khiếu nại hành lý thất lạc (thường được gọi là mã định vị hồ sơ, số tham chiếu hoặc số theo dõi). Blue Ribbon Bags sẽ không thay mặt khách hàng để truy xuất các số nhận dạng duy nhất (mã tham chiếu hồ sơ, mã định vị hoặc mã theo dõi) từ hãng hàng không. Hành khách có trách nhiệm thu thập thông tin này từ hãng hàng không khi nộp khiếu nại hành lý thất lạc lên hãng hàng không. Các Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai không có số nhận dạng duy nhất sẽ không được xử lý và Hành khách sẽ không đủ điều kiện để nhận bất kỳ dịch vụ Lấy lại Hành lý và các khoản thanh toán Đảm bảo Hải lòng về Dịch vụ nào theo Thỏa thuận Dịch vụ này.
- h. Sau đó, hành khách phải báo cho Nhà cung cấp về Khiếu nại Hành lý bị Xử lý sai, bằng cách sử dụng các phương thức báo cáo như được giải thích trong phần 2 (j) của thỏa thuận này, trong đó bao gồm cả mã nhận dạng duy nhất do hãng hàng không cấp cho đơn khiếu nại hành lý thất lạc (“số tham chiếu hồ sơ”) và cho từng hành lý (“số thẻ hành lý”), và tất cả các thông tin bắt buộc, trong vòng 24 giờ kể từ thời gian đến thực tế của máy bay để xử lý Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai. Bất kỳ Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai nào được gửi cho Blue Ribbon Bags tại bất kỳ thời điểm nào sau khi hết thời hạn 24 giờ kể từ thời gian đến thực tế của máy bay sẽ bị từ chối, bất kể hoàn cảnh và lý do nào, và những hành khách đó sẽ không đủ điều kiện nhận các dịch vụ lấy lại hành lý hoặc khoản Thanh toán Đảm bảo Hải lòng về Dịch vụ nào.
- i. **Để hoàn tất quy trình nộp Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai, tất cả hành khách được yêu cầu nộp một bản sao của báo cáo cho Blue Ribbon Bags, như được hãng hàng không cung cấp cho hành khách khi họ nộp đơn khiếu nại hành lý thất lạc, trong vòng 24 giờ kể từ khi chuyến bay của hành khách hạ cánh, để hành khách đủ điều kiện nhận các dịch vụ lấy lại hành lý hoặc khoản Thanh toán Đảm bảo Hải lòng của Blue Ribbon Bags. Nếu giấy tờ này, do hãng hàng không cung cấp cho hành khách, không được nộp cho Blue Ribbon Bags trong vòng 24 giờ sau khi chuyến bay của hành khách hạ cánh, thì Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai mà hành khách gửi cho Blue Ribbon Bags sẽ bị từ chối ngay lập tức khi hết thời hạn 24 giờ, và hành khách sẽ không đủ điều kiện nhận các dịch vụ lấy lại hành lý**

hoặc khoản Thanh toán Đảm bảo Hải lòng của Blue Ribbon Bags. Hành khách phải gửi báo cáo đến địa chỉ email của Blue Ribbon Bags tại mbr@blueribbonbag.com và hành khách phải ghi rõ số Thỏa thuận Dịch vụ mà Blue Ribbon Bags đã cung cấp cho hành khách khi mua, trên dòng tiêu đề của email. Tài liệu hỗ trợ của Hãng hàng không được nộp theo bất kỳ cách nào khác so với hướng dẫn ở đây sẽ không được coi là hồ sơ hợp lệ và sẽ không được xem xét cho bất kỳ Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai nào gửi cho Blue Ribbon Bags. Bất kỳ báo cáo nào không có tài liệu kèm theo được gửi theo cách như mô tả trong phần này, sẽ bị từ chối khi hết thời hạn 24 giờ kể từ khi chuyến bay của hành khách hạ cánh và hành khách sẽ không đủ điều kiện nhận dịch vụ lấy lại hành lý hoặc khoản Thanh toán Đảm bảo Hải lòng từ Blue Ribbon Bags.

- j. Tất cả các hành lý sẽ được coi là đã trả lại cho hành khách và thỏa thuận dịch vụ này sẽ được coi là đã hoàn thành, theo các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận Dịch vụ của Blue Ribbon Bags khi, theo hệ thống theo dõi hành lý thất lạc của hãng hàng không, hành lý đã đến đúng sân bay mà hành khách khiếu nại với hãng hàng không về việc thất lạc hành lý.
- k. Hành khách phải thông báo cho Nhà cung cấp về đơn Khiếu nại Hành lý bị Xử lý sai bằng cách nộp Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai cho Nhà cung cấp:
- trực tuyến tại <https://www.blueribbonbags.com/MbrFilingPassenger> hoặc
 - qua điện thoại theo số +1 888-BAGGAGE (+1 888-224-4243 – US) or +1 917-920-9699 , 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.
 - Tất cả các Báo cáo về Hành lý bị Xử lý sai phải được gửi cho Blue Ribbon Bags trong vòng 24 giờ kể từ khi chuyến bay của hành khách hạ cánh để đủ điều kiện nhận dịch vụ.
- l. Bằng văn bản này, Hành khách ủy quyền rõ ràng cho Nhà cung cấp hành động thay mặt Hành khách trong việc cung cấp dịch vụ Lấy lại Hành lý, bao gồm tất cả các thông tin trao đổi trực tiếp với hãng hàng không, và đồng ý cung cấp nhanh chóng bất kỳ văn bản hoặc xác nhận cần thiết nào khác của cơ quan này. Hành khách cho phép bất kỳ hãng hàng không nào thay mặt hành khách tiết lộ bất kỳ và tất cả thông tin cá nhân và thông tin hành lý/chuyến bay cho Nhà cung cấp. Khi hành khách mua Dịch vụ của BRB thông qua Đại lý Du lịch Trực tuyến hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác bán Sản phẩm, hành khách sẽ trao toàn quyền cho Đại lý Du lịch Trực tuyến hoặc Người bán Bên thứ ba đó tiết lộ tất cả thông tin cá nhân và thông tin hành trình du lịch cho Nhà cung cấp bất kỳ lúc nào trước hoặc sau chuyến đi của hành khách.
- m. Trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản, tất cả các khoản thanh toán, theo điều khoản Thanh toán Đảm bảo Hải lòng về dịch vụ, được thực hiện bằng séc đối với một Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai cụ thể, phải được chuyển thành tiền mặt trong vòng 90 ngày kể từ ngày phát hành séc. Bất kỳ séc nào không được chuyển thành tiền mặt trong khoảng thời gian 90 ngày kể từ ngày phát hành sẽ vô hiệu hóa khoản thanh toán đảm bảo hải lòng và Blue Ribbon Bags sẽ không còn chịu trách nhiệm đối với bất kỳ khoản thanh toán nào cho hành khách đó liên quan đến Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai đã đề cập.
- n. Nếu Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai đã bị đóng hoặc bị từ chối vì bất kỳ và/hoặc tất cả các lý do, và hành khách nhận thấy việc đóng MBR là do lỗi, hành khách có 12 giờ kể từ khi nhận được email từ chối hoặc đóng báo cáo để thông báo cho Blue Ribbon Bags về lỗi đó. Hành khách chỉ có thể thông báo cho Blue Ribbon Bags về lỗi này bằng cách gửi email cho nhà cung cấp theo địa chỉ mbr@blueribbonbags.com và ghi số MBR của mình vào dòng tiêu đề. Bất kỳ email thông báo lỗi nào nhận được sau khoảng thời gian 12 giờ này, hoặc được báo cáo bằng bất kỳ phương thức nào khác, sẽ không được chấp nhận và hồ sơ MBR sẽ không được mở lại và hành khách sẽ không đủ điều kiện nhận được dịch vụ lấy lại hành lý hoặc khoản thanh toán đảm bảo hải lòng của chúng tôi, bất kể hoàn cảnh nào. Nếu nhà cung cấp chấp nhận lỗi đó và hồ sơ MBR được mở lại, nhà cung cấp sẽ có thêm 72 giờ kể từ khi kết thúc 96 giờ ban đầu sau khi chuyến bay của hành khách hạ cánh, hay còn gọi là thời gian dịch vụ, để tìm kiếm hành lý của hành khách. Bất kỳ hành lý nào liên quan đến Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai mà đã được mở lại vì bất kỳ lý do gì sẽ được coi là “đã trả lại” cho hành khách, theo các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận Dịch

vụ này sau khi hành lý được nhận tại đúng sân bay mà hành khách đã khiếu nại thất lạc hành lý với hãng hàng không, và hành khách sẽ không còn đủ điều kiện nhận được dịch vụ lấy lại hành lý hoặc khoản Thanh toán Đảm bảo Hải lòng của Blue Ribbon Bags nữa.

- o. Nếu hãng hàng không hoặc sân bay yêu cầu hành khách “kiểm tra lại” hành lý tại sân bay, trong trường hợp hãng hàng không yêu cầu hành khách thu thập và kiểm tra lại hành lý trên đường bay nối chuyến hoặc vì bất kỳ lý do nào khác, nhưng hãng hàng không không có hồ sơ kiểm tra lại hành lý khi được yêu cầu, thì bất kỳ Hành lý bị Xử lý sai nào như báo cáo của hành khách sẽ không được coi là "bị xử lý sai" theo các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận Dịch vụ này, và hành khách sẽ không đủ điều kiện để nhận được dịch vụ lấy lại hành lý hoặc khoản Thanh toán Đảm bảo Hải lòng của Blue Ribbon Bags.

3. ĐIỀU KHOẢN BỔ SUNG:

- a. Thỏa thuận Dịch vụ này chỉ áp dụng đối với Hành lý bị Xử lý sai. Tất cả các Hành lý bị Xử lý sai phải được hãng hàng không cung cấp “số thể” khi kiểm tra hành lý tại sân bay. Bất kỳ hành lý nào không có số thể sẽ không được coi là Hành lý bị Xử lý sai theo các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận Dịch vụ này.
- b. Thỏa thuận Dịch vụ này không bao gồm hành lý đã được trả lại trong Thời hạn Dịch vụ, bất kể tình trạng của hành lý hoặc đồ đạc bên trong hành lý đó như thế nào.
- c. Thỏa thuận Dịch vụ này không giải quyết bất kỳ trường hợp trộm cắp hoặc hư hỏng nào đối với hành lý hoặc đồ đạc bên trong bất kỳ lúc nào, kể cả sau khi hành lý đã được trả lại cho Hành khách. Bất kỳ khiếu nại nào với Hãng hàng không về việc thất lạc hành lý bao gồm bất kỳ hình thức đi lại nào khác mà không phải là bằng máy bay trong các phần được liệt kê trên hành trình của hành khách sẽ làm cho thỏa thuận dịch vụ này mất hiệu lực và hành khách sẽ không đủ điều kiện nhận được dịch vụ lấy lại hành lý hoặc khoản Thanh toán Đảm bảo Hải lòng của Blue Ribbon Bags.
- d. Nhà cung cấp có thể hủy Thỏa thuận Dịch vụ này và Nhà cung cấp sẽ không có nghĩa vụ nào đối với Hành khách hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khi có điều tra hoặc báo cáo gian lận từ hãng hàng không hoặc Nhà cung cấp liên quan đến bất kỳ khiếu nại thất lạc hành lý hoặc Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai nào. Và Nhà cung cấp có thể đệ đơn khiếu nại gian lận đó cho các cơ quan điều tra thích hợp.
- e. Thỏa thuận Dịch vụ này kết hợp bằng cách tham chiếu bất kỳ hướng dẫn nào liên quan đến báo cáo hành lý bị xử lý sai hoặc các tính năng của dịch vụ hành lý được đăng trên trang web của Nhà cung cấp, bao gồm cả các bản cập nhật thường xuyên.
- f. Các hành lý hoàn trả được giao trong Thời hạn Dịch vụ tới điểm đến mà Hành khách thông báo cho hãng hàng không sẽ được coi là đã hoàn trả cho Hành khách theo Thỏa thuận Dịch vụ này.
- g. Số tiền bồi thường thuộc Giới hạn Trách nhiệm Đảm bảo Hải lòng về Dịch vụ cho Hành lý bị Xử lý sai được giới hạn ở hai (2) hành lý mỗi người.
- h. Hành khách không đủ điều kiện nhận nhiều khoản bồi thường theo Giới hạn Trách nhiệm Đảm bảo Hải lòng về Dịch vụ cho cùng một Hành lý bị Xử lý sai, ngay cả khi mua nhiều Thỏa thuận Dịch vụ.
- i. Trong trường hợp Hành khách không thanh toán Phí thỏa thuận Dịch vụ, hoặc Nhà cung cấp từ chối hoặc hủy bỏ Thỏa thuận Dịch vụ, Thỏa thuận Dịch vụ sẽ không có hiệu lực và Nhà cung cấp sẽ không có nghĩa vụ nào đối với Hành khách hoặc bất kỳ bên thứ ba nào. Điều khoản này áp dụng trong trường hợp xảy ra tranh chấp về phí thẻ tín dụng cho một thỏa thuận dịch vụ cụ thể.
- j. Báo cáo Bất thường về Tài sản (PIR) do sân bay đưa ra (tức là do sân bay làm thất lạc và đã tìm thấy hoặc bất kỳ văn phòng sân bay nào khác) hoặc Báo cáo Bất thường về Hành lý (BIR) hoặc Đơn khiếu nại Thất lạc Hành lý do sân bay cấp: Hành khách không đủ điều kiện nhận bất kỳ khoản thanh toán Đảm bảo Hải lòng về Dịch vụ nào theo Thỏa thuận Dịch vụ này cho các xác nhận khiếu nại của hãng hàng không do sân bay đưa ra dưới dạng PIR hoặc BIR hoặc Đơn khiếu nại Thất lạc Hành lý, trừ khi hãng hàng không đưa ra một khoản thanh toán riêng (bồi thường) cho Hành lý bị Xử lý sai. Chỉ trong trường hợp hãng hàng không đã bồi thường riêng cho hành lý bị thất lạc của hành khách, Nhà cung cấp sẽ

chi trả Khoản thanh toán Đảm bảo Hải lòng về Dịch vụ dành cho Hành lý bị Xử lý sai không được trả lại trong Thời hạn Dịch vụ. Nếu hãng hàng không không đưa ra một khoản bồi thường riêng, Nhà cung cấp sẽ không có nghĩa vụ thanh toán. Cần phải có giấy tờ chứng minh hãng hàng không đã thanh toán cho Hành lý bị Xử lý sai. Hãng hàng không thực hiện chi trả phải cung cấp giấy tờ chứng minh khoản bồi thường mà hãng đã chi trả cho hành khách và khoản bồi thường đó phải dành cho hành lý vẫn bị thất lạc, như được ghi trong hồ sơ của hãng. Việc hãng hàng không cung cấp cho hành khách "phí vật dụng cần thiết" hoặc bồi hoàn cho các chi phí phát sinh trong khi hành lý bị thất lạc sẽ không đủ điều kiện để được coi là khoản bồi thường và hành khách sẽ không đủ điều kiện nhận khoản Thanh toán Đảm bảo Hải lòng BRB.

- k. Nhà cung cấp sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ sự chậm trễ nào do các trường hợp ngoài tầm kiểm soát của mình. Điều này bao gồm, nhưng không giới hạn ở: bất kỳ hành lý nào không thể được chất lên chuyến bay do các vấn đề an ninh (bao gồm nhưng không giới hạn ở các hàng hóa nguy hiểm được tìm thấy trong hành lý và/hoặc hành lý bị hải quan giữ lại vì bất kỳ lý do gì). Ngoài ra, liên quan đến lỗi giao hàng của hãng vận chuyển bên thứ ba đảm nhận việc bàn giao hành lý đã lấy lại cho Hành khách hoặc bất kỳ sự cố nào do Hành khách không sử dụng những nỗ lực hợp lý để tiếp nhận hành lý đã lấy lại trong Thời hạn Dịch vụ hoặc hỗ trợ nhà cung cấp theo bất kỳ cách nào mà nhà cung cấp yêu cầu trong Thời hạn Dịch vụ. Điều này bao gồm các yêu cầu của Nhà cung cấp về mô tả hành lý, danh sách các vật dụng bên trong hành lý của hành khách, hoặc bất kỳ thẻ hoặc mác nhận dạng nào mà hành khách đặt trên hành lý. Tất cả các yêu cầu kiểu này bắt buộc phải được hành khách đáp ứng trong vòng 12 giờ kể từ khi nhà cung cấp đưa ra yêu cầu. Bất kỳ yêu cầu nào không được đáp ứng trong vòng 12 giờ kể từ khi Nhà cung cấp đưa ra yêu cầu sẽ làm mất hiệu lực của Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai và hành khách sẽ không còn đủ điều kiện nhận được dịch vụ lấy lại hành lý hoặc bất kỳ khoản thanh toán đảm bảo hải lòng nào theo thỏa thuận dịch vụ này.
- l. Thỏa thuận Dịch vụ này là không thể hoàn tiền và không thể chuyển nhượng. Nếu chuyến bay của hành khách bị hủy hoặc thay đổi và thay vào đó là một chuyến bay mới được đặt nhưng không được liệt kê theo mã xác nhận của hãng hàng không mà hành khách đã mua dịch vụ cho chuyến bay có mã xác nhận đó, thì hành khách phải mua một dịch vụ mới cho chuyến bay mới của mình. Các lần mua được thực hiện qua trang web mua vé trực tuyến: mỗi lần mua được tính cho mỗi hành trình được đặt vé qua trang web trực tuyến, và sẽ được liệt kê theo mã xác nhận do trang web đó cung cấp tại thời điểm mua. Nếu có bất kỳ thay đổi nào về hành trình, bao gồm hủy chuyến bay và đặt vé lại, xảy ra bên ngoài trang web đặt vé, hành khách sẽ phải mua một dịch vụ riêng cho bất kỳ chuyến bay mới nào được đặt. Hành khách có thể thông báo cho nhà cung cấp về sự thay đổi đó trước giờ khởi hành của bất kỳ chuyến bay nào trong hành trình, bằng cách gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ info@blueribbonbag.com, và ghi rõ Số Hợp đồng Dịch vụ của mình trên dòng tiêu đề trong đó chỉ rõ các chuyến bay mới trong hành trình để tránh phải mua một dịch vụ bổ sung.
- m. Luật điều chỉnh; Quyền tài phán: Thỏa thuận Dịch vụ này và tất cả các khiếu nại phát sinh từ thỏa thuận của các Bên được đề cập ở đây, cho dù có phát sinh trực tiếp theo Thỏa thuận Dịch vụ này hay không, sẽ được điều chỉnh và diễn giải theo luật của Bang New York mà không có ảnh hưởng đến các điều khoản về xung đột pháp luật. Các Bên đồng ý với quyền tài phán riêng của các tòa án tiểu bang và liên bang đặt tại Tiểu bang New York, Quận New York để xét xử tất cả các tranh chấp phát sinh theo Thỏa thuận này. Tất cả các quyết định liên quan đến Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai đều là trách nhiệm duy nhất của Blue Ribbon Bags. Tất cả Người bán Bên thứ ba hoặc đối tác phân phối sản phẩm đều không có ảnh hưởng hoặc ngăn cản bất kỳ quyết định nào được đưa ra liên quan đến bất kỳ Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai hiện có nào, bao gồm tất cả các trường hợp bị Từ chối, Đóng hồ sơ hoặc Đủ điều kiện nhận khoản Thanh toán Đảm bảo Hải lòng của Blue Ribbon Bags. Đồng thời, tất cả Người bán Bên thứ ba và đối tác phân phối sản phẩm sẽ được bồi thường đầy đủ vì bất kỳ và tất cả các hành động pháp lý xuất phát từ bất kỳ quyết định nào được đưa ra liên quan đến Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai. Điều này bao gồm tất cả các trường hợp bị Từ chối, Đóng hồ sơ và Đủ điều kiện nhận khoản Thanh toán Đảm bảo Hải lòng của Blue Ribbon Bags.
- n. Hành khách đồng ý rằng BRB có thể chia sẻ thông tin về Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai

với trang web du lịch trực tuyến hoặc đại lý du lịch bên thứ ba mà hành khách đã mua dịch vụ BRB liên quan trực tiếp đến Báo cáo Hành lý bị Xử lý sai từ bên thứ ba đó. Về bất kỳ giao dịch mua bán nào được thực hiện trực tiếp với BRB, thông qua sự giới thiệu từ một trang web du lịch trực tuyến hoặc đại lý du lịch, hành khách đồng ý rằng BRB có thể chia sẻ toàn bộ dữ liệu bán hàng với đại lý đã giới thiệu hành khách đến trang web của BRB để mua hàng.

4. Cam kết Bảo mật

- a. Nhà cung cấp cam kết bảo vệ quyền riêng tư của hành khách, tuân thủ đầy đủ các quy định về bảo mật hiện hành, bao gồm Quy định chung về Bảo vệ Dữ liệu của Liên minh Châu Âu (GDPR). Bằng cách mua hoặc sử dụng dịch vụ Lấy lại Hành lý, hành khách đồng ý cho phép thu thập và sử dụng dữ liệu như được mô tả trong cam kết bảo mật này.
- b. Đồng ý cho phép thu thập dữ liệu: Để mua và sử dụng dịch vụ theo dõi và lấy lại hành lý, Hành khách phải đồng ý cung cấp một số dữ liệu cá nhân nhất định để cho phép Nhà cung cấp cung cấp dịch vụ hoặc thực hiện giao dịch mà hành khách yêu cầu. Ví dụ: Hành khách cung cấp dữ liệu cá nhân khi mua Thỏa thuận Dịch vụ và, nếu cần, để hoàn thành MBR và các dịch vụ định vị hành lý khác. Dữ liệu cá nhân này có thể bao gồm thông tin liên hệ, chẳng hạn như tên, chức danh, tên công ty/tổ chức, hãng hàng không/chuyến bay/thông tin đặt vé, thông tin thanh toán, địa chỉ email, số điện thoại và số fax, và địa chỉ thực.
- c. Đồng ý cho phép sử dụng dữ liệu cá nhân: Nhà cung cấp sẽ chỉ sử dụng dữ liệu cá nhân cho các mục đích được nêu trong Thỏa thuận Dịch vụ này, để cung cấp các dịch vụ và giao dịch mà hành khách yêu cầu.
- d. Đồng ý cho phép tiết lộ dữ liệu cá nhân: Dữ liệu Cá nhân mà hành khách cung cấp sẽ không được tiết lộ ra bên ngoài Nhà cung cấp (bao gồm các công ty con, chi nhánh và công ty liên doanh của Nhà cung cấp), trừ các trường hợp ngoại lệ sau:
 - i. Đồng ý Tiết lộ cho các Hãng hàng không, Đại lý Du lịch và Dịch vụ Xử lý Hành lý: Để cho phép Nhà cung cấp cung cấp dịch vụ hoặc thực hiện một giao dịch mà hành khách yêu cầu, Nhà cung cấp có thể tiết lộ dữ liệu cá nhân cho các hãng hàng không, đại lý du lịch và dịch vụ xử lý hành lý, thay mặt hành khách để hỗ trợ việc cung cấp dịch vụ theo dõi và lấy lại hành lý. Nhà cung cấp sẽ chỉ cung cấp cho các công ty này các thành phần của dữ liệu cá nhân mà họ cần để cung cấp các dịch vụ đó. Các công ty này và nhân viên của họ không được phép sử dụng những dữ liệu cá nhân đó cho bất kỳ mục đích nào khác.
 - ii. Đồng ý cho phép tiết lộ vì các lý do khác: Nhà cung cấp có thể tiết lộ dữ liệu cá nhân nếu luật pháp yêu cầu hoặc nếu họ thực sự tin rằng hành động đó là cần thiết để tuân thủ các yêu cầu pháp lý hoặc quy trình pháp lý áp dụng với chúng tôi, để bảo vệ quyền

hoặc tài sản của chúng tôi hoặc trong những trường hợp khẩn cấp để bảo vệ an toàn cá nhân của bất kỳ người nào.

- e. **Kiểm soát Dữ liệu và Thay đổi Chính sách:** Nhà cung cấp, với tư cách là nhà tài trợ và duy trì trang web, cũng là người kiểm soát dữ liệu thu thập được. Nhà cung cấp có thể liên tục đánh giá lại chính sách này và có quyền thay đổi chính sách bảo mật của mình để thúc đẩy việc tuân thủ hơn nữa.

- f. **Thời gian Lưu giữ Dữ liệu và Quy trình Xóa bỏ:** Dữ liệu đã thu thập sẽ được lưu giữ trong khoảng thời gian cho phép Nhà cung cấp cung cấp dịch vụ hoặc thực hiện đề nghị giao dịch của Hành khách và trong thời gian tối đa sáu tháng sau khi kết thúc bất kỳ giai đoạn đảm bảo quyền theo luật định hoặc quy định nào, qua đó đảm bảo rằng Hành khách có thể nộp đơn khiếu nại kịp thời. Bất kể những điều đã nói ở trên, sau đó Hành khách có thể yêu cầu xóa bất kỳ dữ liệu cá nhân nào bằng cách gửi yêu cầu đến info@blueribbonbags.com.

Blue Ribbon Bags, LLC



Gabriel Menkin
Chief Executive Officer