服务协议

本服务协议（简称“服务协议”）自航空公司乘客（简称“乘客”）购买或委托他人购买 Blue Ribbon Bags（简称“提供商”)提供的行李追踪服务产品之日起生效。提供商和乘客在下文统称为“双方”。

双方约定如下：

1. 服务协议：

提供商提供的行李追踪服务包括行李找回及服务满意保证，前者指找回根据航空公司报告已被装载到一个或多个非乘客搭乘的航班上或被误运到与乘客航班终点目的地不同的目的地的托运行李（简称“错运行李”）；后者则涵盖对未在固定期限内找到的任何错运行李进行赔偿，此固定期限应为自乘客航班着陆起 96 小时，在此期间内，根据航空公司的报告，行李未按计划与乘客一同到达。

服务的组成内容如下：

(a) 行李找回

作为行李找回服务的一部分，提供商应积极与乘客、航空公司和其他资源沟通，设法在飞机实际到达乘客最终目的地后 96 小时内（下文简称“服务期”）找到错运行李并尽快交还乘客。乘客理解 Blue Ribbon Bags （"BRB”）是一项基于互联网的服务。所有与错运行李报告处理或 Blue Ribbon Bags 服务有关的任何事项的沟通，都只能与提供商通过电子邮件进行。即便无法访问互联网或电子邮件，乘客和客户仍有义务遵守本服务协议的条款和条件。

购买的每项服务仅适用于购买服务时使用的航空公司确认编号中列出的航班。如果分开预订多个航班且航班以不同的确认编号列出，则需要为每个航空公司确认编号购买单独的服务。旅行社可以用 GDS 规定的“PNR”编号购买服务。在线旅行社可以为在其网站上购买的往返机票提供本产品，即使往返机票包含多个航空公司确认编号。旅行保险公司可以将我们的产品添加到其产品服务中，此时本产品所提供的服务可以覆盖与乘客所购旅行保险单显示的保险期间相同的日期范围，无论在该日期范围内乘坐了多少航班。

(b) 服务满意保证赔付

按照本协议条款和条件，如果提供商在服务期内未成功找回行李且乘客的错运行李未被返还，提供商应依据乘客购买的行李追踪服务产品具体等级所对应的服务满意保证责任限额为乘客提供追踪服务未果的赔偿。

2. 服务费:

提供商提供多个等级的行李找回服务，服务费包括行李找回和服务满意保证赔付。乘客根据需要自主选择购买相应等级的服务。

服务费		服务满意保证责任限额
Gold Service - US¥5.00	-	¥1,000.00
Platinum Service - US¥7.50	-	¥1,500.00
Diamond Service - US¥10.00	-	¥2,000.00

为了有资格享受本服务协议中提供的行李找回服务和服务满意保证赔付，乘客应接受并且完全遵守以下内容:

3. 乘客的义务和责任：

a. 乘客支付服务费即表示乘客完全接受本服务协议的条款。

b. 在购买行李追踪服务或提交错运行李报告（简称“MBR”）时提供给提供商的所有信息必须准确、真实。购买本产品时提供不准确的信息将导致服务协议无效，乘客无法享受本服务协议下的任何行李找回服务和服务满意保证赔付，包括提供错误的乘客姓名、错误的航空公司或错误的航空公司确认编号（电子机票编号或向乘客出售机票的旅行社发放的任何票据编号不是航空公司确认编号。航空公司确认编号必须由航空公司发放，并且只有在所购机票所属航空公司发放的航空公司确认编号下列出的航班才有资格在行李丢失时享受行李找回服务或 Blue Ribbon Bags 满意保证赔付）。报告错运行李时提供给提供商的、包括航班到达时间在内的所有信息将被用于处理错运行李报告。如果乘客在错运行李报告中填

写了错误的电子邮件地址，由此造成的乘客无法回复或无法遵守本服务协议的条款和条件，提供商对此概不负责。

c. 如果提供商通过电子邮件向乘客告知其在错运行李报告中提供了错误信息，乘客可在 12 小时内更正提供的信息。若乘客未在被告知后 12 小时内更正一切错误信息，则服务协议和错运行李报告均将无效，乘客将没有资格享受行李找回服务或满意保证赔付。

d. 乘客必须在飞机最初起飞时间之前购买行李追踪服务产品。乘客必须在出境或入境行程的所有航班起飞前购买行李追踪服务。乘客不得在行程中途（即转接航班之间）购买本服务。乘客行程中的所有航班或乘客为到达目的地所乘坐的所有航班，以及乘客行李在到达最终目的地的行程中被任何航空公司的行李标签系统标记的所有航班，都必须被 Blue Ribbon Bags 服务所涵盖，乘客才有资格在行李错运时享受行李找回服务或 Blue Ribbon Bags 满意保证赔付。如乘客到达目的地途中的任何一段行程或者乘客的行李被任何航空公司的行李标签系统标记的航班，未被 Blue Ribbon Bags 服务协议覆盖，则乘客无法在行李错运时享受行李找回服务或满意保证赔付，即使已为该行程中的其他所有航班都购买了单独的服务。一旦为行李提交了错运行李报告之后，乘客不得再为与有效 MBR 下报告的行李有关的其他航班购买其他服务。在提交错运行李报告之后，不得因交付地址变更而为额外航班购买额外服务。如果乘客在错运行李报告已提交给提供商之后更改交付地址，而且提供商没有提供与该额外航班关联的额外服务，则乘客将没有资格享受行李找回服务或 Blue Ribbon Bags 满意保证赔付。

e. 乘客确认提供商有权拒绝任何购买行李追踪服务产品的行为，并且可在乘客提交错运行李报告之前随时解除任何服务协议并向乘客退还服务费。

f. 如果乘客的行李被错运或未被交付，乘客必须在服务期内及时向航空公司（以航空公司规定的形式）申报，然后再向提供商提交错运行李报告。

g. 乘客必须从航空公司拿到错运行李申报的确认函，其中必须包含航空公司行李丢失申报的唯一标识符（通常称为档案编号、参考号或查询号）。Blue Ribbon Bags不会代表客户向航空公司索取唯一标识符编号（档案编号、参考号或查询号）。

乘客应负责在向航空公司申报丢失行李时向航空公司收集这些信息。没有唯一标 识编号的错运行李报告将不会被受理，并且乘客将没有资格享受本服务协议下的任何行李找回服务和服务满意保证赔付。

h. 之后，乘客必须在飞机实际到达时间后 24 小时内使用本协议第 2(k) 节所述的报告方式，向提供商报告错运行李的申报情况，包括航空公司为丢失行李申报发放的唯一标识符即“档案参考编号”、为每件行李发放的唯一标识符即“行李标签编号”以及所有必要信息，错运行李报告才能得到处理。无论具体情况和原因如何，自飞机实际到达时间起计算的 24 小时期限届满后向 Blue Ribbon Bags 提交的任何错运行李报告将被拒绝，并且这些乘客将没有资格享受行李找回服务或服务满意保证赔付。

i. 为了完成错运行李报告提交流程，所有乘客必须在其航班着陆后 24 小时内向 Blue Ribbon Bags 提交航空公司在乘客提交丢失行李申报时提供给乘客的报告副本，这样乘客才有资格享受行李找回服务或 Blue Ribbon Bags 满意保证赔付。如果航空公司提供给乘客的该文件未在乘客航班着陆后 24 小时内提交给 Blue Ribbon Bags，乘客提交给 Blue Ribbon Bags 的错运行李报告将在 24 小时期限届满后被立即拒绝，并且乘客将没有资格享受行李找回服务或 Blue Ribbon Bags满意保证赔付。乘客必须将报告发送到指定的 Blue Ribbon Bags 电子邮件地址 mbr@blueribbonbags.com，并且乘客必须在电子邮件主题行输入 Blue Ribbon Bags在其购买服务时提供的服务协议编号。根据此处规定以外的其他任何方式提交航空公司证明文件将视为无效提交且与提交给 Blue Ribbon Bags 的错运行李报告无关。自乘客航班着陆之时起计算的 24 小时期限届满后，没有根据本节所述方式提交附随文件的任何报告将被拒绝，并且乘客将没有资格享受行李找回服务或 Blue Ribbon Bags 满意保证赔付。

j. 根据航空公司的行李系统，行李到达乘客在丢失行李申报中所列示的丢失行李认领机场之后，所有行李将被视为已交还乘客，并且本服务协议将被视为已按照 Blue Ribbon Bags 服务协议的条款和条件履行。

k. 乘客必须通过以下一种方式向提供商提交错运行李报告以向提供商提出错运行李相关的诉求：

在线使用 https://www.blueribbonbags.com/MbrFilingPassenger 或；

拨打电话 +1 888-BAGGAGE (+1 888-224-4243-US) or +1 917-920-9699 (toll free)，7 天 24 小时全天候工作；

所有错运行李报告必须在乘客航班着陆后 24 小时内提交给 Blue Ribbon Bags 才有资格享受服务。

l. 乘客特此明确授权提供商在行李找回服务中作为乘客代表，从事包括与航空公司进行所有直接沟通在内的活动，并同意及时提供该授权所需的书面或其他形式的确认。乘客完全同意任何航空公司向作为乘客代表的提供商披露所有和任何个人和行李/航班信息。乘客通过在线旅行社或本产品的其他任何第三方销售商购买 BRB 服务即表示乘客完全授权在线旅行社或第三方销售商在乘客行程之前或之后随时向提供商披露所有个人和行程信息。

m. 除非另有书面规定，否则依据满意保证赔付服务，提供商就特定的“错运行李报告”以支票方式支付的所有款项，必须在支票签发之日起 90 天内兑现。如任何支票自签发之日起 90 天内未被兑付，满意保证赔付将作废，且 Blue Ribbon Bags不再就相关错运行李报告而向乘客承担任何付款责任。

n. 如果错运行李报告出于任何和/或所有原因已被关闭或拒绝，而乘客认为 MBR被错误关闭，则乘客可在收到关闭或拒绝电子邮件起 12 小时内向 Blue Ribbon Bags 告知该错误。乘客只能通过给提供商 (mbr@blueribbonbags.com) 发送电子邮件并在主题行中输入 MBR 编号来向 Blue Ribbon Bags 告知此错误。在此 12小时之后收到的任何有关错误告知的电子邮件或以其他任何方式进行的报告将不会被受理；无论情况如何，MBR 文件将不会被重新打开，乘客也将没有资格享受行李找回服务或满意保证赔付。如果提供商接受该错误并重新打开 MBR 文件，则自乘客航班着陆起最初的 96 小时结束之后，提供商将享有额外增加的 72小时（也称为服务期）来寻找乘客的行李。按照本服务协议的条款和条件，一旦航空公司丢失行李申报中记录的机场收到行李之后，与出于任何原因重新打开的错运行李报告有关的任何行李将被视为“已交还”给乘客，并且乘客将不再有资格享受行李找回服务或 Blue Ribbon Bags 满意保证赔付。

o. 根据本服务协议的条款和条件，对于乘客所报告的在航空公司出于转机或任何其他理由要求领取和重新托运行李时，乘客根据航空公司或机场要求在机场“重新托运”的任何错运行李，但航空公司没有要求重新托运这些行李的记录，则这些

行李将不被视为“错运”，并且没有资格享受行李找回服务或 Blue Ribbon Bags

满意保证赔付。

4. 其他条款：

a. 本服务协议仅适用于错运行李。所有错运行李都必须贴有在机场托运行李时由航空公司提供的“标签编号”。按照本服务协议的条款和条件，任何没有标签编号的行李都不构成本协议所述的错运行李。

b. 本服务协议不保障在服务期内交还乘客的行李，无论行李或其内含物的状况如何。

c. 本服务协议不保障行李或其内含物在任何时候（包括在行李归还给乘客后）的任何失窃或损坏。如果航空公司的任何丢失行李申报记录中包含除乘客行程中所列航班以外的其他任何形式的旅行，则服务协议将无效，并且乘客将没有资格享受行李找回服务或 Blue Ribbon Bags 满意保证赔付。

d. 在航空公司或提供商就任何丢失行李申报或错运行李报告进行欺诈举报或开展调查时，提供商有权解除本服务协议且对乘客或任何第三方不负有任何责任。提供商可向有关调查机构提出此类欺诈诉请。

e. 本服务协议通过引用的方式包含了提供商网站上发布及定期更新的与处理错运行李报告或行李服务功能有关的任何说明。

f. 在服务期内，交付至乘客向航空公司提供的目的地的已交还行李，将被视为已按照本服务协议妥善交还乘客。

g. 错运行李的服务满意保证责任限额赔偿仅限于每人两 (2) 件行李。

h. 乘客不得就同一件错运行李获得服务满意保证责任限额项下的多次赔偿，即使购买了多个服务协议项下的服务。

i. 如果乘客未支付服务费，或提供商拒绝或解除了服务协议，则服务协议不具有任何效力，并且提供商对乘客或任何第三方不负有任何责任。本规定在特定服务协议的信用卡收费有争议的情况下适用。

j. 提供商对超出其控制范围的情况所导致的任何延迟概不负责，这些情况包括但不限于由于安全问题（包括但不限于行李内发现危险品和/或行李包出于任何原因被海关扣下）而无法装载到航班的任何行李；此外，还涉及第三方承运人未能向乘

客交付找回的行李，或乘客经合理努力而无法在服务期内收到找回的行李，或未

能在服务期内以提供商要求的任何方式协助提供商的情况（包括提供商要求提供行李的描述、乘客行李内含物的清单或乘客贴在行李上的任何标识性标签或标记的情况）。乘客必须在提供商提出请求后 12 小时内对所有这类请求做出回应。如
果在提供商提出要求后 12 小时内乘客未做出回应，则错运行李报告将失效，并且乘客将不再有资格享受本服务协议下的行李找回服务或任何满意保证赔付。

k. 本服务协议不可退款、不可转让。如果乘客的航班被取消或改签，而预订的新航 班未在乘客购买服务时使用的航空公司确认编号下列出，则乘客必须为新航班购买新服务。通过在线票务网站进行的购买：每次购买都是按照在线网站预订的行程进行的，这些行程将在购买时根据该网站提供的确认编号列出。对网络预订之外发生的任何行程变更，包括航班取消和重新预订，都需要为预订的任何新航班购买单独的服务。乘客可以在行程内的任何航班起飞之前向提供商告知此类变更，具体方式是将电子邮件发送给我们 (info@blueribbonbags.com)，在主题行中输入服务协议编号，注明行程内的新航班，以避免购买额外服务。

l. 适用法律及管辖：本服务协议以及因双方协议而产生的所有诉讼（无论是否直接由本服务协议引起）均应受纽约州法律管辖，并根据纽约州法律解释，且不适用法律冲突规范。双方同意纽约州纽约郡的州和联邦法庭对本协议项下产生的所有争议享有专属管辖权。关于错运行李报告的所有决定由 Blue Ribbon Bags 全权负责。本产品的所有第三方销售商或分销合作伙伴无法影响或左右与任何存在的错运行李报告有关的任何决定，包括 Blue Ribbon Bags 满意保证赔付的所有拒付、关闭或资格。此外，本产品的所有第三方销售商和分销合作伙伴将完全不受因错运行李报告的任何决定而产生的一切法律诉讼的影响（包括 Blue Ribbon Bags 满意保证赔付的所有拒付、关闭和资格）。

m. 乘客同意，BRB 可将错运行李报告信息与第三方在线旅行网站或旅行社共享，前提是乘客从这些网站或旅行社购买了与该错运行李报告直接相关的 BRB 服务。通过在线旅游网站或旅行社推荐而直接与 BRB 进行的任何销售，乘客同意 BRB 可将所有销售数据与推荐乘客到 BRB 网站购买的代理机构共享。

5. 隐私声明

a. 提供商致力于保护您的隐私，完全遵守包括欧盟的《通用数据保护条例》(GDPR)

在内的所适用隐私法规。购买或使用行李找回服务即表示您同意本隐私声明中规

定的数据收集和使用实践。

b. 数据收集同意：要购买和使用行李追踪和找回服务，乘客必须同意提供特定的个人数据，以允许提供商提供服务或执行您请求的交易。例如，乘客在购买服务协议及在需要完成 MBR 和其他行李定位服务时应提供个人数据。这些个人数据可能包括联系人详细信息，例如您的姓名、头衔、公司/组织名称、航空公司/航班/预订信息、支付信息、电子邮件地址、电话和传真号码和物理地址。

c. 个人数据使用同意：提供商仅将个人数据用于本服务协议中规定的用途，以提供您请求的服务和交易。

d. 个人数据披露同意：您提供的个人数据不会在提供商（包括其子公司、附属公司与合营企业）以外进行披露，但情况除外：

i. 同意披露给航空公司、旅行社和行李处理服务机构：为了允许提供商提供服务或执行您请求的交易，提供商可代表您将个人数据披露给航空公司、旅行社和行李处理服务机构，以协助提供行李追踪和找回服务。提供商将仅向这些公司提供他们交付这些服务所需的个人数据。这些公司及其员工不得将这些个人数据用于其他任何用途。

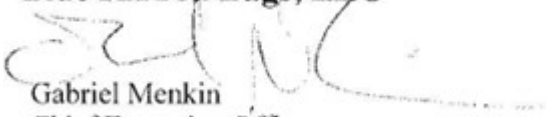
ii. 同意出于其他原因披露：如果法律要求，或提供商出于善意认为有必要披露个人数据，以遵守法律要求或履行法律程序、保护和捍卫我们的权利或财产，或在紧急情况下保护任何个人的人身安全，提供商可能会披露个人数据。

e. 数据控制方和政策变更：提供商作为网站的发起者和维护者，也是所收集数据的控制者。提供商可以持续重新评估此政策，并保留更改隐私政策以促进进一步合规的权利。

f. 数据保留期限和删除协议：收集的数据应保留一定时间，以允许提供商提供服务或执行乘客的交易请求，并在

任何法定或监管权利期限结束后最多保留六个月，确保乘客可以及时提交诉求。尽管有前述规定，但乘客后续可以选择向 info@blueribbonbags.com 发送请求以删除任何个人数据。

Blue Ribbon Bags, LLC



Gabriel Menkin
Chief Executive Officer