服務合約

本服務合約（以下簡稱為「服務合約」）自 Blue Ribbon Bags 有限責任公司（以下簡稱為「提供商」）或代表航空公司乘客（以下簡稱為「乘客」）購買其提供的行李跟蹤服務產品之日起生效。 提供商和乘客統稱為「雙方」。

雙方約定如下：

1. 服務合約：

提供商提供的行李跟蹤服務包括對已裝載到一個或多個航班（但不是乘客所乘坐的航班）上的托運行李，或者航空公司報告被誤送到與航班終點不同的目的地的托運行李（以下簡稱為「錯運行李」）的尋回服務，以及對任何在固定時間段內未找到的錯運行李提供補償的服務滿意度保證。 這一固定時間段應為自乘客乘坐航班著陸之日起 96 小時（在此期間，行李並未按照預定時間和航空公司的報告隨乘客到達）。

服務內容如下：

(a) 行李尋回

作為行李尋回服務的一部分，提供商應積極與乘客、航空公司和其他資源合作，在飛機實際到達乘客最終目的地的 96 小時內（以下簡稱為「服務期限」），找到並加快處理乘客錯運行李的返還事宜。 **乘客瞭解 Blue Ribbon Bags 基於網際網路提供相關服務。 所有與任何錯運行李報告有關的信函，或與 Blue Ribbon Bags 服務有關的任何事項，僅可透過電子郵件與提供商聯絡。 即使沒有足夠的網際網路或電子郵件存取，乘客和客戶仍有義務遵守本服務合約的條款和條件。**

所購買的每項服務僅適用於已購買服務的航空公司確認號碼中列出的航班。 如果多個航班單獨預訂並列在單獨的確認號碼下，則需要為每個航空公司確認號碼購買單獨的服務合約。 旅行社可根據其 GDS 規定的「PNR」號碼購買服務。 即使往返機票包含多個航空公司確認號碼，線上旅行社仍可為在其網站上購買的往返機票提供產品。 旅行保險公司可將我們的產品添加到他們的產品中，且該產品將涵蓋與購買的旅行保險單相同日期範圍內的乘客，無論在該日期範圍內乘坐多少航班。

(b) 服務滿意度保證補償

如果行李尋回服務不成功，且乘客錯運行李未返還，根據本條款和條件，在服務期限內，提供商應按照服務滿意度保證責任限額向乘客提供相應補償。 提供商提供多種級別的行李尋回服務。 乘客應選擇所需的行李尋回服務級別，以及下文 (d) 款中規定的相應服務滿意度保證責任限額，並向提供商支付下文 (c) 款中規定的相應服務合約費。

(c) 服務合約費		(d) 服務滿意度保證責任限額
Gold Service - USHK$5.00	-	HK$1,000.00
Platinum Service - USHK$7.50	-	HK$1,500.00
Diamond Service - USHK$10.00	-	HK$2,000.00

服務滿意度保證責任限額的補償受限於每位乘客兩 (2) 件未交付的行李。

要符合資格享受本服務合約中規定的行李尋回服務和服務滿意度保證補償，乘客應接受並必須完全遵守以下規定：

2. 乘客責任和承諾：

a. 乘客支付服務合約費即表示乘客完全接受本服務合約條款。

b. 購買行李跟蹤服務產品，或在提交錯運行李報告（「MBR」）時向提供商提供的所有資訊必須準確、真實。 購買產品時輸入的信息不正確，包括錯誤的乘客姓名、錯誤的航空公司選擇和錯誤的航空公司確認號（**電子機票號或由出售給乘客機票的旅行社簽發的任何機票號，都不能成為航空公司的確認號。 航空公司的確認號必須由航空公司自己簽發，並且只有在購買機票的航空公司簽發的航空公司確認號下列出的航班才有資格在行李丟失的情況下獲得行李尋回服務或 Blue Ribbon Bags 服務滿意度保證補償。**）將使服務合約無效，並且乘客將沒有資格獲得本服務合約項下的任何行李尋回服務和服務滿意度保證補償。 報告錯運行李時向提供商提供的所有資訊將用於處理錯運行李報告，包括航班到達時間。如果乘客輸入錯誤的電子郵件地址作為其錯運行李報告的一部分，提供商將不承擔無法回答乘客或不遵守本服務合約的條款和條件的責任。

c. 如果提供商透過電子郵件通知乘客，在乘客錯運行李報告中提供的資訊有誤，乘客將有 12 個小時來更正所提供的資訊。 如果乘客在收到通知後的 12 小時內未更正任何錯誤資訊，將導致本服務合約和錯運行李報告無效，且乘客將不具備享受行李尋回服務或服務滿意度保證補償資格。

d. 乘客必須在飛機起飛前購買行李跟蹤服務產品。 在出境或入境旅行中，乘客必須在所有航班起飛前購買行李跟蹤服務。 乘客不得在航程之間（即在轉機之間）購買服務。 乘客行程中的所有航班，或搭乘乘客到達目的地的所有航班，以及任何航空公司的行李標籤系統在乘客行李到達最終目的地的旅程中對其進行標記的所有航班，必須涵蓋 Blue Ribbon Bags 服務，才可在錯運行李時具備享受行李尋回服務或 Blue Ribbon Bags 服務滿意度保證補償的資格。 在乘客到達目的地的旅行的任何部分，如果乘客行李被未涵蓋 Blue Ribbon Bags 服務合約的任何航空公司的行李標籤系統進行標記，即使旅行中的所有其他航班都為其行李購買單獨的服務，在錯運行李時乘客也將不具備享受行李尋回服務或服務滿意度保證補償的資格。 一旦對行李提交錯運行李報告，乘客將不得購買其他航班針對有效 MBR 下報告的行李額外服務。 對於需要額外航班的交付地址的任何變更，在提交錯運行李報告後，不得購買該額外航班的額外服務。 對於已向提供商報告錯運行李的乘客交付地址的變更，如果還沒有與額外航班相關的額外服務，乘客將無法享受行李尋回服務或 Blue Ribbon Bags 滿意度保證補償。

e. 乘客確認，在提交錯運行李報告前，提供商有權拒絕任何購買行李跟蹤服務產品的行為，並可隨時取消任何服務合約（包括向乘客退還服務合約費）。

f. 在向提供商報告錯運行李前，乘客必須在服務期限內，以航空公司規定的格式，及時向航空公司申報乘客行李錯運或未交付的索賠。

g. 乘客必須收到航空公司錯運行李的索賠確認，其中必須包括航空公司丟失行李索賠的唯一識別碼（通常稱為檔案號、查詢號或跟蹤號）。 Blue Ribbon Bags 不會代表客戶從航空公司獲取唯一識別碼（檔案號、查詢號或跟蹤號）。 在向航空公司提出丟失行李索賠時，乘客有責任從航空公司收集此資訊。 不包含唯一識別碼的錯運行李報告將不予處理，乘客將不具備享受本服務合約下的任何行李尋回服務和服務滿意度保證補償的資格。

h. 因此，為了處理錯運行李報告，乘客必須在飛機實際到達時間的24小時內，使用本合約 2(k) 款中所述的報告方法，向提供商申報錯運行李索賠，其中包括航空公司為其丟失的行李索賠簽發的唯一識別碼（「檔案參照號碼」）和每個行李的唯一識別碼（「行李標籤號」），以及所有需要的相關資訊。在飛機實際到達時間的 24 小時後，向 Blue Ribbon Bags 報告的任何錯運行李報告都將被拒絕，無論任何情況和原因，這些乘客將不具備享受行李尋回服務或服務滿意度保證補償的資格。

i. **為了完成錯運行李報告備案程序，所有乘客必須在航班著陸後 24 小時內向 Blue Ribbon Bags 提**

交一份乘客提出丟失行李索賠時航空公司向乘客提供的報告副本，以具備享受行李尋回服務或 Blue Ribbon Bags 服務滿意度保證補償的資格。如果乘客在所乘坐航班著陸後 24 小時內未將本文檔（由航空公司提供給乘客）提交給 Blue Ribbon Bags，在 24 小時的期限到期後，提交給 Blue Ribbon Bags 的錯運行李報告將不予處理，且乘客將不具備享受行李尋回服務或 Blue Ribbon Bags 服務滿意度保證補償的資格。報告必須由乘客透過電子郵件傳送至指定的 Blue Ribbon Bags 電子郵件地址 mbr@blueribbonbags.com，且乘客必須在電子郵件的主題行寫上在購買時 Blue Ribbon Bags 提供的服務合約號碼。以此處所述方式之外的任何其他方式提交的支援性航空公司文檔將不會視為有效的提交，也不會視為與 Blue Ribbon Bags 的任何錯運行李報告有關。 在乘客所乘航班著陸後的 24 小時內，未按本節所述方式提交隨附文檔的任何報告都將被拒絕，且乘客不具備享受行李尋回服務或 Blue Ribbon Bags 服務滿意度保證補償的資格。

j. **所有行李都將被視為已退回給乘客，根據 Blue Ribbon Bags 服務合約的條款和條件，該服務合約將被視為已履行，此時根據航空公司的行李丟失系統，行李已到達機場，同時記錄乘客向航空公司提出的丟失行李索賠。**

k. 乘客必須透過以下方式向提供商提交錯運行李報告，並向提供商提出錯運行李索賠：透過網站
   - https://www.blueribbonbags.com/MbrFilingPassenger 或
   - 致電 +1 888-BAGGAGE (+1 888-224-4243 – US) or +1 917-920-9699（全天候服務）。
   - 所有錯運行李報告必須在乘客所乘航班著陸後 24 小時內提交給 Blue Ribbon Bags，才具備享受這些服務的資格。

l. 乘客在此明確授權提供商代表乘客處理所提供的行李尋回服務（包括所有與航空公司的直接通信），並同意立即提供任何本授權所需的書面或其他確認。 乘客完全允許任何航空公司代表乘客向提供商發佈任何及所有個人和行李/航班資訊。 透過線上旅行社或該產品的任何其他第三方銷售商購買 BRB 服務時，乘客將全權授權線上旅行社或第三方賣方在乘客旅行前後隨時向提供商發佈所有個人和旅行行程資訊。

m. 除非另有書面約定，否則根據服務滿意度保證補償，針對具體的錯運行李報告所進行的所有支票付款均須自支票簽發之日起 90 天內兌現。自簽發之日起 90 天內未兌現的任何支票，將不能享受服務滿意度保證補償，且 Blue Ribbon Bags 將不再對該乘客為所提出的錯運行李報告而支付的任何款項負責。

n. 如果錯運行李報告因任何和/或所有原因被關閉或拒絕，且乘客發現 MBR 的關閉是錯誤的，乘客在收到關閉或拒絕電子郵件後有 12 個小時的時間將這個錯誤告知 Blue Ribbon Bags。 乘客只能透過向提供商傳送電子郵件至 mbr@blueribbonbags.com 並在主題行寫上 MBR 編號將這個錯誤告知 Blue Ribbon Bags。 在此 12 小時後收到的或以任何其他方式報告的任何錯誤電子郵件將不被接受，且 MBR 檔案將不會重新打開，無論如何，乘客都將不具備享受行李尋回服務或服務滿意度保證補償的資格。 如果提供商認可這個錯誤，且 MBR 檔案被重新打開，提供商將在乘客所乘航班降落後 96 小時（也稱為服務期限）結束時額外增加 72 小時來查找乘客行李。 根據本服務合約的條款和條件，行李已到達機場後，與因任何原因而重新打開的錯運行李報告相關的任何行李都將被視為「已返還」給乘客，同時記錄航空公司的丟失行李索賠，乘客將不再具備享受行李尋回服務或 Blue Ribbon Bags 服務滿意度保證補償的資格。

o. 如果由於任何其他原因，航空公司要求透過轉機航班搜集並重新檢查行李，則航空公司或機場應要求乘客在機場「重新檢查」乘客所報告的任何錯運行李，根據本服務合約的條款和條件，如果航空公司沒有所需的重新檢查行李的記錄，任何錯運行李都將不會被視為「錯運行李」，且不具備享受行李尋回服務或 Blue Ribbon Bags 服務滿意度保證補償的資格。

3. 附加條款：

a. 本服務合約僅適用于錯運行李。 在機場檢查行李時，所有錯運行李都必須由航空公司提供「標籤號」。 根據本服務合約的條款和條件，任何沒有標籤號的行李不得視為錯運行李。

b. 本服務合約不涵蓋已在服務期限內返還行李的乘客，無論行李或其內容物的狀況如何。

c. 本服務合約不涵蓋行李或其內物品在任何時候的任何盜竊或損壞，包括行李返還給乘客後。 任何航空公司的行李丟失索賠，包括乘客旅程中所列區段內除航空旅行以外的任何其他形式的旅行，都將使本服務合約失效，乘客將不具備享受行李尋回服務或 Blue Ribbon Bags 服務滿意度保證補償的資格。

d. 在航空公司或提供商就任何遺失的行李索賠或錯運報告進行欺詐報告或調查後，提供商可取消本服務合約，並對乘客或任何第三方不承擔任何義務。 並且提供商可向相關調查機構提出此類欺詐索賠。

e. 本服務合約納入了與提供商網站上發佈的錯運行李報告或行李服務功能有關的任何說明（包括定期更新），僅供參考。

f. 根據本服務合約，在服務期限內交付到乘客提供給航空公司的目的地的退回行李將被視為已返還給乘客。

g. 錯運行李的服務滿意度保證補償責任限額為，每人僅限兩 (2) 件行李。

h. 即使購買多份服務合約，乘客也無法對同一錯運行李申請多份服務滿意度保證補償責任限額。

i. 如果乘客未能支付服務合約費，或提供商已拒絕或取消本服務合約，則本服務合約不具有效力，且提供商對乘客或任何第三方不承擔任何義務。 本規定適用於特定服務合約的信用卡收費存在爭議的情況。

j. 機場（即機場失物招領處或任何其他機場辦事處）出具的財產報失單 (PIR) 或機場出具的行李報失單 (BIR) 或遺失行李索賠表： 對於機場以 PIR 或 BIR 形式發出的航空公司索賠確認，或機場以行李丟失索賠表形式發出的航空公司索賠確認，根據本服務合約，乘客不具備享受任何服務滿意度保證補償的資格，除非航空公司為錯運行李單獨支付補償（賠償）。只有在航空公司為乘客丟失的行李提供單獨賠償的情況下，提供商才會為服務期限內未退回的錯運行李支付服務滿意度保證補償。 如果航空公司不單獨支付賠償金，提供商將沒有補償義務。 需提供航空公司對錯運行李的賠償證明。 航空公司向乘客提供的這種補償必須由提供補償的航空公司記錄，且根據該航空公司的記錄必須是仍然丟失的行李。 航空公司向乘客提供「必需品費」或報銷在行李丟失時發生的費用將不符合賠償條件，且該乘客將不具備享受 BRB 服務滿意度保證補償的資格。

k. 提供商對因其無法控制的情況造成的任何延誤不承擔責任。這包括但不限於由於安全問題而無法裝上飛機的任何行李（包括但不限於在行李內發現危險品和/或由於任何原因被海關扣留的行李）。 此外，對於試圖將尋回的行李交付給乘客的第三方承運人的交付失敗，或乘客未能在服務期限內盡合理努力接收尋回的行李，或未能按提供商要求的任何方式協助提供商。 這包括提供商提出的行李描述請求、乘客行李內物品清單或乘客在行李上放置的任何識別標籤或標記。 所有此類請求都要求乘客在提供商提出請求後的 12 小時內作出回應。 在提供商提出要求後的 12 小時內未作出回應的任何請求將使錯運行李報告無效，乘客將不再具備享受本服務合約項下的行李尋回服務或任何服務滿意度保證補償的資格。

l. 本服務合約不可退款且不可轉讓。 如果乘客的航班被取消或被變更且在其所在的地方預訂新航班，但該航班未列在該乘客已購買其服務的航空公司確認號碼下，乘客必須為其新航班購買新服務。 對於透過線上票務網站進行的購買：每次購買都是透過線上網站預訂的行程，該行程將在購買時在該網站提供的確認號碼下列出。對於非網站預訂行程的任何變更，包括航班取消和重新預訂，都需要為預訂的任何新航班購買單獨的服務。乘客可透過以下方式在行程內的任何航班起飛前將變更情況通知給提供商：傳送電子郵件至 info@blueribbonbags.com 並在主題行寫上其服務合約號碼，說明行程內的新航班，以避免再次購買服務。

m. 適用法律；管轄權：本服務合約和本合約所述雙方同意產生的所有索賠，無論是否直接源於本服務合約，均應受紐約州法律管轄並按其解釋，但不影響法律衝突條款。 雙方同意紐約州和紐約郡的州法院和聯邦法院對本協議下產生的所有爭議的裁決具有專屬管轄權。 錯運行李報告相關的所有決定均由 Blue Ribbon Bags 承擔。 本產品的所有第三方經銷商或分銷合作夥伴對任何現有的錯運行李報告所作出的任何決定（包括所有拒絕、關閉或 Blue Ribbon Bags 服務滿意度保證補償的資格）均無影響或限制。 此外，本產品的所有第三方經銷商和分銷合作夥伴將完全免於因所作出的有關錯運行李報告的任何決定而導致的任何和所有法律訴訟。 這包括 Blue Ribbon Bags 服務滿意度保證補償的所有拒絕、關閉和資格獲取。

n. 乘客同意 BRB 可與乘客購買與該錯運行李報告直接相關的 BRB 服務的第三方線上旅遊網站或旅行社共用錯運行李報告資訊。 對於透過線上旅遊網站或旅行社的推薦直接與 BRB 進行的任何銷售，乘客同意 BRB 可與將乘客推薦到 BRB 網站購買的線上旅遊網站或旅行社共用所有銷售資料。

4. 隱私權聲明

a. 提供商致力於保護您的隱私，完全遵守適用的隱私法規，包括歐盟的通用資料保護法規 (GDPR)。 購買或使用行李尋回服務即表示您同意本隱私權聲明中所述的資料收集和使用慣例。

b. 資料收集同意書： 為了購買和使用行李跟蹤和尋回服務，乘客必須同意提供某些個人資料，以便提供商提供服務或執行乘客請求的交易。 例如，乘客需要在購買服務合約時提供個人資料，以便完成 MBR 和其他行李定位服務。 這些個人資料可能包括聯絡方式，例如乘客的姓名、職務、公司/組織名稱、航空公司/航班/預訂資訊、付款資訊、電子郵件地址、電話和傳真號碼以及實際地址。

c. 個人資料使用同意書： 提供商僅將個人資料用於本服務合約中規定的目的，以提供您請求的服務和交易。

d. 個人資料披露同意書： 您提供的個人資料不會在提供商（包括其子公司、附屬公司和合資企業）之外披露，但以下情況除外：

i. 同意向航空公司、旅行社和行李處理服務處披露： 為了允許提供商提供服務或執行您請求的交易，提供商可代表您向航空公司、旅行社和行李處理服務處披露個人資料，以協助提供行李跟蹤和尋回服務。 提供商將只向這些公司提供他們提供這些服務所需的各項個人資料。 禁止這些公司及其員工將這些個人資料用於任何其他目的。

ii. 同意因其他原因披露： 如果法律要求或善意地認為有必要採取此類行動以遵守法律要求或向我們提供的法律程序、保護和捍衛我們的權利或財產，或在保護任何個人人身安全的緊急情況下，提供商可披露個人資料。

e. 資料控制者和政策變更： 提供商作為網站的發起人和維護者，也是所收集資料的控制者。 提供商可持續重新評估此政策，並保留變更其隱私政策以促進進一步合規的權利。

f. 資料保留期和刪除協定： 所收集的資料應保留一段時間，以允許提供商提供服務或執行乘客請求的交易，並在任何法定或監管權利期限結束後最多保留六個月，以確保及時提交乘客索賠。 儘管有上述規定，但乘客隨後可選擇向 info@blueribbonbags.com 傳送請求，以刪除任何個人資料。

Blue Ribbon Bags, LLC

Gabriel Menkin
Chief Executive Officer