# ACCORD DE SERVICE

Le présent Accord de service (l'« Accord de service ») entre en vigueur à la date d'achat du service de suivi des bagages proposé Blue Ribbon Bags ( « Fournisseur ») par, ou au nom du passager transporté (« Passager »). Le Fournisseur et le Passager sont désignés collectivement ci-après les « Parties ».

Les Parties conviennent de ce qui suit :

## 1. ACCORD DE SERVICE :

Le service de suivi des bagages proposé par le Fournisseur comprend un service de récupération des bagages enregistrés qui n'ont pas été embarqués dans l'avion pris par le Passager ou qui ont été par erreur aiguillés vers une destination autre que celle de la destination finale du vol, tel que signalé par la compagnie aérienne du vol emprunté ( « Bagage dévoyé ») et une garantie de satisfaction de service assorti d'une indemnisation pour tout Bagage dévoyé non retrouvé dans une période de temps déterminée. Cette période est de 96 heures après l'information, rapportée par la compagnie aérienne, que les bagages du passager ne sont pas arrivés avec lui comme il était prévu.

Les éléments du service sont les suivants :

### (a) Récupération des bagages

Le service de Récupération de bagage stipule que le Fournisseur doit activement collaborer avec le Passager, le transporteur aérien et autres intervenants sources, pour retrouver et accélérer le retour du Bagage dévoyé dans les 96 heures qui suivent l'heure d'arrivée effective de l'avion à la destination finale du passager (ci-après dénommée la « Période de service »). **Le Passager a bien noté que Blue Ribbon Bags est un service basé sur Internet. Toute correspondance avec le Fournisseur au sujet des bagages dévoyés ou avec le service Blue Ribbon Bags se fait par courrier électronique uniquement. Les Passagers et les clients seront toujours tenus de se conformer aux conditions générales de vente du présent Accord de service, même sans accès suffisant à l'internet ou aux courriels.**

Chaque service acheté ne s'appliquera qu'aux vols identifiés avec le numéro de confirmation de la compagnie aérienne pour lequel le service a été acheté. Si plusieurs vols sont réservés séparément et sont référencés avec des numéros de confirmation distincts, des Accords de service distincts devront être achetés pour chaque Numéro de confirmation de compagnie aérienne. Les agents de voyages peuvent acheter le service avec un numéro « PNR » généré par leur SMD. Les agences de voyage en ligne peuvent proposer le produit pour des billets d'avion aller-retour achetés sur leur site, même si le billet aller-retour comprend plusieurs numéros de confirmation des compagnies aériennes. Les compagnies d'assurance voyage peuvent ajouter notre produit à leurs offres et le produit couvrira le passager pour la même période que la

police d'assurance voyage achetée, quel que soit le nombre de vols effectués au cours de cette période.

**(b) Paiement de la garantie de satisfaction du service**

Si le service de Récupération de bagage ne parvient pas à récupérer le Bagage dévoyé du Passager, selon les modalités du présent accord, à l'intérieur de la Période de service, le Fournisseur réglera le Passager conformément à la Limite de responsabilité de la Garantie de satisfaction de service. Le Fournisseur propose un service de Récupération de bagage. Le Passager devra choisir un service de Récupération de bagage avec la Limite de responsabilité de la Garantie de satisfaction correspondante, comme indiqué ci – dessous :

| | | Montant de la Garantie de satisfaction de service |
|---|---|---|
| Gold Service - US5,00 € | - | 1 000,00 € |
| Platinum Service - US7,50 € | - | 1 500,00 € |
| Diamond Service - US10,00 € | - | 2 000,00 € |

**Le versement du Montant de garantie de satisfaction est limité à deux (2) bagages non délivrés par passager.**

Pour bénéficier des services de Récupération de bagage et du versement de la garantie de satisfaction du présent Accord de service, le Passager accepte et doit pleinement respecter les conditions suivantes :

## 2. RESPONSABILITÉS ET ENGAGEMENTS DU PASSAGER:

a. Le paiement des frais de l'Accord de service vaut pleine acceptation par le Passager des conditions générales de vente du présent Accord de service.
b. Toutes les informations communiquées au Fournisseur pour l'achat du produit service de suivi des bagages, ou celles communiquées au moment du dépôt d'une déclaration de bagages dévoyé (« MBR »), doivent être exactes et sincères. L'entrée erronée d'informations lors de l'achat du produit, notamment des erreurs de noms de passagers, de noms de compagnie aérienne et de numéros de confirmation compagnie aérienne, entraîne l'annulation de l'Accord de service et le Passager ne pourra prétendre à la prestation des services de Récupération des bagages ni au versement de la garantie de

satisfaction de service en vertu du présent Accord de service. Toutes les informations communiquées au Fournisseur par la Déclaration de bagage dévoyé seront utilisées pour leur traitement, notamment l'heure d'arrivée de l'avion. Si un passager saisit une adresse courrielle erronée dans sa déclaration de bagages dévoyés, le Fournisseur ne sera pas responsable de l'incapacité du passager à répondre ou à se conformer aux modalités du présent Accord de service.

c. Si le Fournisseur informe le passager, par courrier électronique, d'erreurs dans la déclaration de bagages mal acheminés du passager, celui-ci disposera de 12 heures pour corriger les informations communiquées. Toute information inexacte non corrigée par le passager dans les 12 heures qui suivent la notification d'erreurs entraîne l'annulation de l'Accord de service. La déclaration de bagage dévoyé ne sera pas recevable pour les services de récupération des bagages ou pour le paiement de la garantie.

d. Le passager doit acheter le produit service de suivi des bagages avant l'heure de départ initiale de l'avion. Le passager doit acheter le service de suivi des bagages avant tous les vols entrant ou sortant. Le passager ne peut pas acheter le service au cours des étapes d'un voyage (c.-à-d. entre des vols de correspondance). Tous les vols de l'itinéraire d'un passager, ou tous les vols empruntés par un passager pour arriver à destination, et tous les vols pour lesquels le ou les bagage(s) d'un passager est ou sont étiqueté(s) par le système d'étiquetage des bagages d'un vol d'une compagnie aérienne à sa destination finale, doivent être couverts par le service Blue Ribbon Bags pour être pris en compte par les services de récupération de bagages et le paiement de la garantie si le bagage a été mal acheminé. Toute étape de l'itinéraire d'un passager pour arriver à destination, ou tous bagages étiquetés par le système d'étiquetage des bagages d'une compagnie aérienne, non couverts par un Accord de service Blue Ribbon Bags, empêchera le passager de bénéficier des services de récupération des bagages ou de percevoir la garantie de satisfaction en cas de bagage dévoyé, même si tous les autres vols de ce voyage ont des services distincts achetés pour eux. Une fois qu'une déclaration de bagage mal acheminé a été remplie pour un bagage, le passager ne peut pas acheter de services supplémentaires pour des vols supplémentaires relativement au MBR actif. Tout changement de l'adresse de livraison nécessitant un vol ou un service supplémentaire ne peut être acheté après une déclaration de bagage dévoyé. Les modifications apportées à l'adresse de livraison du passager pour un bagage dévoyé déjà signalé au Fournisseur, sans service supplémentaire pour vol supplémentaire, empêcheront le passager de bénéficier des services de récupération des bagages ou de percevoir la garantie de satisfaction.

e. Le Passager reconnaît que le Fournisseur a le droit d'ignorer tout effort d'acquisition du produit service de suivi des bagages et peut annuler tout Accord de service (notamment en remboursant au passager les frais de l'Accord de service) à tout moment avant le dépôt d'une Déclaration de bagage dévoyé par le passager.

    a. Cette disposition ne s'applique pas aux achats effectués par l'intermédiaire de nos agences de voyages en ligne partenaires.

f. Le Passager doit rapidement, dans le délai de la Période de service, déposer une réclamation auprès du transporteur aérien (dans la forme requise par ce transporteur), pour l'informer que son bagage a été mal acheminé ou non livré avant de déposer une Déclaration de bagage dévoyé au Fournisseur.

g. Le Passager doit recevoir de la compagnie aérienne un accusé de réception de la réclamation, lequel doit comporter un identifiant spécifique de bagage égaré (identifiant de dossier, référence ou numéro de suivi selon le cas). Blue Ribbon Bags ne fera aucune démarche pour obtenir ces identifiants auprès de la compagnie aérienne

pour le compte du client. Cette démarche relève de la responsabilité du passager. Les Déclaration de bagage dévoyé sans identifiants spécifiques ne seront pas traités, et les passagers ne pourront pas bénéficier des services de récupération des bagages et ne pourront prétendre aux paiements de garantie de satisfaction du service en vertu du présent Accord de service.

h. Le Passager doit ensuite communiquer la Déclaration de bagage dévoyé au Fournisseur selon la méthodologie de déclaration expliquée à l'article 2 (j) du présent Accord, en reportant l'identifiant spécifique de réclamation pour perte de bagage (« numéro de dossier ») et pour chaque bagage (« numéro d'étiquette de bagage »), et toutes les informations requises, dans les 24 heures de l' arrivée effective de l'avion pour que la Déclaration de bagage dévoyé puisse être traitée. Toute Déclaration de bagage dévoyé communiquée à Blue Ribbon Bags passée l'expiration du délai de 24 heures après l'heure d'arrivée effective de l'avion sera refusée, quelles que soient les circonstances et les raisons, et les passagers ne pourrons pas prétendre aux services de récupération des bagages ou au versement de la garantie.

**a. Pour TOUS les vols arrivés en dehors des États-Unis :**

**Dans le cadre du processus de Déclaration de bagage dévoyé, chaque passager, après avoir remis une réclamation de bagages perdus, est tenu de présenter à Blue Ribbon Bags, dans les 24 heures de l'atterrissage de leur vol, une copie du rapport qui leur a été remis par la compagnie aérienne. Si le passager ne présente pas dans les 24 heures suivant l'atterrissage du vol une copie du rapport qui leur a été est remis par la compagnie aérienne lors du dépôt de leur réclamation pour perte de bagages, la Déclaration de bagage dévoyé à Blue Ribbon sera refusée immédiatement après l' expiration du délai de 24 heures, et le passager ne pourra pas prétendre aux services de récupération des bagages ou au versement de la garantie de satisfaction de service . Toutes les déclarations doivent être envoyées par courrier électronique à MBR@BLUERIBBONBAGS.COM et le passager doit mettre son numéro d'Accord de service dans la ligne de sujet. Les déclarations qui seraient soumises d'une autre manière que celle indiquée à l'article 2 (i) ne seront pas considérées comme des soumissions valides et empêcheront le passager de bénéficier des services de récupération des bagages et de la garantie de satisfaction de service de Blue Ribbon Bags. Tout bagage dans cette catégorie sera considéré comme « rendu » selon les modalités de l'Accord de service Blue Ribbon Bags, une fois le bagage enregistré dans la réclamation de bagage perdu remise à la compagnie aérienne.**

**Pour les vols arrivés aux États-Unis :**

**Si le bagage du passager a été mal acheminé par une compagnie aérienne et si un Property Irregularity Report (ou PIR : rapport avec un numéro de dossier de la compagnie aérienne ou de l'aéroport remis au passager après dépôt d'une réclamation pour perte de bagage) ou d' un Baggage Irregularity Report (BIR) remis par la compagnie aérienne (le BIR ne mentionne généralement pas un numéro de référence de fichier à dix chiffres), le passager est tenu de présenter une copie du PIR ou BIR à Blue Ribbon Bags dans les 24 heures de l'atterrissage de son vol afin de remplir la Déclaration de bagage dévoyé et bénéficier de la garantie de satisfaction de service de Blue Ribbon Bags. Si le passager ne présente pas une copie de ce rapport, remis par la compagnie aérienne lors du dépôt de la réclamation pour perte de**

**bagages, la Déclaration de bagage dévoyé à Blue Ribbon sera refusée immédiatement après l'expiration d'un délai de 24 heures, et le passager ne pourra pas prétendre aux services de récupération des bagages ou à la garantie de satisfaction de service. Toutes les déclarations doivent être envoyées par courrier électronique à MBR@BLUERIBBONBAGS.COM et le passager doit mettre son numéro d'Accord de service dans la ligne de sujet. Les déclarations qui seraient soumises d'une autre manière que celle indiquée à l'article 2 (i) ne seront pas considérées comme des soumissions valides et empêcheront le passager de bénéficier des services de récupération des bagages et de la garantie de satisfaction de service de Blue Ribbon Bags. Tout bagage dans cette catégorie sera considéré comme « rendu » selon les modalités de l'Accord de service Blue Ribbon Bags, une fois le bagage enregistré dans la réclamation de bagage perdu remise à la compagnie aérienne.**

b. Le passager doit communiquer la réclamation de perte au Fournisseur et lui remettre une Déclaration de bagage dévoyé :

- en ligne à https://www.blueribbonbags.com/MbrFilingPassenger ou
- par téléphone au +1 888-BAGGAGE (+1 888-224-4243-US) or +1 917-920-9699 (toll free) , 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

c. Par la présente, le Passager autorise expressément le Fournisseur à agir au nom du Passager dans le cadre du service de Récupération des bagages, notamment pour ce qui concerne toutes les communications directes avec la compagnie aérienne, et s'engage à fournir rapidement toute confirmation écrite ou autre de cette autorisation. Lorsqu'un passager achète le service BRB via une agence de voyage en ligne ou à tout vendeur tiers du produit, le passager donne pleins pouvoirs à l'agence de voyage en ligne ou au tiers vendeur de communiquer tous les renseignements personnels et l'itinéraire de voyage au Fournisseur à tout moment avant ou après le voyage du passager.

d. À moins d'entente écrite contraire, tous les paiements effectués en vertu du Paiement de garantie de satisfaction de service, effectués par chèque pour une Déclaration de bagage dévoyé, doivent être encaissés dans les 90 jours suivant la date d'émission du chèque. Tout chèque non encaissés dans le délai de 90 jours à partir de la date d'émission entraîne l'annulation du paiement de garantie de satisfaction de service et Blue Ribbon Bags ne sera plus responsable des paiements à ce passager pour la Déclaration de bagage dévoyé référencée.

e. Si une Déclaration de bagage dévoyé a été fermée ou refusée pour toute raison, et si le passager estime que la clôture du MBR est une erreur, ce passager dispose de 12 heures à partir de la réception du courriel de clôture pour informer Blue Ribbon Bags de l'erreur. Le passager ne peut informer Blue Ribbon Bags de cette erreur qu'en envoyant un courriel au Fournisseur à mbr@blueribbonbags.com avec un numéro de MBR dans la ligne de sujet. Tout courriel informant d'une d'erreur passé ce délai de 12 heures, ou signalant une erreur par une autre méthode, ne sera pas accepté. Le fichier MBR ne sera pas rouvert et le passager ne pourra prétendre aux services de récupération des bagages ou au paiement de garantie de satisfaction de service, quelles que soient les circonstances. Si le Fournisseur reconnaît l'erreur et si le fichier MBR est rouvert, le Fournisseur disposera de 72 heures supplémentaires après l'expiration des premières 96 heures suivant l'atterrissage du vol du passager — période dite aussi la Période de service—, pour localiser les bagages du passager. Tout bagage associé à une Déclaration de bagage dévoyé rouverte, pour quelque raison que ce soit sera réputé « rendu » au passager, selon les modalités du présent Accord de service, une

fois ce bagage reçu à l'aéroport et identifié comme correspondant à la réclamation de bagage perdu auprès de la compagnie aérienne, et le passager ne pourra plus prétendre aux services de récupération des bagages ou au paiement de garantie de satisfaction de service de Blue Ribbon Bags.

f. Un bagage signalé par le passager comme mal acheminé et qui doit être réenregistré par le passager à la compagnie aérienne ou à l'aéroport, parce que la compagnie aérienne demande que le bagage soit enlevé et réenregistré sur un vol de correspondance —ou pour toute autre raison, et dont la compagnie aérienne n'a aucune trace, ne sera pas considéré comme « mal acheminé » selon les modalités du présent Accord de service et le passager ne pourra pas prétendre aux services de récupération des bagages ou au paiement de garantie de satisfaction de service de Blue Ribbon Bags.

## 3. MODALITÉS SUPPLÉMENTAIRES:

a. Le présent Accord de service porte seulement sur les Bagages dévoyés. Tous les Bagages dévoyés doivent avoir un « numéro d'étiquetage » émis par la compagnie aérienne lors du contrôle des bagages à l'aéroport. Les bagages sans numéro d'étiquetage ne constitueront pas des Bagages mal acheminés selon les modalités du présent Accord de service.

b. Le présent Accord de service ne couvre pas les bagages du Passager restitué dans la Période de service, quel que soit l'état du bagage ou son contenu.

c. Le présent Accord de service ne couvre pas le vol ou les dommages subis par le bagage ou son contenu à tout moment, y compris après que le bagage a été restitué au Passager. Toute réclamation de bagage perdu, adressée à la compagnie aérienne, incluant toute forme de voyage autre que le transport aérien dans les segments de voyage du passager, annulera l'Accord de service et le passager ne pourra pas prétendre aux services de récupération des bagages ou au paiement de garantie de satisfaction de service de Blue Ribbon Bags.

d. Le Fournisseur peut annuler le présent Accord de service et n'avoir plus aucune obligation envers le passager ou un tiers si une fraude est suspectée ou si une enquête a été ouverte par la compagnie aérienne ou par le Fournisseur concernant une déclaration de perte ou une Déclaration de bagage dévoyé. Et le Fournisseur peut soumettre une telle réclamation de fraude aux autorités d'enquête appropriées.

e. Le présent Accord de service incorpore par renvoi toutes les instructions relatives aux déclarations de bagages mal acheminés ou aux caractéristiques de service de bagages postées sur le site Web du Fournisseur, y compris les mises à jour régulières.

f. Le présent Accord de service, y compris toutes les obligations du Fournisseur, prend fin lorsque les bagages sont livrés par la compagnie aérienne au point de destination final du vol ou lorsque le passager reçoit directement son bagage de la compagnie aérienne ou de ses représentants au point de destination final du vol, après qu'une réclamation a été déposée à l'intérieur de la Période de service.

g. Les bagages livrés dans le délai de la Période de service à la destination indiquée par le Passager à la compagnie aérienne seront réputés avoir été restitués au Passager conformément aux obligations du présent Accord de service.

h. Si le Passager indique à la compagnie aérienne ou au Fournisseur qu'il ira chercher le bagage à la compagnie aérienne à l'aéroport, au lieu d'avoir le bagage livré, à tout moment pendant la durée du service, le bagage sera réputé livré et rendu au Passager à l'arrivée du bagage à l'aéroport indiqué dans la réclamation de bagage perdu à la

compagnie aérienne.

i. Le versement de la Garantie de satisfaction de service pour des bagages mal acheminés est limité à deux (2) bagages par personne.

j. Le Passager n'a pas droit à des versements multiples de Garantie de satisfaction de service pour un même Bagage dévoyé, même si plusieurs accords de services ont été souscrits.

k. Si le Passager n'a pas acquitté les frais de l'Accord de service, ou si le Fournisseur a rejeté ou annulé l'Accord de service, l'Accord de service n'a plus force et effet et le Fournisseur est dégagé de toute obligation envers le Passager ou tiers, quel qu'il soit. Cette clause est applicable dans le cas où le paiement par carte de crédit pour un accord de service particulier n'a pu être effectué.

l. Property Irregularity Report (PIR) émis par un aéroport (c.-à-d. les objets perdus ou toute autre officine), ou Baggage Irregularity Report (BIR) ou Lost Baggage Claim Form : le Passager n'est pas en droit de percevoir la Garantie de satisfaction de service en vertu du présent Accord de service pour les accusés de réception de réclamation émis soit comme PIR, BIR ou Baggage Claim Form par l'aéroport, à moins que la compagnie aérienne n'émette un paiement séparé (compensation) pour le Bagages dévoyé. Si la compagnie aérienne a versé une compensation distincte pour les bagages perdus du passager, et dans ce cas seulement, le Fournisseur versera le paiement de la garantie de satisfaction de service pour un Bagage dévoyé non rendu au Passager à l'intérieur de la Période de service. Si la compagnie aérienne ne remet pas une compensation distincte, le Fournisseur n'a aucune obligation de paiement. Une preuve de paiement de la compagnie aérienne sera nécessaire pour le Bagage dévoyé. Cette compensation remise au passager par la compagnie aérienne doit être documentée par la compagnie aérienne remettant la compensation et doit l'être pour un bagage qui selon elle demeure perdu. Les compagnies aériennes offrant des « frais de nécessité » aux passagers ou le remboursement des dépenses engagées pendant que le bagage est manquant ne seront pas admissibles à titre de compensation et le passager n'aura pas droit au paiement de garantie de satisfaction de service de BRB.

    a. Cette disposition ne s'applique pas aux achats effectués par l'intermédiaire de nos agences de voyages en ligne partenaires.

m. Le Fournisseur ne saurait être responsable pour tout retard indépendant de sa volonté. Notamment, mais sans s'y limiter, le défaut de livraison de transporteurs tiers tentant de livrer au Passager des bagages récupérés, la mauvaise volonté du Passager à engager des efforts raisonnables pour recevoir les bagages récupérés pendant la Période de service ou sa négligence à aider le Fournisseur de quelque manière quand celui-ci en fait la demande au cours de la Période de service. Cela couvre aussi un bagage qui, arrivé à l'aéroport mentionné dans la réclamation pour perte de bagages de la compagnie aérienne, n'a pas été envoyé pour livraison dans un délai raisonnable après sa réception à l'aéroport. Cela inclut la demande non suivie d'effet de la description des bagages par le Fournisseur, la demande d'une liste des contenus dans les bagages des passagers ou la demande d'étiquettes ou marques d'identification placées sur les bagages laissée sans réponse. Le passager est tenu de répondre à ce type de demandes du Fournisseur dans les 12 heures. Toute demande du Fournisseur non traitée dans un délai de 12 heures entraîne l'annulation du la Déclaration de bagage dévoyé et le passager n'a pas droit au paiement de garantie de satisfaction de service en vertu du présent Accord de service.

n. Le présent Accord de service est non remboursable et non transférable. Si le vol du passager est annulé ou modifié, et si le nouveau vol, réservé à sa place, ne figure pas avec un numéro de confirmation de la compagnie aérienne du passager pour laquelle le service a été acheté, le passager doit acheter un nouveau service pour son nouveau vol. Pour les achats effectués via les sites de billetterie en ligne : chaque achat est effectué pour l'itinéraire réservé sur le site en ligne et il sera référencé avec le numéro de confirmation fourni par ce site au moment de l'achat. Toute modification, notamment les annulations de vol et les nouvelles réservations, affectant l'itinéraire et effectuée indépendamment de la réservation en ligne, nécessitera l'achat d'un service distinct pour tous les nouveaux vols réservés. Le passager peut informer le Fournisseur du changement avant le départ des vols de l'itinéraire en envoyant un courriel à info@blueribbonbags.com, avec le numéro de l'Accord de service dans la ligne de sujet montrant les nouveaux vols dans l'itinéraire pour éviter d'avoir à acheter un service supplémentaire.

o. Droit applicable et juridiction compétente. Toutes les réclamations résultant du présent Accord de Service et envisagées aux présentes, qu'elles découlent directement ou non du présent Accord de Service, seront régies et interprétées conformément aux lois de l'État de New York sans donner effet aux dispositions législatives sur les conflits de droits. Les parties conviennent de la compétence exclusive des tribunaux d'État et fédéraux de l'État de New York, comté de New York pour le règlement de tous les litiges découlant du présent Accord. Toutes les décisions concernant les Déclarations de bagages dévoyés relèvent de la seule responsabilité des Blue Ribbon Bags. Aucuns vendeurs tiers ou partenaires de distribution du produit n'a d'influence sur ou ne sauraient faire obstacle aux décisions prises en ce qui concerne les Déclarations de bagages dévoyés existantes, y compris tous les Rejets, Clôtures ou Acceptations de paiement de garantie de satisfaction de service de Blue Ribbon Bags. De même, la responsabilité des vendeurs tiers et des partenaires de distribution du produit relativement à toute poursuite concernant une Déclaration de bagage dévoyé. Cela inclut tous les Rejets, Clôtures ou Acceptations de paiement de garantie de satisfaction de service de Blue Ribbon Bags.

## 4. DROIT DE RÉTRACTATION

A. Si le service est commercialisé sur le territoire de l'Union européenne, le client en sa qualité de « consommateur » a le droit de se retirer du présent Accord de service dans les quatorze jours calendaires (« Délai de rétractation »), sans donner de raisons et sans encourir de frais. Le Délai de rétractation commence le jour de la réception par le client du courriel de confirmation de l'achat du Service. La rétractation est valide pour tous les passagers bénéficiant de l'utilisation du Service. Le droit de rétractation ne peut être exercé si le Service est utilisé. Il ne saurait non plus en aucun cas être exercé après la date prévue de départ.

Pour pouvoir exercer son droit de rétractation, le client doit contacter et informer le vendeur, avant l'expiration du Délai de rétractation, de sa décision de se retirer de l'Accord de service.

Si le client se retire de l'Accord de service, le vendeur le rembourse du montant total

payé, dans les 14 jours calendaires à compter du jour où il a été informé de la décision de retrait du client. Le remboursement est effectué selon le même mode de paiement utilisé par le client pour la transaction initiale.

Si le retrait n'est pas exercé conformément aux dispositions de la législation applicable, l'Accord n'est pas résilié et, par conséquent, il ne donne au client aucun droit à un remboursement.

## 5. Déclaration de confidentialité

a. Le Prestataire s'engage à protéger votre vie privée, en se conformant entièrement aux réglementations applicables en matière de confidentialité, notamment au règlement général de protection des données (RGPD) de l'Union européenne). En achetant ou en utilisant le Service de récupération des bagages, vous consentez aux pratiques de collecte et d'utilisation des données décrites dans cette déclaration de confidentialité.

b. Consentement à la collecte de données : Pour acheter et utiliser les services de suivi et de récupération des bagages, le Passager doit consentir à fournir certaines données personnelles pour permettre au Prestataire de fournir le service ou d'effectuer une transaction que vous demandez. Par exemple, le Passager fournit des données personnelles lors de l'achat d'un Accord de service et, si nécessaire, pour effectuer un MBR et d'autres services de localisation de bagages. Ces données personnelles peuvent inclure des informations telles que votre nom et votre titre, le nom de votre entreprise ou de votre organisation, la compagnie aérienne, le vol, les informations de réservation et de paiement, une adresse courrielle, des numéros de téléphone et de fax et une adresse physique.

c. Consentement à l'utilisation des données personnelles : Le Prestataire utilise les données personnelles uniquement aux fins énoncées dans le présent Accord de service, afin de fournir les services et les transactions que vous demandez.

d. Consentement à la communication de données personnelles : Les données personnelles que vous fournissez ne seront communiquées qu'au Prestataire (y compris ses filiales, sociétés affiliées et coentreprises), avec les exceptions suivantes :

i. Consentement à la communication de données personnelles aux compagnies aériennes, aux agences de voyages et aux services de manutention des bagages : Le Prestataire, pour fournir le service ou effectuer une transaction, peut communiquer à votre place des données personnelles aux compagnies

aériennes, aux agences de voyages et aux services de traitement des bagages pour permettre leur suivi et récupération. Le Prestataire ne fournira à ces parties que les éléments de données personnelles dont elles ont besoin pour fournir ces services. Il est interdit aux dites parties et à leurs employés d'utiliser ces données personnelles à d'autres fins.

ii. Consentement à la communication de données personnelles pour d'autres raisons : Le Prestataire peut divulguer des données personnelles si cela est requis par la loi ou s'il présume de bonne foi qu'une telle divulgation est nécessaire pour se conformer aux exigences légales ou pour protéger et défendre nos biens ou nos droit suite à un acte de procédure qui nous serait signifié ou, dans des circonstances urgentes pour protéger la sécurité personnelle de toute personne.

e. Contrôleur de données et modifications de politique : Le Prestataire, en tant que sponsor et mainteneur du site web, est également le contrôleur des données collectées. Le Prestataire peut réévaluer cette politique de façon continue et se réserve le droit de modifier sa politique de confidentialité afin de la renforcer.

f. Durée de Conservation des données et Protocoles de suppression : Les données collectées sont conservées le temps de permettre au Prestataire de fournir le service ou de procéder à une demande de transaction de Passager, et ce jusqu'à six mois après la fin de toute période de droits statutaires ou réglementaires, en sorte que les réclamations de Passager puissent être traitées en temps opportun. Nonobstant ce qui précède, le Passager peut ensuite choisir de demander la suppression de toute donnée personnelle en envoyant une demande à info@blueribbonbags.com.

**Blue Ribbon Bags, LLC**

Gabriel Menkin
Chief Executive Officer

v