サービス契約

このサービス契約（「サービス契約」）は、ブルーリボンバッグス有限責任会社（「提供者」）の手荷物追跡サービスという商品の購入された日付から、航空会社の乗客またはその代理人（「乗客」）に対して有効になるものとします。 本契約においては提供者と乗客を総称して以下「両当事者」といいます。

両当事者は以下のように同意します：

1. サービス契約：

提供者による手荷物追跡サービスは、フライトの最終目的地とは異なる目的地に向かっている、航空会社によって報告されている、一定期間内に見つからなかった誤処理の手荷物（「誤処理の手荷物」）に対する報償を含むサービス満足保証のある、乗客が利用したフライトではない単独あるいは複数のフライトに積載された預け入れ荷物の回収サービスを含みます。 この一定の決められた時間とは、航空会社により予定された、および報告されたとおり、手荷物が乗客と同時に到着しなかった場合、乗客の着陸時から96時間とします。

サービス内容は以下の通りです：

(a) 手荷物回収

手荷物回収サービスの一部として、提供者は、乗客の最終目的地にて、飛行機の実際の到着時間の96時間以内に、乗客の誤処理の手荷物の場所を突き止めて迅速に返却するために、乗客、航空会社、その他の要員に積極的に協力するものとします（以下「サービス期間」とする）。 乗客は、ブルーリボンバッグスがインターネットを使ったサービスであることを理解しています。提供者との誤処理の手荷物報告、またブルーリボンバッグスのサービスに関するすべてのやりとりはすべて電子メールによるものとします。 乗客および顧客は、たとえインターネット環境や電子メールのアクセスがなくても同様に、本サービス契約の条項を遵守する義務を負います。

購入した各サービスは、サービスが購入された航空会社の確認番号に記載されているフライトにのみ適用されます。 複数のフライトが別個に予約され、別個の確認番号で記載されている場合は、各航空会社の確認番号に対して別々のサービス契約を購入する必要があります。 旅行代理店は、GDSで指定された「PNR」番号でサービスを購入することができます。 往復航空券に複数の航空会社の確認番号が含まれている場合でも、オンライン旅行代理店は、自分のサイトで購入した往復航空券向けの商品を提供することがあります。 旅行保険会社は当社の商品に彼らの提供している商品を追加することがあります。そして当該商品は、その日付範囲内のフライト数に関係なく、購入した旅行保険契約と同じ日付範囲において乗客を保険の対象とします。

(b) サービス満足請け合い補償

手荷物回収サービスがうまくいかず、乗客の誤処理による手荷物が乗客の手元に戻らない場合、本契約の条件に従って、サービス契約期間内に提供者は乗客にサービス満足補償責任限度額に従って支払うものとします。 提供者は、複数のレベルの手荷物回収サービスを選択できます。 乗客は、以下の項（d）に記載されている対応するサービス満足補償責任限度額による、希望するレベルの手荷物回収サービスを選択し、以下の項（c）に記載の対応するサービス契約料金を提供者に

支払うものとします。

(c) サービス契約料	(d) サービス満足度保証	責任限度額
Gold Service - US¥5	-	¥1,000
Platinum Service - US¥8	-	¥1,500
Diamond Service - US¥10	-	¥2,000

サービス満足補償限度額の報償は、乗客1人につき未着手荷物2個までです。

本サービス契約に定める手荷物回収サービスおよびサービス満足請け合い補償を受けるためには、乗客は以下の内容に全面的に同意する必要があります：

2. 乗客の責任および要求される行為：

a. 乗客が本サービス契約の手数料を支払ったことで、乗客は本サービス契約に対して完全に同意したものとします。

b. 手荷物追跡サービス商品を購入するため、または誤処理の手荷物報告書 (「MBR」を提出する際に、提供者に提出するすべての情報は正確かつ真実でなければなりません。 商　品の購入の際、誤った乗客氏名や航空会社あるいは航空会社の確認番号 (旅行代　理店が乗客に航空券を販売した際に発行されるEチケットやすべての航空券の番号は航空　会社の確認番号を証明するものではありません。航空会社の確認番号は航空会社から発行 されたものでなければならず、航空券が購入された航空会社から発行された確認番号に記 載されているフライトのみが、紛失した手荷物の手荷物回収サービスまたはブルーリボン　バッグスの満足請け合い保証付き支払いの対象になります。) などの不正確な情報を記入 すると 、本サービス契約は破棄され、乗客は　一ビス契約下の手荷物回収サービスおよ　びサービス満足保証付き支払いを受ける資格を失います。 誤処理の手荷物について報告す るときに提供者に提供されるすべて 情報は、航空会社の到着時間を含む誤処理の手荷物　の報告を処理するために使用されます。乗客が誤処理の手荷物報告の一部に間違った電子 メールアドレスを入力した場合、提供者は乗客が本サービス契約の各条項に回答する、も しくは遵守することができなかったことに対して責任を負いません。

c. 提供者がメールで乗客に、乗客の誤処理の手荷物報告の中に事実ではない情報を通知 た場合、乗客は当該情報を修正するために12時間の猶予を与えられます。 通知を受けて　から12時間以内に乗客が修正しなかった誤報があればサービス契約そして誤処理の手荷　物報告書は無効となり、乗客は手荷物回収サービスまたは満足補償支払いの対象外となり　ます。

d. 乗客は、飛行機の最初の出発時刻の前に、手荷物追跡サービス商品を購入する必要があります。 乗客は、海外向けまたは国内向けのすべてのフライトの前に、手荷物追跡サ　ービスを購入する必要があります。 乗客は、旅の区間の間 (すなわち、航空の乗り換 えの間に) にサービスを購入することはできません。 乗客の旅行プラン内のまたは乗 客が目的地に到着するために利用したすべてのフライト、および乗客の手荷物が最終目的　地への旅行中に、航空会社の手荷物タグシステムによってタグ付けされているすべてのフ ライトは、誤処理の手荷物となった場合に手荷物回収サービスまたはブルーリボンバッグ の満足保証付き支払いの対象となるため、ブルーリボンバッグスサービスで補償されてい る必要があります。 乗客が目的地に到着するための旅行プランの一部、または、航空会 社の手荷物タグシステムによって乗客のバッグにフライト用のタグが付けられている場 合、それがブルーリボンバッグスサービス契約の補

償対象となっていないのなら、誤処 理の手荷物の場合、その旅行プラン内の他のすべてのフライトがそれらのために別々の サービスを購入した場合であっても、乗客は手荷物回収サービスまたは満足請け合い補償 を受けることはできません。 1個のバッグに対して誤処理の手荷物報告がいったん提出さ れると、乗客は、有効である誤処理の手荷物報告に基づく報告されたバッグと関係がある 追 加のフライトについて追 のサービスを購入することはできません。 追加のフライト を必要とする、すなわち追のサービスを必要とする配達先住所の変更は、誤処理の手荷 物報告を提出した後に購入できません。 すでに提供者に通知されている、追加のフライト に関連する追加のサービスに未だ加入していない、誤処理のバッグのための乗客の配 達 先 住所の変更により、乗客は手荷物回収サービスの利用またはブルーリボンバッグス の満足 保 証支いを受けることができなくなります。

e. 提供者は、乗客による誤処理の手荷物報告が出される前の任意の時点で、手荷物追跡 サービス商品を購入しようとするすべての活動を拒否する権利があり、また、サービス契 約を取り消すことがあることを乗客は承諾するものとします (乗客にサービス契約手数 料を返金することを含みます) 。

f. 乗客は迅速に、乗客の荷物が、提供者に誤処理の手荷物として報告される前に、誤処理または未着であることを、かつサービス契約期間内に、航空会社に請 要があります (航空会社の規則による求められている形式で) 。

g. 誤処理の手荷物に関する請求について承諾したという通知を乗客は航空会社から受け取る必要があります。それには、航空会社の手荷物紛失請求に使われる固有の識別出来る 何かを含む必要があります (位置探知機、参照番号、または追跡番号としばしば称される もの) 。 ブルーリボンバッグスはお客様のために航空会社から固有の識別番号 (ファ ル参照、探知機、もしくは追跡番号) を回収しません。 航空会社に対して手荷物紛失請求 を出す際に、情報を収集するのは乗客の責任とします。 固有の識別番号が無い誤処理の手 荷物報告は受領されませんし、当該乗客は、本サービス契約において手荷物回収サービス やサービス満足請け合い補償の対象とならないものとします。

h. 乗客はその後提供者に対して、本契約の第2条 (j) に記載されている報告の方法で、誤処理の手荷物に関する請求を出す必要があります。それには、航空会社が発行した紛失手荷物請求用 (「ファイル参照番号」) と、それぞれの手荷物用 (「手荷物タグ番号」) の、固有の識別の目印が含まれ、誤処理の手荷物報告が処理されるためには、全ての必要な情報は、飛行機の実際の到着時間から24時間以内に報告される必要があります。飛行機が実際に到着した時刻から24時間の期限が過ぎた後は、ブルーリボンバッグスに申告があった誤処理の手荷物報告は状況や理由にかかわらず、受理されません。そして乗客は手荷物回収サービスまたはサービス満足請け合い補償の対象とはなりません。

i. 誤処理の手荷物報告の提出処理を完了するためには、すべての乗客は、手荷物回収サービスまたはブルーリボンバッグスの満足請け合い補償の対象でであることの証明に、乗客の着陸から24時間以内に乗客が紛失手荷物請求を出した際に航空会社から提供された報告書の写しをブルーリボンバッグスへ提出することが求められます。航空会社から乗客に提出されたこの関係書類が、乗客の着陸から24時間以内にブルーリボンバッグスまで提出されなかった場合、ブルーリボンバッグスの誤処理の手荷物報告は24時間以内という期限が切れた直後に受領されなくなります。乗客は手荷物回収サービスまたはブルーリボンバッグスの満足請け合い補償の対象とはなりません。乗客は報告書をブルーリボンバッグスの専用電子メールアドレスmbr@blueribbonbags.com まで送信してください。その際には、サービス購入の際にブルーリボンバッグスから提供されたサービス契約番号を電子メールの件名欄に入れてください。航空会社の関係書類を別の方法で提出した場合は 、こちらに記載されている指示に従い、有効な提出とはみなされず、ブルーリボンバッ グスが添付されている手荷物誤配送報告と同等とはみなされません。 この項で求めら

れ て いる形式に従わない方法で提出された関係書類を伴う報告書はすべて、乗客の着陸か ら24 時間 以内という期限が切れた直後に却下されます。その結果、乗客は手荷物回サービス またはブルーリボンバッグスの満足請け合い補償の対象から外れます。

j. 各航空会社の紛失手荷物システムに則り、その手荷物が航空会社に提出された紛失 手 荷物請求に記載のある空港まで到着した時点で、手荷物が乗客に返却されブルーリボンバッグスの利用規約に従いこのサービス契約が達成されたと見なされます。

k. 乗客は、次のいずれかの方法で、誤配送の手荷物報告を提出して、誤配送の手荷物請求を提供者に報告する必要があります：
- オンライン窓口https://www.blueribbonbags.com/MbrFilingPassenger または
- お電話は +1 888-BAGGAGE (+1 888-224-4243-US) or +1 917-920-9699 (toll free) 、年中無休24時間体制にて受付中です。
- 誤処理の手荷物報告書は、サービス資格の証明を目的に、乗客の着陸から24時間以内にブルーリボンバッグスまで提出される必要があります。

l. 乗客は、航空会社とのすべての直接的な連絡を含む、手荷物回収サービスの提供において乗客の代理として振る舞うことを提供者に明示的に許可します。そして、この権限に必要な書面またはその他の確認を素早く付与することに同意します。 乗客は、乗客の代理としてすべての個人情報および手荷物/フライト情報を提供者に公開することを航空会社に完全に許可します。 乗客がオンライン旅行代理店またはその他の当社サービスの第三者の販売業者を通じてBRBサービスを購入した場合、乗客の旅行の前後のいつであっても、乗客は、オンライン旅行代理店または第三者の販売業者が、個人および旅行の旅行プランに関するすべての情報を提供者に開示することに全面的に同意したものとします。

m. 別段の合意がない限り、サービス満足請け合い補償に基づき、特定の誤配送の手荷物報告に対する小切手によるすべての支払いは、小切手発行日の90日以内に現金化する必要があります。発行されてから90日間の期限内に現金化されなかった小切手は全て満足請け合い補償を受ける対象外として無効になります。そしてブルーリボンバッグスは誤処理の手荷物報告に関係がある乗客に対していかなる支払いの義務からも免れるものとします。

n. もし誤配送の手荷物報告が、いかなるおよび/または全ての理由によって締め切られたり、拒否された場合、そして誤配送の手荷物報告が誤って締め切られたことを乗客が発見した場合、ブルーリボンバッグスに間違いを通知するために、乗客には締切や拒否を連絡するEメールを手にしてから12時間の猶予があります。 ブルーリボンバッグスに対して乗客はこの間違いを報告するのに以下の宛先（mbr@blueribbonbags.com）によるEメールによる方法のみとし、メール件名にそのMBR番号を入れる必要があります。 この12時間より後に受信した、または他の方法で報告された間違いに関するEメールは受理されませんし、MBRファイルは再び受理されません。また、乗客は、状況にかかわらず、手荷物回収サービスまたは当社の満足請け合い補償の対象とはなりません。 もし提供者が間違いを受け入れ、MBRファイルは再び受理された場合は、提供者は、乗客の手荷物の場所を突き止めるために、そのサービス契約期間として知られる、乗客の乗ったフライトが着陸してから当初の96時間が過ぎてから、延長して72時間の猶予が与えられます。 航空会社が紛失手荷物請求が記録された手荷物を空港で受け取ると、本サービス契約の諸条件に従って、何らかの理由で再び受理された誤処理の手荷物報告に関連する荷物は、旅客に「返却された」と見なされます。そして乗客は手荷物回収サービスまたはブルーリボンバッグスの満足請け合い補償の資格を失います。

o. すべての誤処理のバッグ、乗客が航空会社や空港に要求されている報告を出し、空港で「再点検する」べき、航空会社が乗り継ぎ便またはその他の理由で、バッグの回収および再検査を必要とする場合、求められたときに航空会社がバッグが再検査されたという記録を持っていない場合、本サービス契約の諸条件に従って、「誤処理」と見なされることはありません。また、手荷物回収サービスまたはブルーリボンバッグス満足請け合い補償の対象とはなりません。

3. 追加の条項：

a. 本サービス契約は、誤処理の手荷物にのみ適用されます。 空港での手荷物チェックの際に

、すべての誤処理の手荷物に航空会社から「タグ番号」が付けられている必要があります。 本サービス契約の契約条件に従って、タグ番号の付いていないバッグは、誤処理のバッグとして扱われません。

b. このサービス契約は、手荷物の状態やその中身と無関係に、サービス期間内に返却された手荷物については乗客に補償をしません。

c. 本サービス契約は、手荷物が乗客に返却された後を含め、いつでも手荷物またはその中身の盗難または損傷については補償しません。 乗客の旅行の区間に記載のある、空路以外の旅行の形を含む、航空会社の紛失手荷物請求があればサービス契約は無効となります。乗客は手荷物回収サービスまたはブルーリボンバッグスの満足請け合い補償の対象とはなりません。

d. 紛失手荷物請求または誤処理の手荷物報告に関係する、航空会社や提供者による、不正な報告や調査があれば、提供者は本サービス契約を解約することができますし、提供者は、乗客やその他の第三者に対しても一切の義務を負いません。 そして、提供者はそうした不正な請求をふさわしい調査当局に頼むことができます。

e. 本サービス契約は、定期的な更新を含め、提供者のWebサイトに掲載されている誤処理の手荷物報告または手荷物サービス機能に関する指示を参照により含んでいます。

f. サービス期間内に乗客が航空会社に提供した目的地までに返送されたバッグは、本サービス契約に満足して乗客に返却されたと見なされます。

g. 誤処理の手荷物のサービス満足保証限度額の報償は、乗客1人につき未着手荷物2個までです。

h. 複数のサービス契約を購入した場合でも、同じ誤処理の手荷物についてのサービス満足補償責任限度額に関しては、乗客は複数個分の報償を受けることはできません。

i. 乗客がサービス契約手数料の支払いをしなかった場合、または提供者がサービス契約を拒否または解約した場合、サービス契約は無効となります。そして提供者は、乗客またはいかなる第三者に対しても一切の義務を負いません。 この条項は、特定のサービス契約に対するクレジットカードの請求について異議がある場合に適用されます。

j. 空港が発行した事故手荷物申告書（PIR）（つまり、空港またはその他の空港事務所で紛失して見つかった）、または手荷物不正報告書（BIR）、または空港が発行した紛失手荷物請求： 航空会社が誤処理の手荷物について別途の支払い（補償）を支給しない限り、乗客は、空港が出したPIR、もしくは空港が出したBIR、または空港が出した紛失手荷物請求フォームとして発行されるいずれかの航空会社の請求確認に関して本サービス契約に基づくいかなるサービス満足請け合い補償の対象とはなりません。航空会社が乗客の紛失した手荷物に対して個別の補償を行った場合に限り、提供者はサービス期間内に返却されなかった誤処理の手荷物についてサービス満足請け負いの補償を行います。 航空会社が別途補償を支払わない場合は、提供者は支払い義務を負いません。 誤処理の手荷物について航空会社による補償があったことの証明が必要になります。 航空会社から乗客に対して行われるこの補償は、補償を行う航空会社により文書化されなければなりませんし、航空会社の作成した文書通りの、紛失した状態にある手荷物に対してのみ補償が行われます。 手荷物が紛失した状態にある時にかかった費用のため、乗客に「必要な手数料」または返済を申し出る航空会社は補償の対象になりません。乗客はBRBの満足請け合い補償の対象にはなりません。

k. 提供者は、不可抗力による遅延について責任を負いません。これにはセキュリティ上の問題からフライトに積載されなかった手荷物（あらゆる理由で預け荷物および/あるいは持ち込みの手荷物に発見された危険物が含まれるが、これに限定されない）が含まれますが、これに限定されません。 加えて、回収された手荷物を乗客に渡すはずだった第三者の運送業者による配送時の事故に関するもの、またはサービス期間内に回収された手荷物を受け取るための然るべき努力をしなかった場合、またはサービス期間内に提供者から頼まれたやり方で提供者を手助けすることが含まれますが、これに限定されません。 これには、手荷物の説明、乗客の手荷物の中身が一目でわかる表など、または乗客が手荷物に付けた識別タグまたは目印といった、提供者からの依頼が含まれます。 こうした性質の依頼はすべて提供者による依頼から12時間以内に乗客が対応する必要があります。 乗客が提供者からのお願いに対して12時間以内に対応しない場合は、手荷物紛失報告は無効となります。乗客は、このサービス契約に基づく手荷物回収サービスまたは満足請け合い補償の対象から外れます。

l. このサービス契約は返金に応じませんし権利を譲渡することもできません。 乗客のフライトがキャンセルまたは変更された場合、そして、そのサービスが購入された乗客の航空会社の確認番号に記載されていない新しいフライトが予約されたなら、乗客は新しいフライトのために新しいサービスを購入しなければなりません。 オンラインのチケット販売サイトを通じての購入の場合：それぞれの購入は、オンラインチケット販売サイトを通じて予約された旅

行プランごとに行われ、購入時にそのチケット販売サイトから付与される確認番号に基づいて表示されます。フライトのキャンセルや再予約を含む、オンライン予約ではない旅行プランの変更は、新たに予約されたフライトのための別途サービスが必要になります。乗客は旅行プランのいずれかのフライトが出発する前に、その変更を提供者に通知することができます。info@blueribbonbags.comで当社宛てに電子メールを送信し、メールの件名には、追加のサービスを購入しなくても済むように、旅行プラン内の新しいフライトを示すサービス契約番号を入力します。

m. 準拠法。管轄：本サービス契約、及び本契約で意図されている両当事者の合意から生じるすべての請求は、本サービス契約に基づき直接的に生じたものかどうかに関係なく、法の条項に抵触することなく、ニューヨーク州法に準拠し、これに従って解釈されます。 両当事者は、本契約に基づいて発生するすべての紛争の裁定に関しては、ニューヨーク州、ニューヨーク州にある州および連邦裁判所の独占的な裁判権に同意します。 誤処理の手荷物報告に関するすべての裁決は、ブルーリボンバッグスのみの責任です。 商品のすべての第三者の販売業者または販売代理店は、すべての否認、閉鎖、またはブルーリボンバッグスの満足請け合い補償の資格を含む、既存の誤処理の手荷物報告に関して出された裁定に影響を及ぼしたり、それを妨げたりすることはありません。 同様に、商品のすべての第三者の販売業者および流通パートナーは、手荷物紛失報告に関して行われた裁定によるありとあらゆる法的措置から完全に免責されます。 これには、すべての否認、閉鎖、およびブルーリボンバッグスの満足請け合い補償を受ける資格が含まれます。

n. BRBは、誤処理の手荷物報告と直接関係している、乗客がBRBサービスを購入した、第三者のオンライン旅行サイトまたは旅行代理店と、誤処理の手荷物報告を共有する可能性があることに乗客は同意します。 BRBの直接取引による販売、つまりオンライン旅行サイトまたは旅行代理店からの紹介によって提供されたものは、乗客は、BRBが乗客を購入の際BRBサイトに紹介した代理店と、全販売データを共有できることに同意するものとします。

4. 個人情報の取り扱いについての指針

a. 提供者は欧州連合の一般データ保護規則（GDPR）を含む、適用される個人情報保護規制を完全に遵守し、お客様の個人情報を保護することに尽力します。 手荷物回収サービスを購入または使用することにより、お客様はこの個人情報保護に関する文書に記載されているデータの収集および使用上の慣行に同意するものとします。

b. データを集めることの同意： 手荷物追跡および回収サービスを購入し利用するには、提供者がサービスを提供したりお客様が求める取引を実行するため、乗客は特定の個人データを提供することに同意する必要があります。 たとえば、乗客は、サービス契約の購入時に、必要に応じてMBRやその他の手荷物の位置を突きとめるサービスを遂行するために個人データを提供します。 この個人データには、氏名、肩書き、会社/組織名、航空会社/フライト/予約情報、支払い情報、Eメールアドレス、電話番号、FAX番号、住所などの連絡先情報が含まれる場合があります。

c. 個人のデータの使用に関する同意：提供者は、お客様が求めるサービスや取引を遂行するために、本サービス契約に規定された目的に限り個人データを使用します。

d. 個人情報の開示に関する同意： お客様が提供する個人情報は、以下の例外を除き、提 供者の外部（その子会社、関連会社、合弁事業を含みます）には開示されません：

i. 航空会社、旅行代理店、そして手荷物取扱サービスに開示することへの同意： 提供者がサービスの提供やお客様が求める取引の遂行のために、提供者がお客様の代理として、手荷物追跡・ 回収サービスの提供を支援するため、個人データを航空会社、旅行代理店、および手荷物取扱サービスに開示することがあります。 提供者は、これらのサービスをお届けするために必要な個人デー

タの要素のみを当該企業に提供します。 当該企業とその従業員は、当該個人データを他の目的に使用することを禁じられています。

ii. 他の理由で開示することへの同意： 提供者は、当社の権利または資産を保護し守るため、または緊急事態においては、個人の安全を守るために、法的要件または当社に課される法的手続きを遵守するために必要な場合に、法律により、または誠意をもって、必要に応じて個人データを開示することがあります。

e. データ管理と規約の変更： 提供者は、Webサイトのスポンサーおよび維持者として、収集したデータの管理者でもあります。 提供者はこの規約を今後も継続して評価を見直し、さらに法律遵守を徹底するために、個人情報保護規約を変更する権利を留保します。

f. データ保持期間と削除プロトコル： 収集されたデータは、時宜にかなった乗客の請求が提出されるのを確実にするため、法によって定められた期限または規制上の権利期間を過ぎて最長6ヶ月間、提供者がサービスの提供、または乗客の求める取引の遂行ができるように当該期間において保持されます。 上記にもかかわらず、info@blueribbonbags.comに依頼を送信することによって、乗客は、その後、個人データの削除を要求を選択できます。

Blue Ribbon Bags, LLC

Gabriel Menkin
Chief Executive Officer