

TRACE ME VIP CONSUMER TERMS AND CONDITIONS

(as amended 22/02/2021)

This document (**VIP T&C**) outlines the Terms and Conditions applicable to the Service Agreement (**the Agreement**) between Trace Me Luggage Tracker Limited (**TMLT**) and the airline passenger (**the Passenger**) for provision of a baggage tracking service (**the Service**), effective from the date of purchase of **the Service**.

TMLT is a company registered in England and Wales, under company number 04597661, with registered office and main trading address at Dettingen House, Dettingen Way, Bury St Edmunds, Suffolk, IP33 3TU, UK. Our VAT number is 916502048. To contact us, please see our [Contact Us](#) page at www.tmlt.co.uk.

These Terms and Conditions are only in the English language. Any translation or abridged version does not override or replace this full English version.

1. **The Service** – TRACE ME VIP is designed to assist in the tracking and retrieval of airline checked baggage which has been mishandled or misdirected, and to prevent total loss of baggage within the airline system. It does not cover damage to, or theft or missing items from, luggage.
 - 1.1. **The Service** is valid from the date of purchase, for one completed return trip within a three month period, or multiple trips within one calendar year, as stipulated on each individual **Agreement**.
 - 1.2. **TMLT** will use its best endeavours to help prevent the loss or undue delay of the Passenger's checked-in luggage, using its access to several airline baggage tracking and tracing systems. However, **TMLT** can offer no guarantee that it can prevent all instances of mishandling of luggage.
 - 1.3. All correspondence between **TMLT** and **the Passenger** related to provision of **the Service** will be by email.
 - 1.4. One **Service** needs to be purchased per person per Airline Confirmation Number (**ACN**). If multiple flights are booked under separate **ACNs**, then one service must be purchased for each.
 - 1.5. The **Service** only covers luggage checked in with registered Commercial Airlines. Luggage carried on private jets or non-airline flights such as sightseeing or inter-airport transfers by helicopter or shuttle aircraft are not covered.
 - 1.6. Only bags which have an airline checked-in baggage tag number are eligible.
 - 1.7. Liability is limited to two (2) undelivered checked-in bags per passenger per warranty claim.
 - 1.8. **The Service** cannot be bought for a bag which has been previously reported missing, unless and until it has been found and returned to the passenger.

2. **Our Warranty** - Baggage not delivered to the passenger's final destination airport within **100 HOURS** of the arrival of the passenger's flight, may be eligible for a payment under our Baggage Delay Warranty program (**BDW**), subject to fulfilling the relevant provisions in these **VIP T&C**.
 - 2.1. The **BDW** program limit relevant to each **Service** is as indicated on each Individual **Agreement**.
 - 2.2. Claim limits are as follows: 1 trip **Agreement** = max. 1 claim. Annual **Agreement** = max. 2 claims / annum.
 - 2.3. A bag will be considered successfully delivered if it has arrived at **the Passenger's** final destination airport on either of the relevant outbound, or inbound, legs of the journey.
 - 2.4. Responsibility for delivery of bags from the destination airport to **the Passenger** is with the appropriate airline.
 - 2.5. Payments made under the **BDW** will be made only to a nominated bank account or credit card as advised to **TMLT** by **the Passenger**. Note –
 - 2.5.1. Payments will generally be made, subject to banking and national foreign exchange regulations, within 14 days of the acknowledgement of a valid claim by **TMLT** to **the Passenger**.
 - 2.5.2. Payments will be in United States Dollars, or in the currency of the **Service BDW**.
 - 2.5.3. Any bank charges and currency conversion costs will be the responsibility of **the Passenger**. Such charges may be deducted from any payment due.
 - 2.5.4. **The Passenger** is responsible for any taxes which may accrue as a result of the payments.

3. **Passenger Responsibilities** - each **Passenger** shall:
- 3.1. Pay for the **Service** before travelling on the first leg of their journey. Payment shall constitute full acceptance of these **VIP T&C**.
 - 3.2. Ensure that they have installed the product components (**Smart ID Tag and In-bag ID Sheet**) correctly on the luggage prior to travelling. Photographic evidence of this may be required.
 - 3.3. Report any mishandled luggage to the relevant airline, and/or their appointed baggage claim service, as soon as possible, but within 12 hours of the arrival of their flight, prior to reporting the issue to **TMLT**.
 - 3.4. Alert **TMLT** to any mishandling issue with their luggage within **24 HOURS of the arrival of their flight**, by filing a Mishandled Baggage Notice (**MBN**) via email to **TMLT** at **viphelp@tmt.zendesk.com**.
 - 3.4.1. A copy of the **MBN** can be found on the **TMLT** website.
 - 3.4.2. One **MBN** needs to be completed for each missing bag.
 - 3.4.3. Any **MBN** containing missing information will not be processed.
 - 3.5. Provide, in a timely, accurate and complete manner, any information requested by **TMLT** to enable it to provide the **Service** effectively. This includes:
 - 3.5.1. Full name of **the Passenger/s** whose bags have gone missing.
 - 3.5.2. Latest contact information – email and, where possible, an active mobile telephone number.
 - 3.5.3. Airline Confirmation number (**ACN**)
 - 3.5.4. Flight details – Airline, Date, Flight number
 - 3.5.5. Airline issued baggage tag number/s for any affected bags.
 - 3.5.6. Airline issued file reference number, case or tracking number, or equivalent, relevant to the affected luggage.
 - 3.5.7. Any Property Irregularity Report issued by the airline or airport baggage claim desk related to the affected luggage.
 - 3.5.8. Any other information specified on the **MBN**.
 - 3.6. Ensure that in the event **TMLT** advises by email that information they provided under 3.4 above is incorrect or incomplete, **the Passenger** shall have 12 hours from the time sending of that email to correct the issue.
 - 3.7. Expressly consents that **TMLT** and its agents and partners may use relevant **Passenger** personal data and information as necessary to deliver **the Service** effectively, including the exchange of that data with third parties.
 - 3.8. Provide to **TMLT** any information which may have a material bearing on the effective provision of **Service** under this **Agreement**.
 - 3.9. Failure to perform any of these responsibilities will make **the Passenger** ineligible to receive any **BDW** payment.
 - 3.10. All decisions regarding **MBNs** are the sole responsibility of **TMLT**. No correspondence will be entered into.
4. **Exclusions** - provision of the **Service** or **BDW** are subject to certain exclusions, including the following:
- 4.1. The **Service** is non-refundable and non-transferable.
 - 4.2. The **Service** is internet based, and that absence of access to internet services is not grounds for avoiding **Agreement** provisions or responsibilities.
 - 4.3. Obligations under this agreement are cancelled in situations beyond the control of **TMLT**, for example a Force Majeure (including, but not limited to, Acts of God, accidents, government agency interventions, war, terrorism, epidemics, insolvencies or bankruptcies etc). This includes bags held up in Customs, or by Police or similar enforcement agencies.
 - 4.4. **Passengers** who work in, or have friends or close family members working in, the airline, airport, bag-handling, travel or associated industries cannot claim under the **BDW** without express prior written approval from **TMLT**.
 - 4.5. **TMLT** may cancel this agreement forthwith in any situation where it has reasonable suspicion, or actual evidence, of fraud, misrepresentation or any criminal behaviour.
 - 4.6. **The product is not currently available on flights to, from or transiting through the following countries or geographies, unless specifically agreed in advance with TMLT (and as noted on your service agreement):** North Korea, Afghanistan, Yemen, Libya, Somalia, South Sudan, Antarctica and Sub-Saharan West Africa (defined as any country bounded by the area south of Morocco, Algeria and Libya, and any country west of Sudan, and North of DR of Congo).
5. **The Agreement** shall be governed by the Laws of England and Wales, and English Courts shall have exclusive jurisdiction over any dispute.

ПРАВИЛА VIP КЛИЕНТА TRACE ME

(с изменениями от 22.02.2021 г.)

В этом документе (**VIP T&C**) изложены правила, применимые к Соглашению об оказании услуги (**Соглашение**) между Trace Me Luggage Tracker Limited (**TMLT**) и авиапассажиrom (**Пассажир**) на оказания услуги по отслеживанию багажа (**Услуга**), вступающие в силу с даты покупки **услуги**.

TMLT - это компания, зарегистрированная в Англии и Уэльсе под номером 04597661, с зарегистрированным офисом и юридическим адресом: Dettingen House, Dettingen Way, Bury St Edmunds, Suffolk, IP33 3TU, UK. Наш номер плательщика НДС - 916502048. Чтобы связаться с нами, перейдите в раздел [«Связаться с нами»](#) на странице www.tmlt.co.uk.

Настоящие Правила представлены только на английском языке. Любой перевод или сокращенная версия не отменяют и не заменяют эту полную английскую версию.

1. Услуга

TRACE ME VIP разработан для помощи в отслеживании и возврате зарегистрированного авиа багажа, который был неправильно обработан или неправильно доставлен, а также для предотвращения полной потери багажа в системе авиакомпании. Она не распространяется на повреждение, кражу или пропажу вещей из багажа.

- 1.1. **Услуга** действительна с даты покупки для одной завершённой поездки в оба конца в течение трехмесячного периода или нескольких поездок в течение одного календарного года, как указано в каждом конкретном **Соглашении**.
- 1.2. **TMLT** сделает все возможное, чтобы помочь предотвратить потерю или неоправданную задержку зарегистрированного багажа Пассажира, используя свой доступ к нескольким системам отслеживания и обнаружения авиа багажа. Однако **TMLT не может гарантировать**, что сможет предотвратить все случаи неправильной обработки багажа.
- 1.3. Вся переписка между **TMLT** и **Пассажиром**, связанная с предоставлением **Услуги**, ведется по электронной почте.
- 1.4. На одного человека на один код бронирования (**ACN**) приобретается одна **Услуга**. Если несколько рейсов забронированы в разных **ACN**, то для каждого необходимо приобрести одну услугу.
- 1.5. **Услуга** предоставляется только для зарегистрированного багажа на рейсах зарегистрированных коммерческих перевозчиков. Не распространяется на багаж, перевозимый на частных самолетах или рейсах, выполняемых не авиакомпаниями, таких как экскурсии или трансферы между аэропортами на вертолете или маршрутном самолете.
- 1.6. У багажа обязательно должен быть номер багажной бирки, выданной авиакомпанией при регистрации багажа.
- 1.7. Ответственность ограничена двумя (2) недоставленными единицами зарегистрированного багажа на одного пассажира по одному обращению за выплатой.
- 1.8. Нельзя приобрести **Услугу** для багажа, который уже был заявлен в розыск, пока он не будет найден и возвращен пассажиру.

2. Наша гарантия

Если багаж не доставлен в аэропорт конечного пункта назначения пассажира в течение **100 ЧАСОВ** после прибытия рейса, вы имеете право обратиться за выплатой в рамках нашей программы «Гарантия от задержки багажа» (**BDW**) при соблюдении соответствующих положений настоящих правил **VIP T&C**.

- 2.1. Лимиты выплат по программе **BDW** по каждой **Услуге** указаны в каждом конкретном **Соглашении**.
- 2.2. Лимиты выплат следующие: **Соглашение** на 1 поездку = максимум 1 обращение. **Соглашение** на год = максимум 2 обращения в год.

- 2.3. Багаж считается успешно доставленным, если он прибыл в аэропорт конечного пункта назначения **Пассажира**, как в поездке туда, так и обратно или аэропорт соответствующего сегмента поездки.
- 2.4. Обязанность по доставке багажа **Пассажиру** из аэропорта назначения несет соответствующая авиакомпания.
- 2.5. Выплаты по BDW будут производиться только на банковский счет или банковскую карту, указанную **TMLT пассажиром**. Примечание:
 - 2.5.1. Выплаты, как правило, производятся, в зависимости от банковского и национального валютного законодательства, в течение 14 дней с момента подтверждения обоснованности требования **Пассажира** к **TMLT**.
 - 2.5.2. Платежи будут производиться в долларах США или в валюте **Услуги BDW**.
 - 2.5.3. Любые банковские сборы и расходы на конвертацию валюты несет **Пассажир**. Такие сборы могут быть вычтены из любого причитающегося платежа.
 - 2.5.4. **Пассажир** несет ответственность за уплату любых налогов, которые могут начисляться в результате платежей.

3. Обязанности Пассажира

Пассажир обязан:

- 3.1. Оплатить **Услугу** перед первой поездкой. Оплата означает полное согласие с настоящими правилами **VIP T&C**.
- 3.2. Прикрепить компоненты продукта (**Smart ID Tag** и **In-bag ID Sheet**) правильным способом к багажу до начала поездки. Могут потребоваться фото доказательства этого.
- 3.3. Сообщить о всех случаях неправильной обработки багажа соответствующей авиакомпании и / или соответствующей службе выдачи багажа как можно скорее, но не позднее 12 часов с момента прибытия рейса, и до того, как сообщить в **TMLT**.
- 3.4. Уведомить **TMLT** о случае неправильной обработки багажа в течение **24 часов после прибытия**, направив Заявление о неправильно обработанном багаже (**MBN**) по электронной почте **TMLT** на **viphelp@tmlt.zendesk.com**.
 - 3.4.1. Образец **MBN** можно найти на **TMLT** веб-сайте.
 - 3.4.2. Необходимо составлять одно **MBN** на одно пропавшее место багажа.
 - 3.4.3. **MBN**, не содержащий всю необходимую информацию, рассмотрен не будет.
- 3.5. Своевременно предоставить достоверную и полную информацию, запрашиваемую **TMLT** с целью качественного оказания **Услуги**. В том числе:
 - 3.5.1. Полное имя **Пассажира (ов)**, чей багаж пропал.
 - 3.5.2. Актуальная контактная информация - электронная почта и, если возможно, действующий номер мобильного телефона.
 - 3.5.3. Код бронирования авиакомпании (**ACN**).
 - 3.5.4. Сведения о рейсе - авиакомпания, дата, номер рейса.
 - 3.5.5. Номер багажной бирки авиакомпании, выданной для всего заявляемого багажа.
 - 3.5.6. Номер обращения в авиакомпанию или номер дела или иной соответствующий эквивалент в отношении заявляемого багажа.
 - 3.5.7. Заявление об утере заявляемого багажа (Property Irregularity Report), поданное в авиакомпанию или на стойку выдачи багажа в аэропорту.
 - 3.5.8. Любая другая информация, указанная в **MBN**.
- 3.6. В случае, если **TMLT** сообщает по электронной почте, что информация, которую **Пассажир** предоставил в соответствии с п.3.4, является неправильной или неполной, **у Пассажира** будет 12 часов с момента отправки этого электронного письма на устранение таких замечаний.

- 3.7. Выражает ЯВНОЕ согласие на использование **TMLT** и его агентами и партнерами персональных данных и информации соответствующего **Пассажира**, необходимых для качественного оказания **Услуги**, в том числе на обмен этими данными с третьими лицами.
- 3.8. Предоставить **TMLT** любую информацию, которая может иметь существенное значение для качественного оказания **Услуги** в соответствии с настоящим **Соглашением**.
- 3.9. Невыполнение любой из этих обязанностей лишает **Пассажира** права на получение каких-либо выплат по **BDW**.
- 3.10. Любое решение по заявлению **MBN** находится исключительно в компетенции **TMLT** и является окончательным.

4. **Исключения**

При выполнении **Услуги** или **BDW** есть определенные ограничения, в том числе:

- 4.1. **Услуга** возврату и передаче не подлежит.
 - 4.2. **Услуга** предоставляется онлайн через Интернет, и отсутствие доступа к интернету не является основанием для неисполнения положений или обязательств, указанных в **Соглашении**.
 - 4.3. Обязательства по настоящему соглашению аннулируются в ситуациях, не зависящих от **TMLT**, например, при форс-мажорных (в том числе, но не ограничиваясь: стихийные бедствия, несчастные случаи, вмешательство государственных органов, война, терроризм, эпидемии, несостоятельность или банкротство и т. д.). Это касается багажа, задержанного таможней, полицией или другими правоохранительными органами.
 - 4.4. **Пассажиры**, которые работают или имеют друзей или близких членов семьи, работающих в авиакомпании, аэропорту, в сфере обработки багажа, в сфере путешествий или в смежных отраслях, не могут обращаться за выплатами по **BDW** без предварительного письменного разрешения **TMLT**.
 - 4.5. **TMLT** может немедленно расторгнуть это соглашение в любой ситуации, когда у него есть разумные подозрения или фактические доказательства мошенничества, введения в заблуждение или любого преступного поведения.
 - 4.6. **В настоящее время продукт недоступен для рейсов в, из или транзитом через следующие страны или регионы, если иное не оговорено заранее с TMLT (и как указано в вашем соглашении об оказании услуги):** Северная Корея, Афганистан, Йемен, Ливия, Сомали, Южный Судан, Антарктида и Западная Африка к югу от Сахары (определяется как любая страна, ограниченная территорией к югу от Марокко, Алжира и Ливии, а также любой страной к западу от Судана и к северу от ДР Конго).
5. **Соглашение** регулируется законами Англии и Уэльса, и английские суды обладают исключительной юрисдикцией в отношении любого спора.