

BagAssist

Engagement et service d'assistance pour le suivi des bagages

Dans tout le présent accord, les mots « vous », « votre » et « vos » indiquent la ou les personnes indiquées à la confirmation des prestations. Les mots « nous », « notre » et « nos » indiquent Customized Services Administrators, Inc., faisant affaire sous le nom de CSA Travel Protection, qui fournit ce service et gère les réclamations. Veuillez vous référer à la section des Définitions du présent accord pour d'autres mots ayant une signification particulière. Veuillez lire attentivement l'intégralité de ce document afin de comprendre vos droits et obligations ainsi que ce qui est fourni ou non.

Description des services

Sous réserve des modalités et conditions du présent accord, nous vous assisterons dans l'éventualité où vos bagages seraient perdus ou égarés par une compagnie aérienne. Notre assistance se limite à :

1. L'identification de l'emplacement de vos bagages.
2. Le suivi des progrès de la compagnie aérienne dans le réacheminement de vos bagages vers votre destination.
3. Vous informer des progrès de la compagnie aérienne dans le réacheminement de vos bagages vers votre destination.

Engagement de service

Si vos bagages ne sont pas livrés à l'aéroport de votre destination dans les 96 heures suivant l'heure d'arrivée réelle de votre vol, nous vous offrirons notre engagement de service décrit dans votre confirmation des prestations.

Admissibilité et dates d'entrée en vigueur

Le service sera fourni pour vous et vos compagnons de voyage qui vous accompagnent sur le même itinéraire de vol que le vôtre, à condition que nous, ou notre agent autorisé, ayons reçu les frais de service requis. Votre inscription doit inclure les informations de voyage précises. Toute information fautive ou inexacte peut nous empêcher de fournir ce service ou vous exclure de l'offre de l'engagement de service. Votre inscription et les frais de service doivent nous parvenir, ou parvenir à notre agent autorisé, avant le départ de votre vol.

L'admissibilité à ce service commence lorsque vous enregistrez vos bagages auprès d'une compagnie aérienne sur le vol que vous nous avez déclaré lors de votre inscription. Ce service est activé lorsque vous nous signalez que des bagages enregistrés sont perdus ou égarés.

Les numéros de ligne aérienne et de confirmation de vos vols doivent correspondre aux numéros d'étiquette de bagage émis lors de l'enregistrement de vos bagages. Le numéro de référence de dossier de réclamation de bagages doit inclure ces informations telles que vérifiées par la compagnie aérienne.

L'admissibilité à ce service prend fin lorsque vous récupérez vos bagages ou lorsqu'ils vous sont remis.

Comment signaler des bagages perdus ou égarés

Notre service d'assistance pour le suivi des bagages vous aidera à identifier le statut et l'emplacement de vos bagages s'ils sont perdus ou égarés par la compagnie aérienne, ou par un intermédiaire agissant au nom de la compagnie aérienne ou de l'aéroport, pendant votre voyage.

Si vos bagages sont perdus ou égarés, veuillez le signaler à la compagnie aérienne dans les 24 heures suivant votre arrivée à votre destination.

Après avoir rempli un formulaire de réclamation de bagages perdus, la compagnie aérienne vous fournira un numéro de référence de dossier de réclamation de bagages.

Numéro de référence Veuillez nous le signaler dans les 24 heures suivant votre arrivée à votre destination.

À ce moment-là, nous vous demanderons les informations suivantes afin de vous aider :

1. Votre numéro de plan indiqué sur la confirmation des prestations.
2. Le nom de la compagnie aérienne et votre ou vos numéros de confirmation de vol.
3. Le ou les numéros d'étiquette de bagage qui vous ont été fournis lorsque vous avez enregistré vos bagages auprès de la compagnie aérienne avant votre départ.

FOR CUSTOMER SERVICE AND CLAIMS
INQUIRIES CALL:
(800) 493-5197

POUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE ET LES
RENSEIGNEMENTS SUR LES RÉCLAMATIONS,
APPELEZ LE : (800) 493-5197

4. Le ou les numéros de référence de dossier de réclamation de bagages.

Sur avis de vos bagages perdus ou égarés, nous identifierons et vous informerons de l'emplacement et du statut de vos bagages.

Veillez vous assurer que votre nom, adresse, informations de vol et détails de bagages sont exacts. En cas de tout changement, veuillez nous en informer au plus vite afin que nous puissions mettre à jour votre dossier de réclamation en conséquence.

Département du service à la clientèle et des réclamations au (800) 493-5197.

Définitions

On entend par ligne aérienne tout transport aérien, avec des heures de départ et d'arrivée programmées et publiées, exploité en vertu d'une licence pour le transport de passagers.

Le terme bagages désigne les bagages et autres biens personnels transportés avec vous lors de votre voyage et remis à une compagnie aérienne en tant que bagages enregistrés.

Le numéro de référence de dossier de réclamation de bagages désigne le numéro que la compagnie aérienne vous a attribué lorsque vous signalez un bagage perdu ou égaré.

L'inscription signifie toutes les informations que vous nous avez fournies lors de l'achat de ce service.

Le formulaire de réclamation de bagages perdus désigne le document que vous complétez et que vous fournissez à la compagnie aérienne lorsque vous lui signalez que vos bagages ont été perdus ou égarés.

On entend par bagages perdus ou égarés, vos bagages qui ont été mal acheminés, égarés ou dont l'emplacement ne peut être identifié par la compagnie aérienne, un aéroport ou un tiers agissant en leur nom.

Passager signifie vous-même et toute personne qui, pendant le voyage, vous accompagne et suit le même itinéraire de vol.

Conditions générales

Choix de loi : L'interprétation du présent contrat de service est régie par les lois de l'État de la Californie et tout litige entre vous et nous sera définitivement résolu par les tribunaux de l'État de la Californie.

Intégralité de l'accord : Ce document constitue l'intégralité de l'accord entre vous et nous et remplace tous les accords et ententes antérieurs, qu'ils soient oraux ou écrits. Les conditions du présent accord ne peuvent être altérées, changées ou modifiées de quelque manière que ce soit, sauf par écrit de notre part.

Annulation :

1. Vous pouvez annuler le présent accord de service avant la date et l'heure du départ de votre vol sortant. Si vous annulez cet accord, nous vous rembourserons les frais de service.
2. Nous n'avons aucun droit unilatéral d'annuler ce service après son entrée en vigueur.

Dissimulation ou fraude : Nous ne fournirons pas ce service si vous avez délibérément dissimulé ou présenté de manière inexacte tout fait important ou toute circonstance lié au présent accord.

Duplicata de contrats : Vous ne pouvez être couvert que par un seul contrat de service avec nous pour chaque voyage et chaque bagage enregistré. Quel que soit le nombre d'accords de service achetés, la limite de l'engagement de service est le maximum que nous paierons par personne et par article de bagage enregistré. Si des contrats de service en double couvrent les mêmes articles de bagages enregistrés, nous paierons la limite de garantie la plus élevée. Les frais de service payés pour le plan en double qui ne reste pas en vigueur seront remboursés.

Cession de vos droits et obligations en vertu du présent contrat : Vos droits et obligations ne peuvent être cédés sans notre consentement écrit, sauf : 1) en cas de votre décès, ou 2) à notre discrétion, nous respecterons une cession de droits si une telle cession a été correctement signée et déposée auprès de nous.

Force exécutoire : Si une partie ou une disposition du présent contrat est déclarée illégale ou inapplicable par un tribunal compétent, le reste du présent contrat demeurera en vigueur et sera valide et exécutoire dans toute la mesure permise par la loi.

Exceptions

Le présent engagement et contrat de service d'assistance pour le suivi des bagages ne s'applique pas aux cas suivants :

1. Bagages non enregistrés auprès de la compagnie aérienne avant votre départ.
2. Bagages qui ne disposant pas d'un numéro d'étiquette de bagages émis par la compagnie aérienne.
3. Bagages perdus ou égarés sans numéro de référence de dossier de réclamation de bagages émis par la ou les compagnies aériennes ayant traité vos bagages et vous ayant été fourni lorsque vous avez informé la compagnie aérienne de vos bagages perdus ou égarés.
4. Vous n'avez pas ré-enregistré vos bagages lors des connexions entre des vols domestiques et internationaux et que la compagnie aérienne vous a demandé de le faire.
5. Vous ne signalez pas vos bagages perdus ou égarés auprès de la compagnie aérienne dans les 24 heures suivant votre arrivée à votre destination.
6. Vous manquez de nous signaler vos bagages perdus ou égarés ainsi que les numéros de référence de dossier de réclamation de bagages dans les 24 heures suivant votre arrivée à votre destination.
7. Bagages perdus ou égarés que vous avez récupérés ou qui vous ont été remis dans les 96 heures suivant votre arrivée à la destination de votre vol.
8. Vous manquez de nous fournir les informations exactes et complètes lors de votre inscription, ou à tout moment où nous offrons ce service ou évaluons votre admissibilité à l'offre d'engagement de service.
9. Dommage à ou vol de tout bagage ou de son contenu à tout moment.