



CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION DE SERVICES

(valable à partir du 1er septembre 2024)

TraWell Co S.p.A. (C.F.-N°TVA : 02389980125) dont le siège est Via Olona n° 183/G, 21013 Gallarate (VA)
(ci-après dénommé "TraWell" ou la "Société")

A) GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF THE SERVICE

1. DÉFINITIONS

La liste ci-dessous répertorie et donne la signification des mots et des expressions utilisés dans les présentes Conditions Générales de Prestation de Services :

App Sostravel: application mobile de sostravel pour les systèmes iOS et Android, pour les appareils mobiles que les Clients doivent nécessairement télécharger pour utiliser le Service.

Amende ou Amende de la part de TraWell: somme forfaitaire versée par TraWell en cas de constat d'un fait dommageable.

Bagage: contenant quelconque qui bénéficie des services offerts par TraWell à l'exclusion de son contenu.

Boutique en ligne: page de commerce électronique disponible sur le Site Internet où le Client peut acheter en ligne le Service Bagages perdus vendu par TraWell, en tant que revendeur officiel de sostravel.

Carte Platinum : carte avec scratch contenant le code valide pour activer le service de Suivi Actif sur l'App Sostravel pour le second vol.

Client : passager d'une compagnie aérienne qui a acheté les services offerts par TraWell.

Safe Bag Code: code univoque alphanumérique de 14 caractères associé à chaque Bagage, traité par TraWell et intégré avec le système SITA World Tracer.

Concierge Bagages Perdus – App Sostravel : applications pour dispositifs mobiles utilisables par les Clients Premium afin de pouvoir utiliser le service de Suivi Actif.

Conditions générales sostravel: les conditions générales adoptées par sostravel pour la fourniture du Service disponible sur le site web de sostravel www.sostravel.com.

Dommages-intérêts ou Dommages-intérêts de la part de TraWell : somme forfaitaire versée par TraWell en cas de retard ou perte du bagage

Endommagement du Bagage: rupture des parties externes du Bagage (y compris les serrures, les fermetures éclair, roues et poignées) susceptibles de rendre le Bagage inutilisable. Sont exclus de cette catégorie : les rayures, les petits accrocs, tout endommagement aux parties internes du Bagage, ainsi que tout endommagement du contenu. Sont également exclus l'endommagement des objets dépourvus de contenant mais emballés avec le film de protection (par exemple : les poussettes et les équipements de sport).

Faits Dommageables: indique l'Endommagement du Bagage.

Formulaire d'Indemnisation: formulaire à remplir

Indemnité de la Compagnie Aérienne: montant de l'indemnisation consentie au Client par la Compagnie Aérienne, au cas où un Fait Dommageable pourrait être imputé à la Compagnie elle-même.

MTV : Médiation Tourisme Voyage - Médiateur de la consommation. Service gratuit de

médiation

Non-livraison du Bagage: le Bagage n'est pas livré à l'aéroport de destination.

Perte du Bagage: indique l'impossibilité de retrouver le Bagage dans les 21 (vingt-et-un) jours qui suivent la Non- livraison du Bagage.

Points de vente: les points de vente TraWell situés dans les aéroports indiqués sur le site Web.

Réclamation d'Indemnisation: cf article 8 et suivants.

Réservation en ligne: page du site Web où il est possible de réserver les services offerts par TraWell pour les acheter ensuite dans les points de vente TraWell.

Safe Bag: une marque enregistrée appartenant au Groupe TraWell Co S.p.A. et offre des services de protection des bagages.

Service à la Clientèle: l'équipe de TraWell qui est à disposition de chaque client afin de donner des informations et de prêter assistance par rapport aux services offerts par TraWell. Le service d'assistance clients est fourni par Sostravel.com S.p.A., société liée au groupe TraWell, pour le compte de TraWell. Sur le site internet <https://www.safe-bag.com> se trouvent les contacts et les modalités pour communiquer avec le Service à la Clientèle.

Service: le service de conciergerie pour les bagages perdus vendu par TraWell sur la Boutique en ligne, en tant que revendeur officiel de sostravel, et ensuite fourni par sostravel selon ce qui est prévu dans les Conditions Générales de sostravel.

Site Safe Bag: indique le Site Web utilisable par les Clients Premium afin d'enregistrer le Code Safe Bag et d'envoyer la réclamation d'Indemnisation à l'adresse : www.safe-bag.com

Site Web: <http://www.shop.trawellco.com/>.

Suivi Actif: le suivi actif du Bagage (Tracking) donne la possibilité au Client d'obtenir des informations immédiates à partir du premier jour où le Bagage n'a pas été livré relatives à sa localisation et au déplacement du Bagage. Le Service à la Clientèle interroge directement le portail de SITA World Tracer, un système utilisé par les bagagistes du monde entier, afin d'obtenir des informations correctes qui seront communiquées au Client.

Utilisateur: la personne qui réserve les services en utilisant la page de réservation en ligne.

2. CONCLUSION DU CONTRAT

Toute commande de service implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales. Les présentes Conditions générales de service sont expressément agréées et acceptés par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance.

3. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE BASIC

3.1. Le service Basic comprend:

- L'emballage du Bagage avec un film de protection qui protège la détérioration pendant le vol;
- la possibilité de reconnaître et d'identifier aisément le Bagage grâce au film rouge de protection et au code TraWell apposé sur le bagage;

- 3.2.** TraWell s'engage à emballer le Bagage à l'aide d'un film de protection ultra résistant qui permet d'offrir une protection efficace et agit comme prévention contre les ruptures, les endommagements, les rayures, la pluie, les saletés, les ouvertures accidentelles et le vol partiel ou total. Le film utilisé pour l'emballage est créé afin d'assurer une protection optimale du Bagage et, en même temps, de garantir le respect de l'environnement (le film est recyclable à 100%). Le film utilisé à une couleur rouge vif afin de rendre plus facile l'identification du Bagage à l'aéroport ; en outre, le film est très facile à retirer après l'usage, grâce à son épaisseur réduite.
- 3.3.** TraWell assure (selon les limites établies aux articles suivants) la capacité du film de protection d'empêcher l'Endommagement du Bagage. Par conséquent, TraWell est tenu responsable envers les Clients, selon les termes et les limites établis par l'article 8, de tout Endommagement du Bagage, communiqué à la Société selon les modalités prévues par les Instructions en cas de Faits Dommageables.

4. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE PREMIUM

- 4.1.** Ce service est celui du service Basique en termes d'emballage et de garantie (article 3.2 et 3.3) et auquel il faut ajouter les services ci-après:
- Ce service est celui du service Basique en termes d'emballage et de garantie (article 3.2 et 3.3) et auquel il faut ajouter les services ci-après. Le Client doit activer le service avant le décollage de l'avion, en enregistrant le Code Safe Bag (c'est-à-dire, le code mentionné par l'autocollant appliqué sur le film de protection du Bagage) et l'Étiquetage du Bagage, délivré par la Compagnie Aérienne, sur l'Application Mobile App Sostravel ou sur le Site Internet Safe Bag dans l'espace remboursements, en indiquant aussi son nom et ses coordonnées de contact. L'enregistrement du Client avant le départ est essentiel afin de pouvoir bénéficier des fonctions de l'Application Mobile et du Site Internet, expressément conçues pour accompagner l'expérience de voyage du passager et de son Bagage.
- 4.2.** Le service de Suivi Actif permet au Service à la Clientèle d'être au cœur du processus d'assistance en cas de Non-livraison du Bagage. Ce service est réalisé grâce à l'accès direct du Service à la Clientèle aux informations relatives aux déplacements des Bagages à l'aide du portail SITA World Tracer et de la collaboration des bagagistes des différents aéroports. Le Service à la Clientèle interroge directement le système et fournit au Client les informations concernant le Bagage. La collecte des informations est axée sur l'insertion dans le portail du Code Safe Bag ou de l'Étiquetage du Bagage délivré par la Compagnie Aérienne que le Client a enregistré sur l'Application Mobile ou sur le Site Internet.
- 4.3.** La collecte des informations se base sur la possibilité qu'a TraWell de bénéficier du SITA World Tracer Unique Identification Service (UIS). Ce service permet aux opérateurs des Bureaux des Objets Trouvés, affiliés de SITA, dans les différents aéroports, de saisir le Code Safe Bag dans le champ approprié de la base de données destiné à la description des Bagages retrouvés (OHD – On Hand Database). La saisie du Code Safe Bag dans la base de données OHD (On Hand Database) génère immédiatement un message transmis à la Société, laquelle pourra effectuer un contrôle croisé des données et contacter le Client afin d'offrir l'assistance nécessaire à la récupération du Bagage identifié.

4.4. TraWell s'engage et assure qu'elle cherchera à retrouver le Bagage dans le 2 (deux) jours à partir de la date de rédaction du Formulaire « Rapport d'irrégularité de Bien » (PIR) auprès du Bureau des Objets Trouvés de l'aéroport de destination, en raison de la Non-livraison du Bagage. En tout cas, le Service de Suivi Actif terminera à l'écoulement des 21 (vingt-et-un) jours après la date de Non-livraison du Bagage. Bien évidemment, le Service à la Clientèle offre au Client l'assistance nécessaire afin de favoriser la recherche du Bagage non livré par la Compagnie Aérienne, mais il n'est pas responsable des processus de localisation menés par les Compagnies Aériennes ou par les sociétés de manutention des aéroports et, enfin, il n'est pas impliqué dans les procédures internes de recherche coordonnées par ces organismes. Le Service à la Clientèle réservé aux Clients Premium est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 aux numéros de téléphone suivants : Italie: +39 0691511041; France: +33 170615702; Portugal: +351 300505951; Suisse: +41 435507016; Canada: +1 514 3126536 ou via mail à l'adresse: customer.care@safe-bag.com.

5. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE - PLATINUM PACKAGE

5.1. Les services Platinum comprennent en plus des garanties et prestations du service Premium (article 4):

Pour le vol aller

- L'emballage du Bagage avec un film de protection, afin d'assurer qu'il ne subit aucune détérioration pendant le vol et pendant le processus d'emballage ; il s'agit aussi d'un processus de prévention contre le vol des objets contenus dans le Bagage ;
- La possibilité de reconnaître et d'identifier aisément le Bagage grâce au film rouge de protection et au code TraWell, apposés sur le Bagage ;
- Le service de Suivi Actif en cas de Perte du Bagage de la part de la Compagnie Aérienne, selon les limites et les modalités précisées ci-dessous.

Pour le second vol (c'est-à-dire le vol retour ou un vol successif au vol aller)

- Le service de Suivi Actif en cas de Perte du Bagage de la part de la Compagnie Aérienne, selon les limites et les modalités précisées ci-dessous.

5.2. TraWell s'engage à emballer le Bagage à l'aide d'un film de protection ultra résistant qui permet d'offrir une protection efficace et agit comme prévention contre les ruptures, les endommagements, les rayures, la pluie, les saletés, les ouvertures accidentelles et le vol partiel ou total. Le film utilisé pour l'emballage est créé afin d'assurer une protection optimale du Bagage et, en même temps, de garantir le respect de l'environnement (le film est recyclable à 100%). Le film utilisé a une couleur rouge vif afin de rendre plus facile l'identification du Bagage à l'aéroport ; en outre, le film est très facile à retirer après l'usage, grâce à son épaisseur réduite. Ce service n'est disponible que pour le vol aller dans les points de vente de TraWell.

5.3. TraWell assure (selon les limites établies par l'article 8) la capacité du film de protection d'empêcher l'Endommagement du Bagage. TraWell est responsable vis-à-vis du Client (dans le respect des limites fixées par l'article 8 et suivant) pour tout endommagement du Bagage qui aurait eu lieu durant le vol aller et aurait été signalé à la Société selon les modalités prévues par les Instructions en cas de Faits Dommageables.

- 5.4.** La récupération du Bagage est garantie par le service de Suivi Actif pour le vol aller et pour le second vol. Le Client doit activer le service avant le départ du vol aller, en enregistrant le Code Safe Bag (c'est-à-dire, le code mentionné par l'autocollant appliqué sur le film de protection du Bagage) sur le site Safe Bag dans l'espace remboursement. Pour le second vol, le service de Suivi Actif est activé en enregistrant le code indiqué sur la Carte platinum et en activant le second vol qui lui est associé sur l'App Sostravel, en indiquant aussi son nom et ses coordonnées de contact. L'enregistrement du Client avant le départ est essentiel afin de pouvoir bénéficier des fonctions de l'Application Mobile et du Site Internet, expressément conçues pour accompagner l'expérience de voyage du passager et de son Bagage.
- 5.5.** Le service de Suivi Actif permet au Service à la Clientèle d'être au cœur du processus d'assistance en cas de Non-livraison du Bagage. Ce service est réalisé grâce à l'accès direct du Service à la Clientèle aux informations relatives aux déplacements des Bagages à l'aide du portail SITA World Tracer et de la collaboration des bagagistes des différents aéroports. Le Service à la Clientèle interroge directement le système et fournit au Client les informations concernant le Bagage. La collecte des informations est axée sur l'insertion dans le portail du Code SafeBag ou de l'Etiquetage du Bagage délivré par la Compagnie Aérienne que le Client a enregistré sur l'Application Mobile ou sur le Site Internet
- 5.6.** La collecte des informations sur la base du Code Safe Bag est possible du fait que TraWell peut bénéficier du SITA World Tracer Unique Identification Service (UIS). Ce service permet aux opérateurs des Bureaux des Objets Trouvés, affiliés de SITA, dans les différents aéroports, de saisir le Code Safe Bag dans le champ approprié de la base de données destiné à la description des Bagages retrouvés (OHD – On Hand Database). La saisie du Code Safe Bag dans la base de données OHD (On Hand Database) génère immédiatement un message transmis à la Société, laquelle pourra effectuer un contrôle croisé des données et contacter le Client afin d'offrir l'assistance nécessaire à la récupération du Bagage identifié.
- 5.7.** TraWell s'engage et assure qu'elle cherchera à retrouver le Bagage dans les 1 (un) jour à partir de la date de rédaction du Formulaire « Rapport d'Irrégularité de Bien » (PIR) auprès du Bureau des Objets Trouvés de l'aéroport de destination, en raison de la Non-livraison du Bagage. En tout cas, le Service de Suivi Actif terminera à l'écoulement des 21 (vingt-et-un) jours après la date de Non-livraison du Bagage. Bien évidemment, le Service à la Clientèle offre au Client l'assistance nécessaire afin de favoriser la recherche du Bagage non livré par la Compagnie Aérienne, mais il n'est pas responsable des processus de localisation menés par les Compagnies Aériennes ou par les sociétés de manutention des aéroports et, enfin, il n'est pas impliqué dans les procédures internes de recherche coordonnées par ces organismes. Le Service à la Clientèle est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 aux numéros de téléphone suivants : Italie : +39 0691511041 ; France : +33 170615702 ; Portugal : +351 300505951 ; Suisse : +41435507016 ; Canada : +1 514 3126536 ou via mail à l'adresse: customer.care@safe-bag.com.

6. RÉSERVATION EN LIGNE DE SERVICES À ACHETER DANS LES POINTS DE VENTE TRAWELL

6.1 RÉSERVATIONS

6.1.1. Sur la page de réservation en ligne du site web, l'utilisateur peut réserver en ligne les services proposés par TraWell pour les acheter ensuite dans les points de vente comme prévu ci-dessous. Si les services sont réservés en ligne, l'utilisateur aura droit à une réduction sur le prix du service réservé selon le pourcentage indiqué sur la page de réservation en ligne.

6.1.2. En accédant à la page de réservation en ligne, l'utilisateur peut choisir:

- l'aéroport d'intérêt parmi ceux disponibles sur la page;
- la date à laquelle l'utilisateur a l'intention de se rendre au magasin pour acheter les services
- les services disponibles dans l'aéroport sélectionné que l'utilisateur souhaite réserver.

6.1.3. L'utilisateur doit alors indiquer le terminal de l'aéroport et l'heure d'arrivée au Magasin et confirmer la réservation. A la fin du processus de réservation, l'utilisateur recevra un e-mail (la « Confirmation de réservation ») résumant:

- le numéro de réservation,
- l'aéroport,
- le terminal,
- le point de vente où les services réservés doivent être achetés,
- l'heure d'arrivée au magasin,
- les services réservés.

6.1.4. L'utilisateur doit présenter la Confirmation de réservation au personnel de TraWell au Point de vente à l'heure et au jour indiqués dans la Confirmation de réservation. Le paiement du montant dû pour les services réservés sera effectué directement au magasin de détail et l'utilisateur aura droit à une réduction sur le montant dû pour le service réservé selon le pourcentage indiqué sur la page de réservation en ligne.

6.2 LA RÉSERVATION DES SERVICES DOIT ÊTRE EFFECTUÉE SUFFISAMMENT À L'AVANCE ET, EN TOUT ÉTAT DE CAUSE, AU MOINS 48 HEURES AVANT LE VOL. DANS LE CAS CONTRAIRE, TRAWELL NE GARANTIT PAS LA DISPONIBILITÉ DES SERVICES. IL EST CONSEILLÉ D'ARRIVER AU POINT DE VENTE BIEN À L'AVANCE AFIN DE RESPECTER LE TEMPS NÉCESSAIRE AUX OPÉRATIONS ULTÉRIEURES D'ENREGISTREMENT ET DE CONTRÔLE. VOTRE RÉSERVATION NE VOUS DONNE AUCUN ACCÈS PRIORITAIRE AU POINT DE VENTE SI D'AUTRES CLIENTS ATTENDENT. L'UTILISATEUR DOIT DONC ATTENDRE SON TOUR POUR ACHETER LES SERVICES RÉSERVÉS.

TRAWELL NE GARANTIT PAS LE RESPECT DE L'HORAIRE INDIQUÉ DANS LA CONFIRMATION DE RÉSERVATION ET NE PEUT ÊTRE TENU RESPONSABLE EN CAS DE PERTE DU VOL OU DE TOUT AUTRE DOMMAGE SUBI PAR LE CLIENT.

LA REVENTE DU SERVICE DE CONCIERGERIE POUR LES BAGAGES PERDUS FOURNI PAR SOSTRAVEL.

6.3 LOCATION DE MATERIEL BABYDRIVE

6.3.1 Réservation moins de 3 jours avant l'enlèvement:

- Lors de la réservation, le coût de la location et l'acompte seront facturés immédiatement.
- En case de non-paiement, la reservation sera annulée.
- En case de payment valide, la reservation sera confirmée.

6.3.2 Dans le cas d'une réservation valide, à la conclusion des conditions:

- Avec la restitution des objets: l'acompte sera remboursé.
- Sans restitution des objets: l'acompte sera conservé.

6.3.3 Réservation plus de 3 jours après l'enlèvement des objets:

- Lors de la réservation, les objets seront bloqués et la réservation sera confirmée sans frais.
- 3 jours avant l'enlèvement effectif des objets: un courriel sera envoyé au client l'informant que le lendemain, la location et la caution seront facturées.
- 2 jours avant l'enlèvement effectif des objets: les frais de location et la caution seront facturés.
- En case de non-paiement, la reservation sera annulée.
- En case de payment valide, la reservation sera confirmée.

6.3.4 Dans le cas d'une réservation valide, à la conclusion des conditions:

- Avec la restitution des objets : l'acompte sera remboursé
- Sans restitution des objets : l'acompte sera conservé.

6.4. Afin d'activer et d'utiliser le Service, le Client devra télécharger gratuitement l'App Sostravel depuis Apple Store (version iOS), depuis Google Play (version Android) et depuis Huawei AppGallery (version Android). Conformément à ce qui est prévu dans les Conditions Générales sostravel pour activer le Service le Client doit, avant le départ de son vol, enregistrer sur l'App Sostravel le code QR ou le code alphanumérique indiqué dans le courriel de confirmation de la commande, le numéro de vol et le nombre de bagages à tracer. A défaut, le Service ne sera pas activé et le Client n'aura pas droit au remboursement du montant payé.

6.5. Le Client peut utiliser le Service conformément aux dispositions des Conditions Générales sostravel. N.B. TRAWELL EST UN SIMPLE INTERMÉDIAIRE DANS LA VENTE DU SERVICE ET N'ASSUME AUCUNE GARANTIE QUANT À L'EXÉCUTION CORRECTE DU SERVICE PAR SOSTRAVEL

7. CONDITIONS PARTICULIERES

Le responsabilité du prestataire ne pourra être en aucun cas engage en cas de retard ou de suspension de la prestation imputable au Client ou enc as de Force Majeure.

8. CLAUSE PÉNALE – INDEMNISATION

8.1 TraWell et le Client conviennent que, en cas de Fait Dommageable, la Société devra verser au Client une indemnisation évaluée conformément aux conditions suivantes, à l'exclusion de l'indemnisation du dommage ultérieur (« Dommages-intérêts de la part de TraWell » ou aussi seulement « Dommages-intérêts »).

- 8.2** Dans le cas où les services sont achetés au Canada, la pénalité sera payée en dollars canadiens (\$). Si les services sont achetés dans d'autres pays, la pénalité sera payée en euros (€).
- 8.3** Les Dommages-intérêts seront versés en cas de:
- Endommagement du Bagage;
 - Livraison en retard du Bagage;
 - Perte du Bagage.
- 8.4** En cas d'Endommagement du Bagage, les Dommages-intérêts de la part de TraWell seront versés uniquement après indemnisation de la Compagnie Aérienne. L'indemnité est forfaitaire et globale et elle fixée à 60% du forfait indemnisé par la compagnie aérienne sans pouvoir dépasser un plafond de €/ \$ 1.000. A titre d'exemple, en cas d'Endommagement du Bagage.
- si l'indemnité de la Compagnie Aérienne est égale à €/ \$ 1.000, les dommages-intérêts de la part de TraWell seront de €/ \$ 600;
 - si l'indemnité de la Compagnie Aérienne est égale ou supérieure à €/ \$ 2.000, les dommages-intérêts de la part de TraWell seront de €/ \$ 1.000;
 - si l'indemnité versée par la Compagnie Aérienne est sous forme de la fourniture d'un bagage de remplacement ou la réparation de ce bagage, TraWell versera une indemnité forfaitaire de €/ \$ 100,00;
 - si la compagnie aérienne ne verse aucune indemnité, TraWell également ne versera aucun dédommagement.
- 8.5** Si les bagages ne sont pas retrouvés dans le délai de 21 jours les Dommages-intérêts seront:
- égal à €/ \$ 100,00 (cent) par jour pour chaque jour après l'expiration du délai fixé et jusqu'à la découverte effective des Bagages dans le cas de vols directs. La pénalité ne pourra dépasser un plafond total d'indemnisation de €/ \$ 1.000,00 (mille), même si plus de 10 (dix) jours se sont écoulés depuis l'expiration du délai ci-dessus fixé.
 - égal à €/ \$ 50,00 (cinquante) par jour pour chaque jour après l'expiration du délai fixé au paragraphe 6.6. et jusqu'à la découverte effective des bagages dans le cas de vols avec escale. La pénalité ne peut en aucun cas dépasser la somme totale de €/ \$ 500,00 (cinq cents), même si plus de 10 (dix) jours se sont écoulés depuis l'expiration du délai ci-dessus fixé.
- 8.6** En cas de perte des Bagages, les Dommages-Intérêts seront versés uniquement après que le Client aura reçu l'indemnité de la Compagnie Aérienne et pour une somme d'argent égale à 60% de cette indemnité jusqu'à un plafond maximal de €/ \$ 4.000,00 (quatre mille). À titre d'exemple:
- si l'indemnisation versée par la compagnie aérienne est égale à €/ \$ 3.000,00 (trois mille), le Dommage-Intérêt versé par la société sera de €/ \$ 1.800,00 (mille huit cents).
 - si l'indemnisation versée par la compagnie aérienne est égale à €/ \$ 4.000,00 (quatre mille), le Dommage-Intérêt versé par la société sera égale à €/ \$ 2.400,00 (deux mille quatre cents);
 - si l'indemnisation versée par la compagnie aérienne est égale à €/ \$ 10.000,00 (dix mille), le Dommage-Intérêt versé par la société sera égale à €/ \$ 4.000,00 (quatre

mille);

- si la compagnie aérienne ne verse aucune compensation, TraWell ne paiera aucune indemnité ou tout autre type de compensation.

8.7 L'obligation de la Société à payer les Dommages-intérêts est assujettie aux conditions requises suivantes:

- le Bagage a été emballé avec le système TraWell, enregistré et livré au personnel autorisé de l'aéroport au moment de l'enregistrement (étiquetage des Bagages) ;
- le Client a effectué toutes les communications requises avant les délais prévus et il a respecté les Instructions en cas de Faits Dommageables prévues par l'article 9.

8.8 Dans les cas suivants, le Client n'aura pas droit au paiement des Dommages-intérêts ou d'une indemnité quelconque:

- le Client ne respecte pas les Instructions en cas de Faits Dommageables;
- En cas d'Endommagement du Bagage, le Client ne fournit pas la correcte documentation concernant le paiement effectué et le montant de l'indemnité versée par la Compagnie Aérienne;
- Client ne respecte pas les Instructions en cas de Faits Dommageables;
- En cas d'Endommagement du Bagage ou de Perte du Bagage, le Client ne fournit pas la correcte documentation concernant le paiement effectué et le montant de l'indemnité versée par la Compagnie Aérienne;
- Le Client ne fournit pas une copie du document certifiant la date de livraison effective du Bagage de la part de la Compagnie Aérienne, lorsque le Bagage n'a pas été retrouvé dans le délai prévu par 8.5;
- En cas de frais encourus pour l'achat de biens ou tout autre frais ou inconvénient découlant de la Non-livraison du Bagage et/ou de l'Endommagement du Bagage;
- Si, en cas de Perte du Bagage, l'Utilisateur a déjà reçu les Pénalités pour deux autres événements de Perte du Bagage survenus dans la période de trois ans précédant la Demande d'Indemnisation.

8.9 En vertu du présent article, l'indemnisation du dommage ultérieure est expressément exclue par rapport aux Dommages-intérêts versés au Client, et toutes les obligations de TraWell envers le Client et consécutives au Fait Dommageable sont rejetées.

8.10 Les parties conviennent que les Dommages-intérêts perçus par le Client à cause de la Livraison en Retard du Bagage ne pourront pas être cumulés avec les Dommages-intérêts pour la Perte du Bagage, conformément à l'article 6.6.

9. INSTRUCTIONS EN CASE DE FAITS DOMMAGEABLES

9.1 Rédaction d'un Rapport d'Irrégularité de Bien (Property Irregularity Report – PIR) auprès du Bureau des Objets Trouvés de l'aéroport d'arrivée

En cas d'Endommagement du Bagage, le Client doit se rendre au Bureau des Objets Trouvés et remplir un formulaire « Rapport d'Irrégularité de Bien » (PIR) avant de quitter l'aéroport.

9.2 Déclaration auprès de la Compagnie Aérienne

Après avoir rempli le formulaire « Rapport d'Irrégularité du Bien » (PIR), le Client devra déclarer l'Endommagement du Bagage à la Compagnie Aérienne afin d'activer les procédures nécessaires pour obtenir le paiement de l'indemnité par la Compagnie Aérienne.

9.3 Réclamation d'indemnisation à l'égard de TraWell S.p.A., dans les délais établis

Au plus tard dans les 21 (jours) (i) de la date de Livraison du Bagage en cas d'Endommagement du Bagage, le Client doit demander une indemnisation à partir de la procédure guidée disponible sur le site Internet www.safe-bag.com. Pour plus d'informations le client peut appeler le Service à la Clientèle de TraWell Co S.p.A., Via Olona 183/G, 21013 Gallarate (VA), Italie, qui peut être contacté aux numéros de téléphone suivants : Italie: +39 0691511041; France: +33 170615702; Portugal: +351 300505951; Suisse: +41 435507016; Canada: +1 514 3126536, ou via mail à: customer.care@safe-bag.com.

9.4 Collecte de documents, rédaction et envoi du Formulaire d'Indemnisation et du Formulaire de Quittance

A la suite à la demande d'indemnisation formulée dans les délais prévus, le Client recevra, par email, un formulaire prérempli avec les données rassemblées et avec les indications à suivre afin d'obtenir le paiement de l'indemnisation des dommages de la part de TraWell, comme prévu par l'article 3 précédent (le « Formulaire de Demande d'Indemnisation »).

Le Client doit charger, dans la section du site Internet www.safe-bag.com, une copie numérique de chacun des documents suivants:

- Le formulaire « Rapport d'Irrégularité de Bien » (PIR – Property Irregularity Report) délivré par le Bureau des Objets Trouvés de l'aéroport
- Les factures relatives à l'achat du service;
- Le formulaire de l'opérateur pour l'indemnisation des dommages (le cas échéant);
- La quittance de la Compagnie Aérienne avec l'indication du montant de l'indemnité (le cas échéant);
- Le virement ou un autre document attestant le paiement de l'indemnité de la Compagnie Aérienne (le cas échéant);
- Le Formulaire d'Indemnisation rempli et dûment signé;
- Les photos du dommage (le cas échéant);
- Le document d'identité valide du Client.

Après avoir correctement reçu tous les documents, le Service à la Clientèle de TraWell pourra traiter la réclamation d'indemnisation et effectuer les vérifications appropriées. Si aucune anomalie n'est reconnue, le Client recevra par e- mail un « Formulaire de Quittance ».

9.5 Le Client doit charger sur le site Internet www.safe-bag.com une copie numérique remplie et dûment signée du « Formulaire de Quittance » et l'envoyer via mail à customer.care@safebag.com. Ce n'est qu'après réception du Formulaire de Quittance rempli et dûment signé que TraWell pourra procéder au paiement. Après l'écoulement du délai de 6 mois après l'envoi de la part du Service à la Clientèle du mail qui notifie au Client l'ouverture de son dossier à Safe Bag, en l'absence des documents requis ou pour tout autre retard concernant le processus de gestion du Fait Dommageable non imputable à TraWell S.p.A., la demande du Client sera archivée sans aucun paiement.

10. MEDiateur DE LA CONSOMMATION

"Après avoir saisi le service réclamation dans les conditions rappelées dans l'article 4 : « instructions en cas de faits dommageables » et à défaut de réponse satisfaisante de notre part ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir gratuitement le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: www.mtv.travel ".

11. DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles recueillies auprès des Clients sont soumises au respect de la confidentialité et la protection des données personnelles conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n°2016/679 du 27 avril 2016 et à la législation en vigueur.

Les données sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées pendant une durée de 10 ans.

Le responsable du traitement des données est le Fournisseur. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire.

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Fournisseur s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Conformément à la réglementation applicable, l'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse de la Société.

En cas de litige, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) via www.cnil.fr.

12. ATTRIBUTION DE JURIDICTION – DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions générales et les opérations qui en découlent sont régies exclusivement par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige. Le fait que le cas échéant, les échanges habituels entre le prestataire et le client aient lieu totalement ou partiellement dans une langue différente de la langue française, ne peut en aucun cas être considéré comme une renonciation à l'application des présentes conditions générales de vente ou de l'une quelconque de ses stipulations.

Tous les litiges auxquels le présent contrat et les accords qui en découlent pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux juridictions du ressort de la Cour d'Appel de Paris..

13. CONTACTS

 <https://www.facebook.com/SafeBagInternational>

 https://www.tiktok.com/@safebag_

 <https://it.linkedin.com/company/safe-bag> <https://it.linkedin.com/company/trawellco>

Safe Bag est une marque déposée de TraWell Co S.p.A.

dont le siège social se trouve à Via Olona 183/G 21013 Gallarate (Va) – Italie.

VAT Number: 02389980125

Consumer Mediator: www.mtv.travel.v