

# Condizioni di servizio

## Condizioni contrattuali

*Applicabili ai servizi venduti in partenza dagli aeroporti del Mondo intero, nei Paesi ove TrueStar Group opera.*

TrueStarSecureBag® Solution (di seguito TS@S) è il servizio offerto dal Gruppo Truestar (di seguito **TrueStar**), che avvolge il tuo Bagaglio e lo rende riconoscibile, protetto e univocamente identificato.

Inoltre ti supporta nella ricerca dello stesso in caso di ritardo nella consegna da parte del vettore aereo, e nel sostenere le spese imprevedute dovute al ritardo.

## 1. Definizioni

**Bagaglio:** valigie, borsoni, zaini, scatole, custodie o qualsiasi contenitore trattato con TS@S, compreso il relativo contenuto (effetti personali).

**Cliente TrueStar SecureBag® Solution:** il passeggero di qualsiasi vettore aereo che acquisti il servizio TS@S (di seguito "Cliente TS@S").

**Evento di inadempimento:** il Danneggiamento del Bagaglio (ivi compresi il furto o lo smarrimento secondo la definizione di Danneggiamento del Bagaglio) o la Ritardata riconsegna del Bagaglio da parte del vettore aereo causate dall'inadeguatezza dell'Avvolgimento protettivo TrueStarSecureBag®Film, o dall'inadeguatezza dell'identificabilità e rinvenibilità del bagaglio conferita dall'Avvolgimento o del Servizio di ricerca del Bagaglio; come di seguito definiti.

**Ritardata riconsegna del Bagaglio:** la riconsegna del Bagaglio (non consegnato dal vettore aereo all'arrivo nell'aeroporto di destinazione) avvenuta oltre le 36 ore successive all'arrivo nell'aeroporto di destinazione.

**Danneggiamento del Bagaglio:** ai fini del presente contratto per Danneggiamento si intende:

- la rottura delle parti esterne o interne del Bagaglio (incluse serrature, cerniere, ruote e manici), che renda lo stesso inutilizzabile, con esclusione di graffi o piccoli strappi;
- il danneggiamento degli effetti personali contenuti nel bagaglio stesso;
- è espressamente escluso qualsiasi evento relativo ad oggetti trattati con l'Avvolgimento protettivo TrueStarSecureBag® Film ma privi di contenitore (passeggini, sci ed altri oggetti in generale privi di contenitore).

Il caso di furto o di smarrimento del Bagaglio che non sia stato ritrovato entro i termini di seguito indicati, comporterà la prestazione della medesima penale prevista per i casi di danneggiamento.

**Penale:** l'ammontare riconosciuto da TrueStar al Cliente TS@S in caso di Evento di inadempimento ad essa imputabile (penali escluse per tutti i clienti in partenza dagli scali Brasiliani).

## 2. TrueStar SecureBag® Solution comprende i seguenti servizi:

**Avvolgimento protettivo TrueStar SecureBag® Film** e applicazione di un codice unico di identificazione: tale servizio si riferisce al trattamento del Bagaglio con la pellicola di resina speciale di alta qualità, resistente, non tossica, riciclabile, che **protegge il Bagaglio, evitando il danneggiamento dello stesso (derivante, per esempio, da acqua, colpi e aperture accidentali) e lo rende agevolmente identificabile e rinvenibile all'interno degli aeroporti.**

In particolare, l'identificabilità e la rinvenibilità del Bagaglio è garantita dall'applicazione sullo stesso del TrueStarSecureBag® Label, ossia dello sticker con il codice unico di identificazione (TrueStarSecureBag® PIN) che viene attaccato sul Bagaglio al termine dell'avvolgimento e allegato allo scontrino fiscale TrueStarSecureBag®Warranty.

Nel caso in cui il Bagaglio sia registrato dal vettore aereo come **danneggiato** all'arrivo nell'aeroporto di destinazione, per attivare il servizio di assistenza in caso di Danneggiamento il Cliente TS@S dovrà seguire le Istruzioni per il Cliente TS@S indicate al **punto 4**.

**Servizio di ricerca del Bagaglio**, in caso di mancata consegna da parte del vettore aereo.

Nel caso in cui il Bagaglio non sia consegnato dal vettore aereo all'arrivo nell'aeroporto di destinazione, TrueStar avrà cura di ricercare il Bagaglio del Cliente TS@S; in particolare, anche in virtù dei sistemi di identificazione e rinvenibilità del Bagaglio assicurati dall'applicazione del TrueStarSecureBag® Label. A tal fine, il Cliente TS@S dovrà attivare il servizio di ricerca del Bagaglio seguendo le Istruzioni per il Cliente TS@S indicate al **punto 4**.

Il TrueStarSecureBag®Customer Center offre un supporto al Cliente TS@S nella ricerca del Bagaglio non consegnato dal vettore aereo per agevolarne il recupero, ma non è responsabile dei processi di localizzazione dei vettori aerei né ha rapporto alcuno con le procedure interne di ricerca dei medesimi.

**Inizio e termine del servizio di ricerca del Bagaglio:** in caso di ritardo nella consegna del Bagaglio da parte del vettore aereo all'arrivo nell'aeroporto di destinazione, il servizio ha inizio dalla data in cui la mancata consegna è comunicata al TrueStarSecureBag®Customer Center e termina il 21° (ventunesimo) giorno successivo a tale data.

Ai fini del presente contratto, allo scadere del 21° (ventunesimo) giorno successivo alla data in cui il Bagaglio è registrato come non pervenuto all'arrivo nell'aeroporto di destinazione ovvero, se successiva, dalla data in cui la mancata consegna è comunicata al TrueStarSecureBag®Customer Center, **il Bagaglio sarà convenzionalmente ritenuto smarrito ed il servizio di ricerca cesserà, senza alcun ulteriore obbligo di ricerca in capo a TrueStar.**

### 3. Penali corrisposte da TrueStar al Cliente TS@S in caso di evento di inadempimento

Il Cliente TS@S (ad eccezione dei clienti in partenza dagli scali Brasiliani, i quali avranno diritto al solo servizio di ricerca del bagaglio) avrà diritto alle seguenti penali:

- in caso di **Danneggiamento (ivi inclusi il furto o smarrimento)** del Bagaglio trattato con l'Avvolgimento protettivo TrueStarSecureBag® Film, dovuto all'inadeguatezza dell'avvolgimento stesso, all'inadeguatezza dell'identificabilità e rinvenibilità del bagaglio conferita dall'Avvolgimento o all'inadeguatezza del Servizio di Ricerca del Bagaglio:

*la penale sarà commisurata in una somma pari al valore corrente del bagaglio e degli effetti personali in base al valore commerciale degli stessi, entro il limite indicato nella tabella seguente.*

- in caso di **Ritardata riconsegna** del Bagaglio, dovuta all'inadeguatezza dell'identificabilità e rinvenibilità del bagaglio conferita dall'Avvolgimento o all'inadeguatezza del Servizio di Ricerca del Bagaglio:

*Truestar corrisponderà una penale pari alle spese impreviste (i cui limiti e ipotesi sono indicati nella tabella seguente) sostenute a seguito della consegna del bagaglio avvenuta con un ritardo superiore a 36 ore dal momento dell'arrivo nell'aeroporto di destinazione.*

**Le somme sono liquidate a integrazione di quanto eventualmente rimborsato dal vettore aereo responsabile e fino alla concorrenza dei limiti indicati.**

#### Limiti delle penali

Le somme sopra indicate verranno pagate entro i seguenti limiti.

<b>Danneggiamento del Bagaglio</b>	<b>Limite della Penale</b>
Danneggiamento (ivi compresi smarrimento e furto) del bagaglio	€ 600,00
Danneggiamento (ivi compresi smarrimento e furto) del singolo oggetto contenuto nel bagaglio.	€ 150,00
Danneggiamento (ivi compresi smarrimento e furto) di Apparecchiature fotocineottiche e materiale fotosensibile, radio, televisori, ogni altra apparecchiatura elettronica, strumenti musicali, armi da difesa personale	Fino a concorrenza del 50% del limite

e/o da caccia, attrezzatura subacquea, occhiali da vista o da sole. <i>Quanto precede sempreché tali oggetti siano contenuti nel bagaglio.</i>	
Danneggiamento (ivi compresi smarrimento e furto) di Cosmetici, medicinali, articoli sanitari, gioielli, pietre preziose, perle, orologi, oggetti d'oro/argento/platino, pellicce e altri oggetti preziosi. <i>Quanto precede sempreché tali oggetti siano contenuti nel bagaglio.</i>	Fino a concorrenza del 30% del limite
Rifacimento documenti (carta d'identità, passaporto, patente di guida) per furto, smarrimento o distruzione del bagaglio. <i>Quanto precede sempreché tali documenti siano contenuti nel bagaglio.</i>	€ 50,00
<b>Ritardata consegna del Bagaglio</b>	<b>Limite della Penale</b>
Spese impreviste per l'acquisto di articoli di toilette e/o dell'abbigliamento necessario in caso di Ritardata riconsegna del bagaglio con un ritardo superiore a 36 ore, relativamente a voli debitamente confermati, avvenuta nell'aeroporto di destinazione del viaggio di andata.	€ 150,00

Le Penali sono riconosciute solo in eccesso rispetto a quanto indennizzato dal vettore aereo.

#### **Esclusioni:**

Nessuna penale sarà dovuta per i seguenti casi:

- danneggiamento dei seguenti beni: carte valori o documenti aventi valore facciale, monete, francobolli; documenti diversi da carta d'identità, passaporto e patente di guida; piante vive e animali, beni deperibili o da trasportarsi a temperatura controllata; autoveicoli e motoveicoli; esplosivi; oggetti d'arte;
- i danni derivanti da dolo o colpa grave del Cliente TS@S;
- il caso di ritardata consegna del bagaglio avvenuta nell'aeroporto della città di residenza del Cliente TS@S;
- in caso di ritardata consegna del bagaglio, tutte le spese sostenute dal Cliente TS@S dopo il ricevimento del bagaglio stesso;

Sono inoltre esclusi tutti gli eventi provocati o dipendenti da:

- guerra, terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
- scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo, dal momento che, in tali casi, non può essere riconosciuto un inadempimento di TrueStar.

Resta inteso che:

- per ciascun bagaglio oggetto del servizio, il Cliente TS@S avrà diritto ad una sola Penale per Ritardata riconsegna del bagaglio e/o ad una sola Penale per Danneggiamento;

- le penali di cui sopra sono dovute entro i limiti indicati, restando convenuto che non è risarcibile il danno ulteriore, con particolare riferimento al danno correlato al valore affettivo del Bagaglio e degli effetti personali danneggiati o non riconsegnati;

- I servizi oggetto del presente contratto sono prestati in relazione ad un unico viaggio per ciascun Bagaglio, per tale intendendosi il viaggio precedentemente al quale il Cliente TS@S ricorre al TS@S in relazione allo specifico Bagaglio.

Inoltre, le prestazioni non sono dovute:

- nei casi in cui sia stata omessa la denuncia del Danneggiamento o della mancata consegna del Bagaglio da parte del vettore aereo all'arrivo nell'aeroporto di destinazione, secondo quanto previsto nelle Istruzioni per il Cliente TS@S al **punto 4**, con apposito modulo P.I.R. (Property Irregularity Report), mancando dunque la prova che l'evento Danneggiamento o Ritardo nella consegna del Bagaglio sia effettivamente riferito allo specifico viaggio cui è limitato il servizio prestato da TrueStar, ovvero
- quando il Cliente TS@S non abbia preso le necessarie misure per salvaguardare o recuperare il proprio Bagaglio, ovvero

- laddove il Cliente TS®S non comunichi a TrueStar il Danneggiamento o la mancata consegna del Bagaglio nei termini di decadenza e modi previsti nelle Istruzioni per il Cliente TS®S al **punto 4**, ovvero
- in caso di bagagli non trattati con TS®S, i bagagli a mano, i bagagli non dichiarati e/o non consegnati al vettore aereo, bagagli confiscati, trattenuti, aperti e/o danneggiati dalla dogana o altra autorità governativa;
- per i clienti in partenza dagli scali Brasiliani, i quali avranno diritto al solo servizio di ricerca del bagaglio.

***Per garantire di essere in ogni caso in grado di far fronte alle prestazioni sopra disciplinate, TrueStar, nei Paesi in cui opera, è assicurata, secondo i termini, le condizioni e le limitazioni tutte previste nei relativi contratti, con Compagnie del gruppo AIG, o con Compagnie partner dello stesso Gruppo.***

#### **4. Istruzioni per il Cliente TS®S, da seguire in caso di Danneggiamento del Bagaglio o Ritardata consegna del Bagaglio da parte del vettore aereo all'arrivo nell'aeroporto di destinazione:**

Al fine di provare la conclusione del presente contratto ed esercitare i propri diritti, il Cliente TS®S è tenuto a conservare ed esibire lo scontrino fiscale o altro documento rilasciato come prova di acquisto del servizio TS®S.

A pena di decadenza dai diritti di cui al presente contratto, in caso di Danneggiamento del Bagaglio o Ritardata consegna del Bagaglio da parte del vettore aereo all'arrivo nell'aeroporto di destinazione, il riconoscimento del diritto alle Penali e/o la prestazione dei servizi forniti da TrueStar ai sensi del presente contratto, sono subordinati all'esecuzione dei seguenti obblighi da parte del Cliente TS®S, il quale dovrà:

**a)** Recarsi, prima di lasciare la zona di consegna bagagli dell'aeroporto di destinazione presso il banco Lost & Found per compilare il modulo P.I.R. (PropertyIrregularity Report) e quindi fare denuncia dell'evento innanzi al vettore aereo responsabile, al quale richiederà il relativo risarcimento.

**b)** Dopo aver effettuato il reclamo al vettore aereo ed al fine di attivare il servizio di ricerca del Bagaglio o di reclamare le Penali previste in caso di Danneggiamento o Ritardata consegna, comunicare il Danneggiamento o la mancata consegna del Bagaglio da parte del vettore aereo all'arrivo nell'aeroporto di destinazione al **TrueStarSecureBag®Customer Center** tramite:

- i numeri telefonici internazionali +800 126 000 86 e +41912600086;
- l'indirizzo e-mail [securebag@truestargroup.com](mailto:securebag@truestargroup.com);
- il sito web [www.truestargroup.com](http://www.truestargroup.com)

**entro e non oltre 72 (settantadue) ore dall'orario di arrivo nell'aeroporto di destinazione.**

**c)** Fornire i seguenti documenti al TrueStarSecureBag®Customer Center.

- Scontrino fiscale in originale (TrueStarSecureBag®Warranty) in qualità di documento attestante l'acquisto di TS®S;
- Codice identificativo Bagaglio in originale (TrueStarSecureBag® Pin);
- Fotocopia del biglietto Aereo o carta d'imbarco (Boarding Pass);
- Copia del P.I.R. (denuncia alle autorità Aeroportuali e/o vettore aereo);
- Copia della documentazione attestante la data di riconsegna del Bagaglio o mancata riconsegna dello stesso entro 21 (ventuno) giorni dalla data di arrivo del Cliente TS®S nell'aeroporto di destinazione.
- Breve descrizione dell'evento e circostanze;

Ai fini della corresponsione della penale per Danneggiamento del Bagaglio (ivi compresi furto o smarrimento):

- Copia del reclamo inviato al vettore responsabile con la richiesta di risarcimento, e la lettera di risposta del vettore stesso;
- Copia della documentazione attestante l'eventuale indennizzo erogato dal vettore aereo;
- Elenco degli oggetti danneggiati, rubati o smarriti, il loro valore e la data indicativa di acquisto;
- Copia di fatture o scontrini comprovanti il valore;
- Fattura di riparazione oppure dichiarazione di irreparabilità dei beni danneggiati.

Ai fini della corresponsione della penale per ritardata riconsegna del Bagaglio:

- Dichiarazione della società di gestione aeroportuale che attesti la ritardata consegna del bagaglio oltre le 36 ore.

Ai fini del riconoscimento del diritto alle penali previste, la documentazione di cui sopra dovrà essere inviata entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data di arrivo del cliente TS@S nell'aeroporto di destinazione (in caso di Ritardata riconsegna del Bagaglio, di smarrimento o furto), ovvero dalla data di effettiva riconsegna del Bagaglio (in caso di danneggiamento fisico del bagaglio), salvo che la stessa risulti indisponibile per causa non imputabile al Cliente TS@S.

**d)** Se al momento della riconsegna del Bagaglio si riscontrasse un Danneggiamento dello stesso, il Cliente TS@S dovrà richiedere al vettore aereo un nuovo modulo P.I.R. relativo al Danneggiamento ed agire in conformità a quanto sopra previsto, comunicando l'evento al TrueStarSecureBag@Customer Service entro e non oltre 3 (tre) giorni dalla data di effettiva riconsegna del Bagaglio.