

Condiciones del servicio

Condiciones contractuales

Aplicables a los servicios vendidos con salida desde los aeropuertos de todo el mundo en los países en los que opera TrueStar Group.

TrueStarSecureBag® Solution (en adelante TS@S) es el servicio ofrecido por el Grupo TrueStar (en adelante **TrueStar**) que envuelve tu equipaje y lo hace reconocible, lo protege e identifica de manera inequívoca.

Además te ayuda en la búsqueda del mismo en caso de retraso en la entrega por parte de la compañía aérea, así como a soportar los gastos imprevistos debidos al retraso.

1. Definiciones

Equipaje: maletas, bolsas, mochilas, cajas, estuches o cualquier contenedor tratado con TS@S, incluyendo su contenido (efectos personales).

Cliente TrueStar SecureBag® Solution: el pasajero de cualquier compañía aérea que adquiera el servicio TS@S (en adelante "Cliente TS@S").

Caso de incumplimiento: los daños en el equipaje (incluido el hurto o pérdida de acuerdo con la definición de Daños en el equipaje) o el retraso en la entrega del equipaje por parte de la compañía aérea causados por el inadecuado embalaje protector de TrueStarSecureBag® Film o por la identificabilidad y trazabilidad inadecuadas del equipaje proporcionadas por el embalaje o por el servicio de búsqueda del equipaje; tal y como se definen a continuación.

Retraso en la entrega del equipaje: la entrega del equipaje (no entregado por la compañía aérea a la llegada en el aeropuerto de destino) realizada pasadas 36 horas desde la llegada al aeropuerto de destino.

Daños en el equipaje: a efectos del presente contrato, se entiende por daños:

- la rotura de las partes externas o internas del equipaje (incluidas cerraduras, bisagras, ruedas y asas), que hace que el mismo resulte inutilizable, con la exclusión de arañazos o pequeñas fisuras;
- los daños en los efectos personales contenidos en el propio equipaje;
- se excluye expresamente cualquier suceso relacionado con objetos tratados con el embalaje protector TrueStarSecureBag® Film pero desprovistos de contenedor (cochecitos, esquíes y otros objetos en general desprovistos de contenedor).

El caso de hurto o pérdida del equipaje que no se encuadre dentro de los términos indicados a continuación, conllevará la prestación de la misma penalización prevista para los casos de daños.

Penalización: el importe reconocido por TrueStar al cliente TS@S en caso de incumplimiento imputable a la primera (penal excluidos para todos los clientes que salgan de aeropuertos brasileños).

2. TrueStar SecureBag® Solution incluye los siguientes servicios:

Embalaje protector TrueStar SecureBag® Film y colocación de un código único de identificación: dicho servicio se refiere al tratamiento del equipaje con película de resina especial de alta calidad, resistente, no tóxica y reciclable, que **protege el equipaje, evitando daños en el mismo (como resultado, por ejemplo, del agua, golpes y aperturas accidentales) y que hace que sea fácilmente identificable y trazable en el interior de los aeropuertos.**

Concretamente, la identificabilidad y trazabilidad del equipaje están garantizadas por la colocación en el mismo de la TrueStarSecureBag® Label, es decir, el adhesivo con el código único de identificación

(TrueStarSecureBag® PIN), que se pega en el equipaje al finalizar el proceso de embalaje y se adjunta al recibo de la TrueStarSecureBag® Warranty.

En el caso de que el equipaje se registre por parte de la compañía aérea como **dañado**, a la llegada al aeropuerto de destino y para activar el servicio de asistencia en caso de daños, el cliente TS®S deberá seguir las instrucciones para el cliente TS®S indicadas en el **punto 4**.

Servicio de búsqueda del equipaje, en caso de que no se produzca la entrega por parte de la compañía aérea.

En el caso de que el equipaje no se entregue por parte de la compañía aérea a la llegada al aeropuerto de destino, TrueStar se encargará de buscar el equipaje del cliente TS®S; concretamente a través de los sistemas de identificación y trazabilidad del equipaje asegurados por la colocación de la TrueStarSecureBag® Label.

A tal fin, el cliente TS®S deberá activar el servicio de búsqueda del equipaje siguiendo las instrucciones para el cliente TS®S indicadas en el **punto 4**.

El TrueStarSecureBag® Customer Center ofrece asistencia al cliente TS®S en la búsqueda del equipaje que no entregue la compañía aérea, para agilizar su recuperación, pero no es responsable de los procesos de localización de las compañías aéreas ni tiene relación alguna con los procedimientos internos de búsqueda de las mismas.

Inicio y finalización del servicio de búsqueda del equipaje: en caso de retraso en la entrega del equipaje por parte de la compañía aérea a la llegada al aeropuerto de destino, el servicio comienza a partir de la fecha en la que la pérdida del equipaje se comunica al TrueStarSecureBag® Customer Center y termina el 21º (vigésimo primer) día posterior a dicha fecha.

A los efectos del presente contrato, al finalizar el 21º (vigésimo primer) día posterior a la fecha en la que el equipaje se registra como no recibido a la llegada al aeropuerto de destino o, si fuera posterior, desde la fecha en la que se comunique la pérdida al TrueStarSecureBag® Customer Center, **el equipaje se considerará normalmente como perdido y el servicio de búsqueda cesará, sin que exista una obligación adicional de búsqueda a cargo de TrueStar.**

3. Penalización asumida por TrueStar respecto al cliente TS®S en caso de incumplimiento

El cliente TS®S (con la excepción de los clientes que salen de los aeropuertos brasileños, que tendrán derecho únicamente al servicio de búsqueda de equipaje) tendrá derecho a la contraprestación de las siguientes penalizaciones:

- en caso de **daños (incluido el hurto o pérdida)** del equipaje tratado con el embalaje protector TrueStarSecureBag® Film, debido al inadecuado embalaje del mismo, a la identificabilidad y trazabilidad inadecuadas del equipaje proporcionadas por el embalaje o por un inadecuado servicio de búsqueda del equipaje:

la penalización será proporcional a una cantidad equivalente al valor en efectivo del equipaje y los efectos personales de acuerdo con el valor comercial de los mismos, dentro de los límites indicados en la siguiente tabla.

- en caso de **retraso en la entrega** del equipaje, debido a la identificabilidad y trazabilidad inadecuadas del equipaje proporcionadas por el embalaje o por un inadecuado servicio de búsqueda del equipaje:

*TrueStar abonará una penalización equivalente a los gastos imprevistos (cuyos límites e hipótesis se indican en la siguiente tabla) en los que se incurra como resultado de la entrega del equipaje efectuada con un retraso superior a **36 horas** desde el momento de la llegada al aeropuerto de destino.*

Las cantidades se abonarán como complemento de las eventualmente reembolsadas por la compañía aérea responsable y hasta alcanzar los límites indicados.

Límites de las penalizaciones

Las cantidades arriba indicadas se abonarán dentro de los siguientes límites.

Daños en el equipaje	Límite de la penalización
----------------------	---------------------------

Daños (incluidos hurto y pérdida) en el equipaje	600,00 €
Daños (incluidos pérdida y hurto) en un objeto contenido en el equipaje.	150,00 €
Daños (incluidos pérdida y hurto) en equipos audiovisuales y material fotosensible, radios, televisores, cualquier otro equipo electrónico, instrumentos musicales, armas de defensa personal y/o de caza, equipos de buceo y gafas de vista o de sol. <i>Lo anteriormente expuesto será válido siempre que dichos objetos estén contenidos en el equipaje.</i>	Hasta que se alcance el 50 % del límite
Daños (incluidos pérdida y hurto) en cosméticos, medicamentos, artículos sanitarios, joyas, piedras preciosas, perlas, relojes, objetos de oro/plata/platino, pieles y otros objetos preciosos. <i>Lo anteriormente expuesto será válido siempre que dichos objetos estén contenidos en el equipaje.</i>	Hasta que se alcance el 30 % del límite
Reelaboración de documentos (DNI, pasaporte, permiso de conducir) por hurto, pérdida o destrucción del equipaje. <i>Lo anteriormente expuesto será válido siempre que dichos documentos estén contenidos en el equipaje.</i>	50,00 €
Retraso en la entrega de equipaje	Límite de la penalización
Gastos imprevistos por la compra de artículos de higiene y/o de la ropa necesaria en caso de retraso en la entrega del equipaje con un retraso superior a 36 horas, correspondiente a vuelos debidamente confirmados y efectuada en el aeropuerto de destino del viaje de ida.	150,00 €

La penalización se reconocerá sólo cuando supere el importe de la indemnización concedida por la compañía aérea.

Exclusiones:

No se aplicará ninguna penalización por los siguientes casos:

- daños en los siguientes bienes: cheques o documentos con valor facial, monedas, sellos; documentos distintos del DNI, pasaporte y permiso de conducir; plantas y animales vivos, productos perecederos o que deban transportarse con temperatura controlada; automóviles y motocicletas; explosivos; objetos de arte;
- los daños resultantes de dolo o negligencia grave por parte del cliente TS@S;
- en caso de retraso en la entrega del equipaje realizada en el aeropuerto de la ciudad de residencia del cliente TS@S;
- en caso de retraso en la entrega del equipaje, todos los gastos soportados por el cliente TS@S *después* de la recepción de dicho equipaje;

Se excluyen además todos los sucesos causados o debidos a:

- guerra, terremotos, fenómenos atmosféricos con características de desastres naturales, fenómenos de transmutación del núcleo del átomo, radiación provocada por la aceleración artificial de partículas atómicas;
- huelgas, revoluciones, motines o movimientos populares, saqueos, actos de terrorismo y vandalismo, ya que, en tales casos, no se puede reconocer un incumplimiento por parte de TrueStar.

Se entiende que:

- para cada equipaje objeto del servicio, el cliente TS@S tendrá derecho a una sola penalización por retraso en la entrega del equipaje y/o a una sola penalización por daños;

- las penalizaciones mencionadas anteriormente se abonarán dentro de los límites indicados, quedando establecido que no serán resarcibles daños adicionales, con especial referencia a los daños relacionados con el valor sentimental del equipaje y los efectos personales dañados o no entregados;

- los servicios objeto del presente contrato se prestarán en relación con un único viaje para cada equipaje, entendiéndose por este el viaje por el cual el cliente TS@S recurre al TS@S en relación con el equipaje en cuestión.

Por otra parte, las prestaciones no se llevarán a cabo:

- en los casos en los que se haya omitido la reclamación por daños o por pérdida del equipaje por parte de la compañía aérea a la llegada al aeropuerto de destino, según lo dispuesto en las Instrucciones para el cliente TS@S en el **punto 4**, con el correspondiente formulario P.I.R. (Property Irregularity Report), por lo que en ausencia de la evidencia de que los daños o el retraso en la entrega del equipaje se refieran efectivamente al viaje en cuestión y al que se limita el servicio prestado por TrueStar, o
- cuando el cliente TS@S no haya tomado las medidas necesarias para proteger o recuperar su equipaje, o
- siempre que el cliente TS@S no comunique a TrueStar los daños o la pérdida del equipaje en los plazos y formas previstos en las Instrucciones para el cliente TS@S en el **punto 4**, o
- en caso de equipajes no tratados con TS@S, equipajes de mano, equipajes no declarados y/o no entregados a la compañía aérea, equipajes confiscados, retenidos, abiertos y/o dañados por la aduana u otras autoridades gubernamentales;
- para los clientes que salgan de aeropuertos brasileños, que sólo tendrá derecho a buscar el equipaje de servicios.

Para garantizar en cualquier caso que es posible hacer frente a las prestaciones anteriormente reguladas, TrueStar, en los países en los que opera, está asegurada, de acuerdo con los términos, condiciones y limitaciones previstos en los correspondientes contratos, por compañías del grupo AIG o compañías colaboradoras de dicho grupo.

4. Instrucciones para el cliente TS@S, que deberán seguirse en caso de daños en el equipaje o retraso en la entrega del equipaje por parte de la compañía aérea a la llegada al aeropuerto de destino:

Con el fin de probar la celebración del presente contrato y ejercer sus derechos, el cliente TS@S deberá conservar y exhibir el recibo o otro documento expedido como prueba de compra del servicio TS@S.

So pena de anulación de los derechos a los que se refiere el presente contrato, en caso de daños en el equipaje o retraso en la entrega del equipaje por parte de la compañía aérea a la llegada al aeropuerto de destino, el reconocimiento del derecho a las penalizaciones y/o la prestación de los servicios proporcionados por TrueStar, en virtud del presente contrato, están subordinados a la ejecución de las siguientes obligaciones por parte del cliente de TS@S, el cual deberá:

a) Personarse, antes de abandonar la zona de entrega de equipajes del aeropuerto de destino, en el mostrador de objetos perdidos (Lost & Found) para rellenar el formulario P.I.R. (Property Irregularity Report) y así presentar denuncia del hecho ante la compañía aérea responsable, a la que requerirá la compensación correspondiente.

b) Después de realizar la reclamación a la compañía aérea y con el fin de activar el servicio de búsqueda del equipaje o para reclamar las penalizaciones previstas en caso de daños o retraso en la entrega, deberá comunicar los daños o la pérdida del equipaje por parte de la compañía aérea a la llegada al aeropuerto de destino al **TrueStarSecureBag® Customer Center** mediante:

- los números de teléfono internacionales +800 126 000 86 y +41912600086; o
- la dirección de correo electrónico securebag@truestargroup.com; o
- la página web www.truestargroup.com

siempre dentro de las 72 (setenta y dos) horas desde el horario de llegada al aeropuerto de destino.

c) Proporcionar los siguientes documentos al TrueStarSecureBag® Customer Center.

- Recibo original (TrueStarSecureBag® Warranty) en calidad de documento que certifique la adquisición de TS@S;
- Original del código de identificación del equipaje (TrueStarSecureBag® Pin);
- Fotocopia del billete de avión o tarjeta de embarque (boarding pass);
- Copia del P.I.R. (denuncia a las autoridades aeroportuarias y/o compañía aérea);

- Copia de la documentación que acredite la fecha de entrega del equipaje o la pérdida del mismo en un plazo de 21 (veintiún) días desde la fecha de llegada del cliente TS@S al aeropuerto de destino.
- Breve descripción del hecho y sus circunstancias;

A los efectos del abono de las penalizaciones por daños en el equipaje (incluidos pérdida o hurto):

- Copia de la reclamación enviada a la compañía responsable con la solicitud de compensación y la carta de respuesta de la propia compañía;
- Copia de la documentación que demuestre cualquier indemnización concedida por la compañía aérea;
- Lista de los objetos dañados, hurtados o perdidos, su valor y la fecha aproximada de compra;
- Copia de facturas o recibos que demuestren su valor;
- Factura de la reparación o declaración de imposibilidad de reparación de los bienes dañados.

A los efectos del abono de la penalización por retraso en la entrega del equipaje:

- Declaración de la empresa de gestión aeroportuaria que demuestre el retraso en la entrega del equipaje superior a 36 horas.

A los efectos del reconocimiento del derecho a las penalizaciones previstas, la documentación anteriormente indicada se deberá enviar en un plazo no superior a 60 (sesenta) días desde la fecha de llegada del cliente TS@S al aeropuerto de destino (en caso de retraso en la entrega del equipaje, pérdida o hurto), o desde la fecha efectiva de entrega del equipaje (en caso de daños físicos en el equipaje), excepto que la misma no resulte posible por causas no imputables al cliente TS@S.

d) Si en el momento de la entrega del equipaje se constatasen daños en el mismo, el cliente TS@S deberá solicitar a la compañía aérea un nuevo formulario P.I.R. correspondiente a dichos daños y actuar de conformidad con lo anteriormente dispuesto, comunicando el suceso al TrueStarSecureBag@Customer Service en un plazo no superior a 3 (tres) días desde la fecha efectiva de entrega del equipaje.