



Get Started with TRACE ME VIP

Welcome to **TRACE ME VIP**, our comprehensive service designed to minimise the impact of delayed and lost checked-in luggage when you travel globally.



Your Single Trip Membership package includes the following components:

- A self-print VIP Smart ID luggage tag (on the left). This features your personal 14 character TRACE ME serial number (TMLT plus 10 characters).
- An Inside Bag ID Sheet (Page 2 of this document).
- Instructions on how to attach these to your luggage.
- A summary of Key Terms & Conditions. **Please read carefully.**
- If your bag goes missing, TRACE ME VIP provides a search service to help locate and return misdirected or mishandled luggage.
- Any bag not found and returned to the destination airport within **100 hours** of the passenger's arrival, may be eligible for an award under our Bag Delay Warranty (BDW) program.
- The Warranty for your membership is **US\$ 1,000.00.**
- It is important that you register your details and activate the service before you travel. Please follow the simple steps below.



Five simple steps to protect your bag:

We recommend you action these steps at least one day before travelling:

1. Print all three pages of this document in actual size.

- 2. Download** our FREE App by scanning the QR Code, it
- lets you **Activate** your membership easily and quickly so we can stay in touch as necessary*,
 - records your VIP Smart ID details,
 - can capture photos of your VIP Smart ID attached to your bag,
 - connects to us via email if something goes wrong.



<https://register.tmlt.co.uk>

3. Cut out your VIP Smart ID to the required size to fit into your own luggage tag holder. The grey dotted line is the minimum cutting size.



4. Attach your registered VIP Smart ID securely to your bag and take a photo.

5. Place the Inside Bag ID Sheet (Page 2) inside your bag, ensuring the complete page is visible if the bag is opened.



Now you're ready to check in as normal at the airport.

*Our database is totally secure (certified to ISO27001) and we will only use your personal information to deliver our service and communicate with you.

If Your Bag Goes Missing....

If your bag doesn't arrive at your destination when you do....

- Go to the airline's lost luggage counter ASAP,
- Fill in the standard airline lost luggage report. This will either be an airline specific form, or a **Property Irregularity Report (PIR)**. Make sure you include your TRACE ME serial number in the bag description field of the form,
- The airline should give you a copy of the report. Scan or photograph it,
- Send an email to VIPhelp@zendesk.tmlt.co.uk, via the App or an email account. You will receive back an electronic form requesting basic details about your flight, your bag, and confirmation of your contact details. Attach the scan or photo of the airline report and send it back to us.

Whilst the airline searches for your bag, so do we. We will provide you with updates on status at least once every 24 hours or so. Either the airline finds your bag, or the baggage handlers will contact us.

You will be advised when your bag has been found and the airline will arrange to return it.

More information on this process is available on our website www.tmlt.co.uk.

“Inside Bag ID Sheet”

Attention - baggage handlers

To identify the owner of this bag please enter the serial number below into the SITA WorldTracer System and send an email with the serial number included to support@tmlt.co.uk.



»»» Attention - Baggage Handlers

Enter the serial number into the BAGGAGE IDENTIFIER Field when completing the OHD record.

TMLT0123456789



各地勤及行李处理人员请注意:

请把上列序列号输入 SITA WorldTracer 行李处理系统，以确定行李之物主，并连同这序列号发送电子邮件至 support@tmlt.co.uk。

Вниманию сотрудников багажных служб:

Чтобы найти владельца этого багажа, пожалуйста, введите серийный номер, указанный ниже, в систему поиска багажа SITA (SITA WorldTracer System) и отправьте электронное письмо, указав в нем данный серийный номер, на адрес support@tmlt.co.uk.

Bagagistes Attention

Pour identifier le propriétaire de cette valise, veuillez entrer le numéro de série dans le SITA WorldTracer System et envoyer un email comprenant le numéro de série à support@tmlt.co.uk.

Atenção:

Para identificar o dono desta bagagem, por favor coloque o número de série abaixo no WorldTracer SITA e envie um e-mail com o número de série incluído para support@tmlt.co.uk.

貨物取扱作業担当者様

このスーツケースの所有者を確認するためには下記のシリアル番号を SITA WorldTracer System に入力し、同シリアル番号をeメールにて support@tmlt.co.uk までお知らせください。

各地勤及行李處理人員請注意:

請把上列序列號輸入 SITA WorldTracer 行李處理系統，以確定行李之物主，並連同這序列號發送電郵至 support@tmlt.co.uk。

Atención despachadores de equipajes:

Para identificar al propietario de esta maleta, favor introduzca el número de serie que aparece a continuación, en el Sistema WorldTracer de SITA, y envíe un e-mail incluyendo el número de serie a support@tmlt.co.uk.

Ai responsabili dei bagagli:

Per identificare il proprietario di questa valigia, si prega di inserire il numero di serie riportato di seguito, nel Sistema WorldTracer di SITA ed inviare un'e-mail con il numero di serie incluso a support@tmlt.co.uk.

تنبيه إلى حاملي الحقائب
للتعرف على صاحب الحقبة الرجاء ادخال الرقم التسلسلي أدناه إلى نظام
SITA WorldTracer وإرسال رسالة إلكترونية متضمنة الرقم التسلسلي إلى
support@tmlt.co.uk

How to use your self-print Smart ID - Do's and Don'ts



Cut out



Tag holder



Attach



**Page 2 -
Place or tape**



TRACE ME VIP Service Agreement (Single Trip)

(as amended 22/02/2021)

This Document (**the Agreement**) is 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 said service.

In order to benefit from the **Service** offered under this agreement, the **Passenger** agrees to abide by the TRACE ME VIP Consumer Terms and Conditions (**VIP T&C**), available in full on our website at www.tmlt.co.uk.

A summary of salient points from these **VIP T&Cs** is included below. However, this summary is not to be used as a substitute, nor does it replace or override, application of the full set of **VIP T&C** mentioned above.

1. The **Service** 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.
 - The **Service** is valid for one completed return trip within a three month period from the commencement of this **Agreement**.
2. 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 terms of the **VIP T&C**.
 - The **BDW** program limit under this agreement is **US\$ 1,000.00**. One **BDW** claim per agreement maximum.
3. The **Passenger** is responsible for the following:
 - Paying for the **Service** before travelling.
 - Ensuring they have correctly installed the product components (Smart ID Tag and Inside Bag ID Sheet), and kept a photographic record of this.
 - Alerting **TMLT** to any mishandling issue with their luggage within, **24 HOURS of the arrival of their flight**, in the manner prescribed in the **VIP T&C**.
 - Providing, in a timely, accurate and complete manner, any information requested by **TMLT** to enable it to provide the **Service** effectively.
 - Agreeing that **TMLT** may use relevant **Passenger** personal data and information, including the exchange of that data with third parties, where necessary to deliver the service effectively.
 - Providing to **TMLT** any information which may have a material bearing on the effective provision of **Service** under this **Agreement**.
4. Provision of the **Service** or **BDW** are subject to certain exclusions, including the following:
 - The **Service** is non-refundable and non-transferable.
 - The **Service** is internet based, and that absence of access to internet services is not grounds for avoiding **Agreement** provisions or responsibilities.
 - Obligations under this **Agreement** are suspended in situations beyond the control of **TMLT**, for example a Force Majeure (including, but not limited to, Acts of God, accidents, government or government agency interventions, war, terrorism, epidemics, insolvencies or bankruptcies etc), or in cases of suspected or actual fraud or other criminal behaviour.
 - 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**.
 - **The product is not currently available on flights to, from or transiting through the following countries or geographies:**
North Korea, Afghanistan, Yemen, Libya, Somalia, South Sudan and Antarctica.

Comece com o TRACE ME VIP

Bem-vindo ao TRACE ME VIP, nosso serviço abrangente projetado para minimizar o impacto da bagagem despachada atrasada e perdida quando você viaja globalmente.

Seu pacote de associação de viagem única inclui os seguintes componentes:

- Uma etiqueta de bagagem VIP Smart ID auto-impressa (Página 1 deste documento). Isso apresenta seu número de série pessoal TRACE ME de 14 caracteres (TMLT mais 10 caracteres).
- Uma Folha de Identificação da Bolsa Interna (Página 2 deste documento).
- Instruções sobre como prendê-los à sua bagagem.
- Um resumo dos Termos e Condições Chave. **Por favor, leia atentamente.**
- Em caso de extravio da sua bagagem, o TRACE ME VIP fornece um serviço de busca para ajudar a localizar e devolver a bagagem extraviada ou mal manuseada.
- Qualquer bagagem não encontrada e devolvida ao aeroporto de destino até **100 horas** após a chegada do passageiro pode ser elegível para um prêmio de nosso programa de **Garantia de Atraso de Bagagem**.
- A garantia de sua assinatura é de US\$ 1.000,00.
- É importante que você cadastre seus dados e ative o serviço antes de viajar. Por favor, siga os passos simples abaixo.



Cinco passos simples para proteger a sua mala:

Recomendamos que você execute estas etapas pelo menos um dia antes de viajar:

1. **Imprima** todas as três páginas deste documento em tamanho real.

2. **Baixe** nosso aplicativo GRATUITO escaneando o QR Code, ele
- permite que você **Ative** sua assinatura de forma fácil e rápida para que possamos manter contato sempre que necessário*;
 - registra seus detalhes de VIP Smart ID,
 - pode capturar fotos do seu VIP Smart ID anexado à sua bagagem,
 - conecta-se a nós por e-mail se algo der errado.



Você também pode **Ativar** sua associação visitando <https://register.tmlt.co.uk>

3. **Corte** sua VIP Smart ID de impressão automática no tamanho necessário para caber em seu próprio suporte de etiqueta de bagagem. A linha pontilhada cinza é o tamanho mínimo de corte.



4. **Anexe** sua VIP Smart ID de impressão automática registrada com segurança à sua bagagem e tire uma foto.



5. **Coloque** a Folha de Identificação da Bagagem Interna (Página 2) dentro de sua bagagem, garantindo que a página completa esteja visível se a bagagem for aberta.

Agora você está pronto para fazer o check-in normalmente no aeroporto.

* Nosso banco de dados é totalmente seguro (certificado pela ISO 27001) e usaremos suas informações pessoais apenas para fornecer nosso serviço e nos comunicarmos com você.

Se sua bagagem sumir....

Se a sua mala não chegar ao seu destino quando você chegar....



- Dirija-se ao balcão de bagagens perdidas da companhia aérea o mais rápido possível,
- Preencha o relatório padrão de bagagem perdida da companhia aérea. Este será um formulário específico da companhia aérea ou um **Relatório de Irregularidade de Propriedade (PIR)**. Certifique-se de incluir seu número de série TRACE ME no campo de descrição da bagagem do formulário,
- A companhia aérea deve fornecer uma cópia do relatório. Digitalize ou fotografe,
- Envie um e-mail para VIPHelp@zendesk.tmlt.co.uk, por meio do aplicativo ou de uma conta de e-mail. Você receberá de volta um formulário eletrônico solicitando detalhes básicos sobre seu voo, sua bagagem e a confirmação de seus dados de contato. Anexe a digitalização ou foto do relatório da companhia aérea e envie-o de volta para nós.

Enquanto a companhia aérea procura a sua bagagem, nós também o fazemos. Forneceremos atualizações sobre o status pelo menos uma vez a cada 24 horas. A companhia aérea encontra sua bagagem ou os bagageiros entrarão em contato conosco.

Você será avisado quando sua bagagem for encontrada e a companhia aérea se encarregará de devolvê-la.

Mais informações sobre este processo estão disponíveis em nosso site www.tmlt.co.uk.

Como usar sua Smart ID de impressão automática - o que fazer e o que não fazer



Recortar



Porta-tags de bagagem



Anexar



Página 2 - Colocar ou fita



Contrato de Serviço VIP TRACE ME (Viagem Única) (conforme alterado em 22/02/2021)

Este Documento (o **Contrato**) é celebrado entre a Trace Me Luggage Tracker Limited (TMLT) e o passageiro da companhia aérea (o **Passageiro**) para a prestação de um serviço de rastreamento de bagagem (o **Serviço**), com vigência a partir da data de compra do referido serviço.

Para se beneficiar do Serviço oferecido sob este contrato, o **Passageiro** concorda em cumprir os Termos e Condições do Consumidor VIP TRACE ME (VIP T&C), disponíveis na íntegra em nosso site em www.tmlt.co.uk.

Um resumo dos pontos importantes desses VIP T&Cs está incluído abaixo. No entanto, este resumo não deve ser usado como substituto, nem substitui ou anula a aplicação do conjunto completo de VIP T&C mencionado acima.

1. O **Serviço** foi desenvolvido para auxiliar no rastreamento e recuperação de bagagens despachadas de companhias aéreas que tenham sido manuseadas ou extraviadas e para evitar a perda total de bagagens dentro do sistema da companhia aérea. Não cobre danos, roubo ou extravio de itens da bagagem.
 - O **Serviço** é válido para uma viagem de volta concluída dentro de um período de três meses a partir do início deste **Contrato**.
2. A bagagem não entregue no aeroporto de destino final do passageiro dentro de **100 HORAS** da chegada do voo do passageiro pode ser elegível para pagamento de acordo com nosso programa de **Garantia de Atraso de Bagagem (BDW)**, sujeito ao cumprimento dos termos relevantes dos VIP T&C.
 - O limite do programa **BDW** sob este contrato é de US\$ 1.000,00. Uma reivindicação **BDW** por contrato no máximo.
3. O **Passageiro** é responsável pelo seguinte:
 - Pagar pelo Serviço antes de viajar.
 - Garantir que instalaram corretamente os componentes do produto (etiqueta de Smart ID e Folha de Identificação da Bagagem Interna) e manter um registro fotográfico disso.
 - Alertar a TMLT sobre qualquer problema de manuseio incorreto de sua bagagem dentro de **24 HORAS da chegada de seu voo**, da maneira prescrita no VIP T&C.
 - Fornecer, de forma atempada, precisa e completa, qualquer informação solicitada pela TMLT que lhe permita prestar o **Serviço** de forma eficaz.
 - Concordar que a TMLT pode usar dados e informações pessoais relevantes do **Passageiro**, incluindo a troca desses dados com terceiros, sempre que necessário para fornecer o serviço de forma eficaz.
 - Fornecer à TMLT qualquer informação que possa ter relação material com a prestação efetiva do **Serviço** sob este **Contrato**.
4. A prestação do **Serviço** ou **BDW** está sujeita a certas exclusões, incluindo as seguintes:
 - O **Serviço** não é reembolsável e intransferível.
 - O **Serviço** é baseado na Internet, e a ausência de acesso a serviços de Internet não é motivo para evitar disposições ou responsabilidades do **Contrato**.
 - As obrigações sob este **Contrato** são suspensas em situações fora do controle da TMLT, por exemplo, Força Maior (incluindo, mas não limitado a, Atos de Deus, acidentes, intervenções governamentais ou de agências governamentais, guerra, terrorismo, epidemias, insolvências ou falências, etc.), ou em casos de suspeita ou fraude real ou outro comportamento criminoso.
 - Passageiros que trabalham ou têm amigos ou parentes próximos trabalhando na companhia aérea, aeroporto, manuseio de malas, viagens ou setores associados não podem reivindicar o **BDW** sem a aprovação prévia por escrito da TMLT.
 - O produto não está atualmente disponível em voos para, de ou em trânsito pelos seguintes países ou regiões geográficas: Coreia do Norte, Afeganistão, Iêmen, Líbia, Somália, Sudão do Sul e Antártida.