

Baggage Flow

Disclaimer e Condizioni Essenziali di Servizio / Disclaimer and Essential Service Terms

Secure Luggage Management for Modern Travelers

Benvenuti in Baggage Flow

Baggage Flow offre un servizio premium di ritiro, deposito custodito e riconsegna bagagli dedicato ai viaggiatori che desiderano vivere Firenze con maggiore libertà, comfort e sicurezza.

Affidandoci il proprio bagaglio, il Cliente accetta integralmente le seguenti condizioni di servizio.

Welcome to Baggage Flow

Baggage Flow provides a premium luggage collection, secured storage and scheduled return service for travellers who wish to experience Florence with greater freedom, comfort and peace of mind.

By entrusting luggage to Baggage Flow, the Customer fully accepts these service terms and essential conditions.

1. Natura del Servizio

Baggage Flow fornisce un servizio di:

- ritiro bagagli;
- trasporto logistico;
- deposito custodito;
- riconsegna programmata.

Il servizio viene effettuato presso depositi monitorati e accessibili esclusivamente al personale autorizzato.

1. Nature of the Service

Baggage Flow provides the following services:

- luggage collection;
- logistics transport;
- secured storage;
- scheduled return delivery.

The service is carried out in monitored storage facilities accessible only to authorised personnel.

2. Copertura Assicurativa Inclusa

Ogni bagaglio regolarmente registrato presso Baggage Flow include una copertura assicurativa base fino a un valore massimo di €300 (trecento euro) per collo.

La copertura si applica esclusivamente a:

- perdita certificata del bagaglio;
- furto documentato;
- danneggiamento grave verificabile attribuibile direttamente al servizio.

La copertura è valida esclusivamente:

- durante il periodo di custodia ufficiale;
- dal momento del ritiro fino alla riconsegna concordata.

2. Included Insurance Coverage

Each item of luggage duly registered with Baggage Flow includes basic insurance coverage up to a maximum value of €300 (three hundred euros) per item.

Coverage applies exclusively to:

- certified loss of luggage;
- documented theft;
- verifiable serious damage directly attributable to the service.

Coverage is valid exclusively:

- during the official custody period;
- from the moment of collection until the agreed return delivery.

3. Esclusioni della Copertura

La copertura assicurativa non comprende:

- denaro contante;
- gioielli;
- orologi di lusso;
- documenti originali;
- passaporti;
- carte di credito;
- computer portatili;
- tablet;
- smartphone;
- fotocamere professionali;
- medicinali;
- oggetti fragili non adeguatamente protetti;
- beni deperibili;
- articoli di valore superiore al massimale dichiarato.

Baggage Flow non risponde inoltre di:

- danni derivanti da usura normale;
- difetti preesistenti;
- eventi di forza maggiore;
- calamità naturali;
- interventi delle autorità;
- ritardi dovuti a traffico, scioperi o eventi straordinari.

3. Exclusions from Coverage

Insurance coverage does not include:

- cash;
- jewellery;
- luxury watches;
- original documents;
- passports;
- credit cards;
- laptop computers;
- tablets;
- smartphones;
- professional cameras;
- medicines;
- fragile items not properly protected;
- perishable goods;
- items whose value exceeds the declared coverage limit.

Baggage Flow shall also not be liable for:

- damage resulting from normal wear and tear;
- pre-existing defects;
- force majeure events;
- natural disasters;
- actions taken by public authorities;
- delays caused by traffic, strikes or extraordinary events.

4. Dichiarazione del Cliente

Consegnando il bagaglio, il Cliente dichiara:

- di essere proprietario o legittimo possessore del bagaglio;
- di non trasportare materiali illegali o pericolosi;
- di non depositare beni esclusi dalla copertura;
- che il contenuto è conforme alla normativa italiana ed europea vigente.

4. Customer Declaration

By handing over the luggage, the Customer declares:

- that he/she is the owner or lawful possessor of the luggage;
- that the luggage does not contain illegal or dangerous materials;
- that no items excluded from coverage are being stored;
- that the contents comply with applicable Italian and European legislation.

5. Oggetti Vietati È severamente vietato depositare: - sostanze illegali; - armi; - esplosivi; - materiali infiammabili; - sostanze tossiche; - animali vivi; - beni contraffatti; - merci deperibili; - oggetti che possano compromettere la sicurezza del deposito o del trasporto. Baggage Flow si riserva il diritto di rifiutare qualsiasi bagaglio ritenuto non idoneo.	5. Prohibited Items It is strictly forbidden to store: - illegal substances; - weapons; - explosives; - flammable materials; - toxic substances; - live animals; - counterfeit goods; - perishable goods; - any item that could compromise the safety of storage or transport. Baggage Flow reserves the right to refuse any item of luggage deemed unsuitable.
6. Ispezione di Sicurezza Per motivi di sicurezza e conformità normativa, Baggage Flow si riserva il diritto di richiedere l'apertura del bagaglio in presenza del Cliente qualora emergano ragionevoli motivi di verifica.	6. Security Inspection For security and regulatory compliance reasons, Baggage Flow reserves the right to request that luggage be opened in the presence of the Customer where there are reasonable grounds for inspection.
7. Ritiro e Riconsegna Gli orari di ritiro e riconsegna sono concordati al momento della prenotazione e devono essere rispettati dal Cliente. Eventuali variazioni: - sono soggette a disponibilità operativa; - possono comportare costi aggiuntivi. Gli orari indicati devono considerarsi indicativi e non garantiti in presenza di cause indipendenti dalla volontà della società.	7. Collection and Return Delivery Collection and return delivery times are agreed at the time of booking and must be respected by the Customer. Any changes: - are subject to operational availability; - may involve additional costs. The times indicated are to be considered indicative and not guaranteed in the event of circumstances beyond the company's control.
8. Reclami e Richieste di Rimborso Eventuali contestazioni relative a perdita, danneggiamento o anomalie dovranno essere comunicate entro e non oltre 24 ore dalla riconsegna del bagaglio tramite comunicazione scritta. Le richieste di rimborso: - dovranno essere accompagnate da documentazione fotografica; - potranno richiedere prova del valore degli oggetti dichiarati. Il rimborso massimo riconoscibile non potrà in ogni caso superare €300 per bagaglio registrato.	8. Complaints and Refund Requests Any complaint concerning loss, damage or anomalies must be reported in writing no later than 24 hours after the return delivery of the luggage. Refund requests: - must be accompanied by photographic documentation; - may require proof of the value of the declared items. The maximum refund that may be granted shall in any case not exceed €300 per registered item of luggage.
9. Bagagli Non Ritirati I bagagli non ritirati entro 30 giorni dalla data concordata potranno essere considerati abbandonati e gestiti secondo normativa vigente, salvo diversi accordi scritti.	9. Uncollected Luggage Luggage not collected within 30 days from the agreed date may be considered abandoned and handled in accordance with applicable law, unless otherwise agreed in writing.
10. Privacy e Protezione dei Dati Baggage Flow tratta i dati personali nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) esclusivamente per finalità operative, amministrative, fiscali, assicurative e di sicurezza.	10. Privacy and Data Protection Baggage Flow processes personal data in compliance with Regulation (EU) 2016/679 (GDPR) exclusively for operational, administrative, tax, insurance and security purposes.
11. Accettazione delle Condizioni La prenotazione del servizio, la firma del modulo di consegna o l'utilizzo della piattaforma digitale comportano l'accettazione integrale delle presenti condizioni.	11. Acceptance of Terms Booking the service, signing the handover form or using the digital platform constitutes full acceptance of these terms and conditions.

Baggage Flow

www.baggageflow.com | info@baggageflow.com

Baggage Flow è un marchio di / is a brand of Florence Concierge & Relocation Srls
P. IVA 07554860481