

Voorwaarden van de
Groepsverzekeringsspolis
voor American Express®
Green Cardmembers



GEEN
moment
ZONDER

Inhoud

Extra verzekering tegen reisongevallen

1. Wie komen er in aanmerking voor deze verzekering?
2. Wanneer geldt de verzekering?
3. Wat zijn de uitkeringen betaalbaar onder deze verzekering?
4. Wat wordt verstaan onder een ongeval?
5. Zijn er ook beperkingen onder deze verzekering?
6. Wat dient men te doen bij een ongeval?
7. Aan wie wordt uitgekeerd?
8. Wat is de procedure indien er een geschil ontstaat?
9. Wie kunt u bellen voor meer informatie?

Global Emergency Assist voorwaarden

1. Wat u moet weten
2. Definities
3. Sanctieclausule verzekeraar
4. Hoe en waarvoor ben ik gedekt?
5. Assistentie bij medische noodgevallen
6. Repatriëring van stofelijk overschot
7. Wanneer en waarvoor ben ik niet verzekerd?
8. Algemene bepalingen
9. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening?
10. Vindt u dat uw klacht niet goed is afgehandeld?

Verzekering tegen vliegreisongemakken

1. Wie komen er in aanmerking voor deze verzekering?
2. Wanneer geldt de verzekering?
3. Wat zijn de uitkeringen betaalbaar onder deze verzekering?
4. Zijn er ook beperkingen onder deze verzekering?
5. Wat dient men te doen in geval van schade?
6. Aan wie wordt uitgekeerd?
7. Wat is de procedure als er een geschil ontstaat?
8. Wie kun u bellen voor meer informatie?
9. Sanctie clausule verzekeraar

Verzekerd kopen

1. Begripsomschrijvingen
2. Omschrijving van de dekking
3. Schade

Refund protection polisvoorwaarden

1. Begripsomschrijvingen
2. Omschrijving van de dekking
3. Beperkingen en uitsluitingen
4. Schade
5. Verval van rechten
6. Geschillen
7. Sanctie clausule verzekeraar

Algemene voorwaarden voor het gebruik van Express Cash

1. Doel van de Algemene Voorwaarden
2. Persoonlijke identificatienummer
3. Beperkingen die gelden voor contant geld dat beschikbaar wordt gesteld
4. Betaling voor contant geld
5. Kosten 18
6. Misbruik van de Kaart of de PIN
7. Aansprakelijkheid voor transacties
8. Wisselkoerscontrole
9. Intrekking of wijziging van diensten
10. Beperking of beëindiging van de overeenkomst
11. Wijzigingen van de algemene voorwaarden
12. Vertrouwelijkheid en toepasbaar recht

Gegevensbescherming

Extra verzekering tegen reisongevallen

Deze extra reisongevallenverzekering is in samenwerking met Chubb European Group SE ontwikkeld voor Privé Kaarthouders. Chubb European Group SE is de internationale verzekeringsmaatschappij waarmee American Express wereldwijd samenwerkt om internationale service te kunnen garanderen. De verzekering wordt automatisch van kracht wanneer u de kosten van een lijnvlucht betaalt met de Privé Kaart. Deze verzekering tot een bedrag van € 150.000 geldt voor u als Privé Kaarhouder, uw partner en kinderen. De voorwaarden waaronder deze verzekering van toepassing is, leest u in dit verzekeringscertificaat. De Privé Kaart biedt u gratis een wereldwijde verzekering bij reisongevallen tot een bedrag van € 150.000. Dit verzekeringscertificaat dient als verzekeringsbewijs voor Privé Kaarthouders met betrekking tot de verzekering door American Express Europe S.A. aangegaan bij Chubb European Group SE (hierna de Maatschappij genoemd) onder polisnummer 591-01095 en geeft een beschrijving van de condities. Een eventuele uitkering onder deze verzekering zal geschieden onafhankelijk van enige andere verzekering. Daar dit een ongefallenverzekering is die alleen van kracht is tijdens uw reis in een openbaar vervoermiddel, raden wij u aan om naast deze verzekering altijd een reisverzekering af te sluiten. De verzekeringsmaatschappij Chubb European Group SE is onderdeel van één van de belangrijkste verzekeringsgroepen ter wereld, de Chubb Group, met vestigingen in meer dan 47 landen, American Express Europe S.A. werkt ook wereldwijd samen met Chubb European Group SE en beide zijn daarom in staat u een extra goede service te verlenen. Chubb European Group SE is een onderneming die valt onder de Franse Wet op de Verzekeringen (Code des Assurances) met registratienummer 450 327 374 RCS Nanterre. Statutaire zetel: La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, Frankrijk. Chubb European Group SE heeft een volledig volgestort maatschappelijk kapitaal van €896.176.662 en valt onder het toezicht van de 'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution' (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09. Chubb European Group SE, Nederlands bijkantoor, Marten Meesweg 8, 3068 AV Rotterdam, is ingeschreven bij KvK Rotterdam onder nummer 24353249. In Nederland valt zij tevens onder het gedragstoezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM)..

1. Wie komen er in aanmerking voor deze verzekering?

- 1.1. Iedere Privé Kaarhouder die zijn rekening in euro's ontvangt. 1.2. De echtgeno(o)t(e) c.q. vaste relatiepartner van de Privé Kaarhouder en de van hen afhankelijke kinderen tot de leeftijd van 25 jaar. Onder vaste relatiepartner wordt verstaan de persoon met wie de Privé Kaarhouder op één adres in een met het huwelijk vergelijkbare situatie samenwoont.

2. Wanneer geldt de verzekering?

- 2.1. Indien de volledige kosten van een reis per openbaar vervoermiddel voor aanvang van de reis zijn betaald met de Privé Kaart, is de ongefallenverzekering voor de hierboven genoemde personen automatisch van kracht tijdens het vervoer in dit openbaar vervoermiddel. Indien de Privé Kaarhouder beschikt over meerdere Privé Kaarten, geldt de verzekering ook als de boeking plaatsvindt met een andere Privé Kaart.
- 2.2. Tevens geldt de verzekering indien men rechtstreeks per openbaar vervoermiddel (ook een taxi en lijndiensten per helikopter) op weg is naar het vliegveld om een lijnvlucht aan te vangen die is betaald met een Privé Kaart. Dit geldt ook voor de retourreis. De kosten van dit vervoer behoeven niet ten laste van de Kaartrekening te komen. Onder openbaar vervoer wordt verstaan: alle soorten officieel toegestane publiekelijk toegankelijke vervoermiddelen met regelmatige diensten zoals vliegtuigen, vaartuigen, treinen, bussen, e.d. Onder een lijnvlucht wordt -verstaan een vlucht die regelmatig en bij voortduring wordt gevlogen op routes en tijden zoals gepubliceerd in de ABC World Airways Guide, die regelmatig wordt aangepast. Vertrektijden, overstap- en aankomsttijden zullen worden vastgesteld aan de hand van het vliegticket uitgeschreven op naam van de verzekerde.
- 2.3. Indien een Privé Kaarhouder beschikt over meerdere Privé Kaarten, zal ingeval van een ongeval tijdens een reis met een openbaar vervoermiddel waarvan de kosten zijn betaald met een van deze Privé Kaarten, uitgekeerd worden op basis van de dekking geldende voor de Privé Kaart, zijnde maximaal € 150.000 per gebeurtenis.

3. Wat zijn de uitkeringen betaalbaar onder deze verzekering?

3.1. Ongeval

Bij een ongeval tijdens de reis in een openbaar vervoermiddel dat binnen 100 dagen leidt tot het overlijden van een verzekerde persoon of tot blijvende invaliditeit als hieronder omschreven, wordt uitgekeerd:

- a. Bij overlijden € 150.000
- b. Bij blijvende invaliditeit door verlies van:
 - beide handen of voeten € 150.000
 - het gezichtsvermogen van beide ogen € 150.000

- één hand en één voet € 150.000
- één hand en het gezichtsvermogen van één oog € 150.000
- één voet en het gezichtsvermogen van één oog € 150.000
- één hand of één voet € 75.000
- het gezichtsvermogen van één oog € 75.000

Met verlies als bovengenoemd van hand of voet wordt bedoeld amputatie door of boven het enkel- of polsgewricht van het betreffende lichaamsdeel. Met verlies van het gezichtsvermogen wordt bedoeld algeheel onherstelbaar verlies van zicht in een oog c.q. ogen. Ten gevolge van een ongeval zal nooit meer dan € 150.000 per persoon uitgekeerd worden, ook niet indien men de beschikking heeft over meerdere Privé Kaarten, waar ook ter wereld uitgegeven.

3.2. Kaping

Indien gedurende een lijnvlucht het vliegtuig waarmee verzekerde reist wordt gekaapt, keert de Maatschappij uit:

- a. € 2.500 na de eerste 24 uur gedurende welke verzekerde onvrijwillig wordt vastgehouden als gevolg van een kaping;
- b. Een aanvullend bedrag van € 5.000 na de eerste 72 uur gedurende welke verzekerde onvrijwillig wordt vastgehouden als gevolg van kaping. Er is sprake van een kaping indien het gezag over het vliegtuig waarin verzekerde reist als passagier onvrijwillig overgedragen wordt van de vaste bemanningsleden aan een persoon of personen die via gewelddadig optreden, of het dreigen hiertoe, het gezag heeft/hebben verkregen/overgenomen.

3.3. Medische Kosten

Indien een verzekerde, tijdens een lijnvlucht die is betaald met de Privé Kaart, als gevolg van een ongeval letsel oploopt, waarvan als direct gevolg medische kosten optreden, zal Chubb European Group SE deze vergoeden tot een maximum van € 2.500. Onder medische kosten wordt verstaan alle redelijk geachte medische kosten welke worden gemaakt buiten het land waarin verzekerde zijn/haar woonplaats heeft voor ziekenhuis, chirurgen, diagnoses of behandeling verleend door of voorgeschreven door een gekwalificeerd medicus. Met betrekking tot deze uitkering, zijn de volgende beperkingen van toepassing:

- 3.3.1. kosten welke verhaalbaar zijn onder enig andere verzekering die de verzekerde heeft, vallen niet onder deze dekking;
- 3.3.2. kosten die gemaakt worden na 3 maanden na het optreden van de eerste kosten;
- 3.3.3. kosten die gemaakt worden als gevolg van:
 - a. het vliegen als niet betalend passagier of het vliegen in enig vliegtuig dat eigendom is of geleasd wordt door verzekerde;
 - b. actieve deelname in militaire dienst van enig land
- 3.3.4. tand- en oogheeskundige kosten, behalve als deze optreden als gevolg van een noodgeval als gevolg van letsel, mits alle normale regelmatige tandheeskundige controles en oogheeskundige behandelingen zijn uitgevoerd voor aanvang van een reis.

4. Wat wordt verstaan onder een ongeval?

Onder ongeval verstaat men een onverwachte, plotselinge, ongewilde van buiten komende gewelddadige rechtstreekse inwerking op het lichaam van een verzekerde persoon tijdens een reis als onder 2 beschreven, welke een geneeskundig vast te stellen letsel veroorzaakt. Mede wordt als ongeval aangemerkt: uitputting, verhongering en verdrosting, mits door onvrijwillige afzondering tijdens de reis. Indien tijdens de reis het vervoermiddel verongelukt en een verzekerde persoon niet binnen één jaar wordt gevonden, zal worden aangenomen dat deze is omgekomen tijdens dit ongeval.

5. Zijn er ook beperkingen onder deze verzekering?

Er zijn vijf beperkingen. Geen uitkering wordt verleend bij:

- 5.1. zelfdoding of een poging daartoe;
- 5.2. verklaarde of niet verklaarde oorlog of daarmee overeenkomende handeling;
- 5.3. opzet of onwettige handelingen van verzekerde of een bij uitkering belanghebbende;
- 5.4. letsel opgelopen door een verzekerde persoon tijdens verblijf in een huurauto, waarvan de huurkosten al dan niet betaald zijn met de Kaart;
- 5.5. gedurende werkzaamheden als bestuurder of bemanningslid van een vervoersmiddel.

6. Wat dient men te doen bij een ongeval?

Melding van een ongeval moet door de belanghebbende(n) zo spoedig als in de gegeven omstandigheden mogelijk is, geschieden aan: Chubb European Group SE, Postbus 8664, 3009 AR Rotterdam. Tel: +31 (0)10-289 3500, fax: +31 (0)10-289 3566

6.1. Ingeval van overlijden moet deze melding vóór de begrafenis of crematie plaatsvinden.

6.2. Na een ongeval moet(en):

- a. belanghebbende(n) volle medewerking verlenen teneinde de Maatschappij in staat te stellen de oorzaak vast te stellen;
- b. een verzekerd persoon zich direct onder behandeling van een arts stellen en al het mogelijke doen om zijn herstel te bevorderen;
- c. belanghebbende(n) die gegevens overleggen, die door de Maatschappij worden verlangd. Eventuele geschillen tussen partijen in verband met deze verzekering zullen aan de bevoegde rechter in Nederland worden voorgelegd.

7. Aan wie wordt uitgekeerd?

De uitkering wordt rechtstreeks gedaan aan de verzekerde persoon. Ingeval van overlijden geschiedt de uitkering aan de wettig erfgenaam(e). Het is mogelijk om een andere begunstigde aan te wijzen. Men dient dat dan mede te delen in een bij voorkeur aangetekend schrijven aan Chubb European Group SE. Vermeld dan naam, geboortedatum en adres van de begunstigde.

8. Wat is de procedure indien er een geschil ontstaat?

Eventuele geschillen tussen partijen in verband met deze verzekering zullen aan de bevoegde rechter in Nederland worden voorgelegd. Bij tekstuitleg zal de Engelstalige tekst aangehouden worden zoals vastgesteld in de verzekeringsovereenkomst 591-01095, aangegaan door American Express Europe S.A. en Chubb European Group SE.

9. Wie kunt u bellen voor meer informatie?

Mocht u nog vragen hebben over deze polis, dan kunt u zich wenden tot de American Express Kaart Ledenservice, telefoon +31 (0)20 504 8000.

Sanctie clausule verzekeraar

Geen (her)verzekeraar wordt geacht om dekking te bieden en geen (her)verzekeraar wordt verplicht om een uitkering of schadevergoeding of ander voordeel te betalen voor zover de verstrekking van een dergelijke dekking, de betaling van een dergelijke uitkering of schadevergoeding of een dergelijk voordeel de (her)verzekeraar of zijn moedermaatschappij Chubb European Group SE, zou blootstellen aan enige sanctie, verbodsbepaling of beperking op grond van een resolutie van de Verenigde Naties of de handels- en economische sancties, wetten of verordeningen van de Europese Unie of één van haar lidstaten, het Verenigd Koninkrijk, of de Verenigde Staten van Amerika.

Global Emergency Assist voorwaarden

Dit document bevat bepalingen aangaande de verzekeringsdekking zoals overeengekomen tussen American Express Services en by Europ Assistance S.A Irish Branch, ten behoeve van American Express Cardhouders onder Mantelpolis Nr. Personal 010101.

1. Wat u moet weten

American Express Europe S.A. is exclusief bevoegd tot het uitoefenen van de rechten van het verzekeringscontract. Als verzekerde zijn zij met ons overeengekomen dat wij uw verzoeken om assistentie en vergoedingen rechtstreeks in ontvangst mogen nemen en dat wij rechtstreeks aan u mogen antwoorden. Indien wij niet gehouden zijn uitkeringen te doen aan American Express Europe S.A. dan geldt dat ook voor u. De onderhavige verzekering is een aanvullende verzekering, en is geen vervanging voor andere verzekeringen die eveneens dekking bieden voor deze uitkeringen. Dit geldt eveneens voor verzekeringspolissen die vermelden dat hun dekking aanvullend is op andere. Wij betalen uitsluitend bedragen voor zover zij niet door andere verzekeringen zijn betaald. U heeft zelf de keuze met welke verzekeraar u contact op wenst te nemen. Wanneer u met ons contact opneemt, verbindt u zich om ons op de hoogte te stellen van eventuele andere bestaande dekkingen, en om van de andere verzekeraar(s) en/ of uitkerende overheidsinstanties vergoedingen trachten te verkrijgen, en door ons voorgeschoten en/of te uwen behoeve gegarandeerde bedragen aan ons terug te betalen. Wij verrichten uitsluitend uitbetalingen met betrekking tot kosten inzake Medische Noodgevallen. Om ons in staat te stellen de feiten van een medische situatie te evalueren (gesprekken tussen de behandelend arts en onze Senior Medical Officer), dient u uw behandelend arts te ontslaan van de op hem rustende geheimhoudingsplicht in de relatie arts-patiënt. Alle voorschotten, leverings- en/of overschrijvingskosten en aankopen die ten behoeve van u worden gemaakt zullen ten laste van uw rekening worden gebracht, na autorisatie door American Express. In geval van uw repatriëring/evacuatie, dient u alle ongebruikte reistickets die anders door u zouden zijn gebruikt aan ons te overhandigen. In geval van nood dient u het volgende nummer te bellen: +31 (0)20 574 5716. U wordt verzocht ons het nummer van de American Express Privé Kaart door te geven, een telefoonnummer of faxnummer waar u bereikbaar bent, en zoveel andere informatie als mogelijk is. Alle nooddiensten zijn 24 uur per dag en 365 dagen per jaar beschikbaar. Om aan deze voorwaarden en bepalingen te voldoen, dient u zo spoedig mogelijk nadat een claim of potentiële claim ontstaat contact met ons op te nemen.

Wederzijdse Ziektekostenovereenkomst Wij raden u, als ingezetene en/of verblijfsgerechtigde van de Europese Unie, aan om wanneer u binnen de Europese Unie gaat reizen voorafgaande aan uw vertrek een E111 Formulier aan te vragen.

2. Definities

De volgende woorden hebben een speciale betekenis en zijn **vetgedrukt**.

Onze/ons/wij betekent Europ Assistance S.A. is een Franse naamloze vennootschap die valt onder de Franse verzekeringswet en haar hoofdkantoor heeft op 2 rue Pillet-Will, 75009 Parijs, Frankrijk. Ze heeft een maatschappelijk kapitaal van 58 356 222 EUR en is ingeschreven in het handels- en ondernemingsregister van Parijs onder het nummer 451 366 405. Europ Assistance S.A. handelt in Nederland via haar Ierse bijkantoor Europ Assistance S.A. (EAIB), met hoofdkantoor op de begane grond, blok B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, Ierland, DO2 RR77, en geregistreerd bij het Ierse registratiekantoor voor bedrijven onder nummer 907089. Europ Assistance S.A. is erkend door de Franse toezichhoudende autoriteit ACPR - Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution in Frankrijk en haar Ierse bijkantoor staat onder toezicht van de Centrale Bank van Ierland voor gedragsregels. Europ Assistance handelend vanuit haar Ierse bijkantoor is opgenomen in het register van De Nederlandsche Bank (DNB).

U/uw/verzekerde persoon betekent de hoofdrekeninghouder van een American Express Privé Kaart aanvangend met 3753, uitgegeven door American Express Europe S.A., zijn/haar financieel van hem/ haar afhankelijke kinderen onder de 25 jaar die dagonderwijs volgen, die bij hem/haar wonen en samen met hem/haar reizen, en een houder van een Extra Kaart, allen in staat om te reizen. De dekking vangt aan wanneer u een American Express Privé Kaart verkrijgt en duurt voort zo lang de Kaart geldig is en uw rekening ten tijde van een incident voldoende saldo heeft.

Woonland betekent het land van uitgifte en facturatie en uw domicilie als beheerst door wettelijke en fiscale autoriteiten. Geografisch bereik betekent buiten uw woonland, tenzij anders vermeld in het kader van een specifieke uitkering. Huis betekent uw woonadres.

Medisch noodgeval betekent een door een verzekerde persoon tijdens een reis opgelopen lichamelijk letsel of een plotseling

opgekomen en onvoorziene aandoening welke niet het gevolg is van een reeds bestaande aandoening, waarvoor naar het oordeel van een erkend arts een onmiddellijke poliklinische behandeling of ziekenhuisopname noodzakelijk is.

Reeds bestaande aandoening betekent elke medische of geestelijke aandoening die al voorafgaande aan uw reis bestond en/of u pijn of lichamelijke klachten bezorgde, of die een zware beperking op uw normale mobiliteit legt, daaronder begrepen (doch niet beperkt tot):

- een aandoening waarvoor u op een wachtlijst voor opname in een ziekenhuis bent opgenomen;
- een aandoening waarvoor u naar een medisch specialist bent verwezen, of waarvoor u binnen zes maanden voorafgaande aan uw reis in een ziekenhuis opgenomen bent geweest;
- zwangerschap die tot binnen acht weken van de verwachte bevallingsdatum gevorderd is;
- elke geestelijke aandoening, daaronder begrepen vliegangst of andere reisfobieën;
- een aandoening waarvoor een arts een terminale prognose heeft gesteld.

Repatriëring/evacuatie betekent:

- vervoer van de verzekerde persoon naar het meest nabijgelegen ziekenhuis, indien vervoer in het land waar het incident plaatsvindt niet gratis wordt verstrekt; of - evacuatie naar het meest nabijgelegen adequaat toegeruste ziekenhuis, indien onze Senior Medical Officer van mening is dat de plaatselijke medische faciliteiten niet adequaat zijn; of - repatriëring naar het woonland indien dat door onze Senior Medical Officer wordt aangeraden.

Repatriëring van stoffelijk overschot betekent:

- de kosten van vervoer van het stoffelijk overschot naar huis; of
- de kosten van crematie en daaropvolgend vervoer van het stoffelijk overschot naar het woonland; of
- de kosten van de begrafenis ter plaatse tot aan een bedrag van € 1.500.

Kosten van kisten en/of urnen die boven de door de internationale luchtvaartmaatschappijen gehanteerde normen voor vervoer van stoffelijke resten uitgaan zijn niet inbegrepen.

Reisuitkering betekent het ter beschikking stellen van een treinkaartje (1e klas) of een vliegticket (Y-klasse) indien de afstand van de plaats van aandoening of ongeval naar huis meer dan 700 kilometer bedraagt. Wij stellen een taxi naar en van het vliegveld/treinstation ter beschikking. Indien u uw eigen taxi regelt, vergoeden wij u een bedrag van maximaal € 40 per traject.

Reis betekent een reis binnen het geografisch bereik van ten hoogste 60 aaneensluitende dagen of 183 dagen gedurende een willekeurige periode van 365 dagen. Elke reis dient in het woonland te beginnen en te eindigen.

3. Sanctieclausule verzekeraar

Voor zover het Global Emergency Assist voorwaarden betreft die worden aangeboden door EAIB, geldt het volgende.

EAIB verleent geen dekking, zal geen claim betalen of anderszins een dienst verlenen zoals beschreven in de polis, indien dit ons zal blootstellen aan:

- enige sanctie, verbod of beperking op grond van beslissingen van de Verenigde Naties; of
- enige handels- of economische sancties onder de wetten of regelgeving van de Europese Unie, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk en/of de Verenigde Staten van Amerika.

Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar <https://www.europ-assistance.com/who-we-are-international-regulatory-information/>

Deze verzekering biedt dekking in de landen zoals opgenomen in de reis, met uitzondering van de volgende landen en territoria: Iran, Syrië, Noord-Korea, de regio van de Krim en de regio's Zaporizhzhia, Kherson, Donetsk en Loehansk, Wit-Rusland en Russische Federatie.

Indien u de Amerikaanse nationaliteit bezit of woonachtig bent in de Verenigde Staten en u naar Cuba en/of Venezuela reisde dient u bewijs te overleggen dat u naar Cuba en/of Venezuela bent gereisd in overeenstemming met de wetten van de Verenigde Staten, voordat wij kunnen overgaan tot het verlenen van een dienst of het doen van een betaling.

4. Hoe en waarvoor ben ik gedekt?

Advies voorafgaande aan de reis Wij verstrekken u informatie over visa, inentingen en vaccinaties, waarschuwingmeldingen van de Wereldgezondheids organisatie, weersomstandigheden en andere informatie zoals openingstijden van banken etc.

Ingeval van:

- a. medische en juridische noodgevallen schieten wij contanten/betalingen voor tot een bedrag van € 3.000;
- b. verloren of gestolen contanten, kaarten of reisbescheiden schieten wij contanten voor tot een bedrag van € 1.000. Voorschotten worden uitsluitend verstrekt wanneer er zich geen kantoren van American Express Travel Service of geldautomaten bij u in de buurt bevinden. De voorschotten en leverings- en/of overschrijvingskosten zullen ten laste van uw rekening worden gebracht, na autorisatie door American Express;
- c. verlies of diefstal van identiteitspapieren die nodig zijn om naar huis terug te keren, verlenen wij hulp bij het verkrijgen van vervangende documenten;
- d. een noodgeval zullen wij dringende boodschappen naar uw familie, zakenrelaties en/of vrienden in het woonland en vice versa sturen;
- e. verloren bagage verlenen wij assistentie bij het traceren ervan en geven wij u regelmatige updates aangaande de status van het traceren;
- f. inhechtenisneming, ziekenhuisopname of een ander soortgelijk noodgeval, waarbij u een tolk nodig heeft, zullen wij de nodige regelingen treffen en een bedrag van maximaal € 1.500 voor het noodzakelijke tolkhonorarium voorschieten;
- g. inhechtenisneming (of dreigende inhechtenisneming), zullen wij een bedrag van maximaal € 1.500 voor rechtsbijstandkosten voorschieten en een borgtocht van maximaal € 15.000. Wij aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor het voldoen aan voorwaarden van een borgstelling of voor de teruggave van het schriftelijk bewijs van borgstelling;
- h. de omstandigheid dat voor u noodzakelijke medicijnen niet ter plekke beschikbaar zijn, sturen wij het die medicijnen toe indien dat wettelijk gezien mogelijk is. Wij betalen de kosten van verzending; i. verloren of gestolen recepten zullen wij indien dat wettelijk gezien mogelijk is trachten een recept van de apotheek uit uw woonplaats aan u te doen toekomen;
- j. gebroken, verloren of gestolen lenzen of brillenglazen sturen wij u die toe indien dat wettelijk gezien mogelijk is. Wij betalen de kosten van verzending.

5. Assistentie bij medische noodgevallen

Indien zich een medisch noodgeval voordoet, zullen wij:

- a. u verwijzen naar artsen, ziekenhuizen, klinieken, ambulances, particuliere verpleegkundigen, tandartsen, tandklinieken, dienstverlenende instanties voor gehandicapten, oogartsen, apothekers, opticiens en leveranciers van contactlenzen en medische hulpapparatuur;
- b. een arts naar u toezenden om uw medische toestand vast te stellen, en het honorarium van die arts voorschieten;
- c. uw daaropvolgende opname in een goed ziekenhuis organiseren en medische onkosten garanderen en voorschieten;
- d. uw repatriëring/evacuatie organiseren en betalen indien dat door onze Senior Medical Officer wordt goedgekeurd en na overleg met de behandelend arts, en een reisuitkering aan de verzekerde personen die met u reizen verstrekken, mits hun oorspronkelijke vervoermiddel niet kan worden gebruikt.

6. Repatriëring van stoffelijk overschot

In geval van overlijden organiseren en betalen wij de repatriëring van het stoffelijk overschot.

7. Wanneer en waarvoor ben ik niet verzekerd?

- medische behandeling;
- kosten in situaties waarin wij geen vervoer hebben geregeld;
- kosten van repatriëring/evacuatie per ambulance-vliegtuig tijdens een cruise;
- skiën buiten de piste zonder toezicht van een gids;
- opzettelijke handelingen;
- zelfdoding, krankzinnigheid, opzettelijke zelfverwonding, alcoholisme, drugsverslaving of het snuiven van oplosmiddelen, of het onder invloed van alcohol of drugs zijn;
- seksueel overdraagbare aandoeningen;
- HIV (Human Immunodeficiency Virus) en/of aan HIV gerelateerde aandoeningen, daaronder begrepen AIDS en/of door mutatie ontstane vormen, afgeleide vormen of varianten daarvan, ongeacht de oorzaak van besmetting;
- oorlog, invasies, handelingen van buitenlandse vijanden, vijandelijkheden (ongeacht of oorlog is verklaard of niet), terroristische activiteiten, burgeroorlog, rebellie, revolutie, opstand, militaire of overgenomen macht, uw deelname in civiele onrust of rellen van welke aard dan ook, of uw deelname aan vechtpartijen (behoudens in geval van zelfverdediging);
- ioniserende straling of radioactieve besmetting veroorzaakt door kernafval, verbranding van nucleaire brandstof, of de

radioactieve, giftige, explosieve of andere gevaarlijke eigenschappen van een explosieve nucleaire samenstelling of nucleaire component daarvan;

- deelname aan pogingen tot het verbreken van snelheidsrecords, endurance- of performancerecords of trainingsritten daarvoor;
- deelname aan extreme sporten waarbij speciale apparatuur, trainingen of voorbereidingen vereist zijn om lichamelijk letsel te voorkomen;
- deelname aan professionele sporten in het kader van toernooien en wedstrijden.

8. Algemene bepalingen

U dient alle redelijke stappen te nemen om claims te vermijden of te minimaliseren en nodeloze blootstelling aan gevaren te vermijden, behoudens bij pogingen om mensenlevens te redden. Wij zullen alles in het werk stellen om het volledige scala aan diensten vermeld in de voorwaarden en bepalingen toe te passen. Afgelegen geografische locaties of onvoorziene ongunstige plaatselijke omstandigheden kunnen een beperking opleveren voor het normale niveau van dienstverlening, doch in alle gevallen waarin zulke moeilijkheden bestaan, gelden de volledige geldelijke uitkeringen van de verzekering. Wij geven geen dekking en verlenen geen diensten in landen die door de Verenigde Naties officieel onder embargo zijn gesteld, noch in landen die verwickeld zijn in oorlogen - al dan niet verklaard - met naburige landen en/of landen die in een burgeroorlog verwickeld zijn en/of landen die door de overheidsinstantie aan welke de analyse van internationale reisomstandigheden is opgedragen onveilig verklaard zijn. Het verzekeringscontract waarvan het bestaan door deze groepspolis wordt bewezen, wordt beheerst door het recht van Engeland en Wales.

9. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening?

Wij stellen het op prijs als u ons dat laat weten.

1) U kunt uw klacht met betrekking tot uw verzekering schriftelijk voorleggen aan American Express Europe S.A., t.a.v. de Ledenservice, Postbus 7319, 1007 JH Amsterdam.

2) EAIB streeft ernaar om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, neem dan onmiddellijk contact met ons op door te mailen naar:

INTERNATIONAL COMPLAINTS

P.O. BOX 36009

28020 Madrid, Spanje

E-mail : complaints_eaib_nl@roleurop.com.

10. Vindt u dat uw klacht niet goed is afgehandeld?

Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Doe dit binnen 3 maanden nadat wij een definitief besluit over uw klacht hebben genomen en u hierover in kennis hebben gesteld. U kunt het KiFiD bereiken via www.kifid.nl. Komt u er met ons of KiFiD niet uit? Dan kunt u de klacht voorleggen aan de bevoegde rechter.

Verzekering tegen vliegreesongemakken

Dit verzekeringspakket, in samenwerking met Chubb European Group SE ontwikkeld voor Privé Kaarthouders, vergoedt de financiële gevolgen van vliegtuigvertraging en bagageverlies en –vertraging. Om dergelijke ongemakken te compenseren, kunt u met de Privé Kaart nood aankopen en eventuele noodzakelijke restaurant- en/of hotelkosten betalen die tot een bepaald maximum vergoed worden. De voorwaarden waaronder de vliegreesongemakkenverzekering van toepassing is, leest u in deze polis. De Privé Kaart biedt u gratis een verzekering tegen vliegreesongemakken.

Dit verzekeringscertificaat dient als verzekeringsbewijs voor de Privé Kaarthouder met betrekking tot de verzekering door American Express Europe S.A. aangegaan bij Chubb European Group SE (hierna de Maatschappij genoemd) onder polisnummer 591-01300 en geeft een beschrijving van de condities. N.B.: Een eventuele uitkering onder deze verzekering zal geschieden onafhankelijk van enige andere verzekering. Daar dit een aanvullende vliegreesongemakkenverzekering is raden wij u aan om naast deze verzekering altijd een reisverzekering af te sluiten. De verzekeringsmaatschappij Chubb European Group SE is onderdeel van één van de belangrijkste verzekeringsgroepen ter wereld, de Chubb Group, met vestigingen in meer dan 47 landen. American Express Europe S.A. werkt ook wereldwijd samen met Chubb European Group SE en beiden zijn daarom in staat u een extra goede service te verlenen. Chubb European Group SE is een onderneming die valt onder de Franse Wet op de Verzekeringen (Code des Assurances) met registratienummer 450 327 374 RCS Nanterre. Statutaire zetel: La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, Frankrijk. Chubb European Group SE heeft een volledig volgestort maatschappelijk kapitaal van €896.176.662 en valt onder het toezicht van de 'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution' (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

Chubb European Group SE, Nederlands bijkantoor, Marten Meesweg 8, 3068 AV Rotterdam, is ingeschreven bij KvK Rotterdam onder nummer 24353249. In Nederland valt zij tevens onder het gedragtoezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

1. Wie komen er in aanmerking voor deze verzekering?

- 1.1. Iedere Privé Kaarthouder die de rekening in euro's ontvangt. En indien meereizend met de Privé Kaarthouder:
- 1.2. De echtgeno(o)t(e) c.q. vaste relatiepartner van de Privé Kaarthouder. Onder vaste relatiepartner wordt verstaan de persoon met wie de Privé Kaarthouder in een met het huwelijk vergelijkbare situatie op één adres samenwoont.
- 1.3. De van de Privé Kaarthouder afhankelijke kinderen tot de leeftijd van 25 jaar.

2. Wanneer geldt de verzekering?

- 2.1. De hierboven genoemde personen zijn automatisch verzekerd indien de kosten van een lijnvluchtticket zijn betaald met de Privé Kaart. De boeking van deze vliegreis moet geschieden voorafgaande aan het geplande tijdstip van vertrek volgens de officiële dienstregeling.
- 2.2. Indien de Privé Kaarthouder meerdere American Express Kaarten heeft, geldt de verzekering ook als de boeking plaatsvindt op een andere American Express Kaart. Onder een lijnvlucht wordt verstaan een vlucht die regelmatig en bij voortduring wordt gevlogen op routes en tijden zoals gepubliceerd in de ABC World Airways Guide, die van tijd tot tijd wordt aangepast. Vertrektijden, overstap- en aankomsttijden zullen worden vastgesteld aan de hand van het vliegticket uitgeschreven op naam van de verzekerde.

3. Wat zijn de uitkeringen betaalbaar onder deze verzekering?

- 3.1. Vertraagde vluchten, vervallen vluchten en vertraging door overboeking van de vlucht. De Maatschappij vergoedt aan de verzekerde de restaurantkosten voor maaltijden en verfrissingen gemaakt via de Privé Kaart uitgegeven op zijn naam tot een bedrag van maximaal € 100 voor de Privé Kaarthouder en totaal maximaal € 100 voor alle onder punt 1 genoemde meereizende gezinsleden, indien:
Op enig vliegveld de aan de verzekerde bevestigde lijnvlucht:
 - 3.1.1. wordt vertraagd met 4 uur of meer;
 - 3.1.2. vervalt;
 - 3.1.3. niet door verzekerde kan worden betrokken doordat de luchtvaartmaatschappij de vlucht heeft overgeboekt.
Als voorwaarde voor deze dekking geldt dat er geen mogelijkheid tot alternatief transport beschikbaar is binnen 4 uur nadat de lijnvlucht volgens de dienstregeling had moeten vertrekken.

3.2. Onvrijwillige weigering aan boord te gaan.

In het geval Verzekerde, binnen de aangegeven check-in tijden, heeft ingecheckt of geprobeerd heeft in te checken voor een bevestigde lijnvlucht en onvrijwillig geweigerd wordt aan boord te gaan als gevolg van overboeking, zal Verzekeraar Verzekerde schadeloos stellen voor de door Verzekerde gedane aankopen met de Privé Kaart, gedaan tussen het oorspronkelijk geplande tijdstip van vertrek van betreffende lijnvlucht tot aan het daadwerkelijke tijdstip van vertrek van Verzekerde, met betrekking tot maaltijden in restaurants en verfrissingen, tot een bedrag van € 100. Indien Verzekerde vertraging heeft opgelopen langer dan 6 uur, zal Verzekeraar Verzekerde schadeloos stellen voor de door Verzekerde gedane uitgaven met de Privé Kaart tot nog eens € 450 voor hotelkosten (inclusief overnachting), gedaan binnen 30 uur na het oorspronkelijk geplande tijdstip van vertrek van betreffende lijnvlucht en voor het daadwerkelijke tijdstip van vertrek van Verzekerde. Een dergelijke schadeloosstelling zal maximaal 5 keer per Verzekerde worden geaccepteerd, binnen een periode van 12 opeenvolgende maanden.

3.2.1. Onder 3.2 "Onvrijwillige weigering aan boord te gaan" wordt verstaan het door Verzekerde vrijwillig niet aan boord gaan tegen een door betreffende luchtvaartmaatschappij gedane compensatie, van welke aard dan ook.

3.3. Gemiste vluchtaansluiting door te late aankomen. De Maatschappij vergoedt aan de Privé Kaarthouder de kosten van hotelverblijf, maaltijden en verfrissingen gemaakt via de Privé Kaart uitgegeven op zijn naam tot een bedrag van maximaal € 100 voor de Privé Kaarthouder en maximaal € 100 voor alle onder punt 1 genoemde meereizende gezinsleden indien verzekerde een aan hem bevestigde aansluitende lijnvlucht mist doordat de binnenkomende lijnvlucht waarmee hij reist te laat op het overstappunt arriveert. Als voorwaarde voor deze dekking geldt dat er binnen 4 uur na de feitelijke binnenkomst van zijn lijnvlucht geen alternatief transport voor verzekerde beschikbaar komt.

3.4. Vertraging van bagage

De Maatschappij vergoedt aan de Privé Kaarthouder de kosten gemaakt met de Privé Kaart uitgegeven op zijn naam, voor de aankoop van direct noodzakelijke kleding en toiletartikelen tot een bedrag van maximum € 175 voor de Privé Kaarthouder en maximaal € 175 voor alle meereizende gezinsleden, indien de met de verzekerde meereizende, door de luchtvaartmaatschappij ingenomen, bagage niet aan de verzekerde wordt afgeleverd binnen 6 uur nadat deze is aangekomen op de plaats van bestemming volgens de dienstregeling.

3.5. Verlies van bagage

De Maatschappij vergoedt aan de Privé Kaarthouder de kosten, tot een bedrag van maximaal € 275 voor de Privé Kaarthouder en maximaal € 275 voor alle onder punt 1 genoemde meereizende gezinsleden, gemaakt met de Privé Kaart uitgegeven op zijn/haar naam, voor de aankoop van direct noodzakelijke kleding en toiletartikelen binnen 4 dagen na aankomst van de lijnvlucht op de plaats van bestemming volgens dienstregeling indien de met de verzekerde meereizende, door de luchtvaartmaatschappij ingenomen, bagage niet aan de verzekerde wordt afgeleverd binnen 48 uur nadat de verzekerde is aangekomen op deze plaats van bestemming. Aangenomen wordt dan dat de bagage voorgoed verloren is gegaan.

4. Zijn er ook beperkingen onder deze verzekering?

Deze verzekering biedt geen vergoeding voor kosten of verlies ontstaan door:

- 4.1. Verklaarde of met verklaarde oorlog of daarmee overeenkomende handeling.
- 4.2. Inbeslagname of vordering door de douane of andere overheidsinstantie.
- 4.3. Het nalaten van alle redelijkerwijs uit te voeren maatregelen om verloren gegane bagage te redden of terug te vinden.
- 4.4. Het niet aanmelden van het verlies van de bagage aan de autoriteiten van de luchtvaartmaatschappij en het verkrijgen van een z.g. 'Property Irregularity Report' op de plaats van bestemming.
- 4.5. Onwettige daden van verzekerde, zaakgelastigde(n), zaakwaarnemer(s), gevolmachtigde(n) of begunstigde(n).
- 4.6. Gedurende werkzaamheden als bestuurder of bemanningslid van een vervoermiddel.

5. Wat dient men te doen in geval van schade?

- 5.1. De verzekerde of diens vertegenwoordiger zal op eigen kosten de Maatschappij of diens gevolmachtigde voorzien van al het noodzakelijke geachte informatie- of bewijsmateriaal, in welke vorm dan ook.
- 5.2. Voor een aanvraag tot schadevergoeding dient u contact op te nemen met EAIB: +31 (0)20 504 80 00.
- 5.3. Graag bij de aanvraag tot schadevergoeding uw kaart- en rekeninggegevens gereed houden als u contact opneemt. Betreft de schademelding vertraging of verlies van bagage, dan ook het 'Property Irregularity Report' dat verkregen is van de luchtvaartmaatschappij, gereed houden, alsmede:

5.3.1. Alle informatie welke betrekking heeft op de lijnvlucht, zoals vluchtnummer(s), vertrekpunt(en), bestemming(en), vertrek- en aankomsttijd(en) volgens dienstregeling, enz.

5.3.2. Alle informatie over het ontstaan van de vertraging of het verlies.

5.3.3. Alle informatie over de kosten waarvoor men vergoeding vraagt.

6. Aan wie wordt uitgekeerd?

Iedere vergoeding betaalbaar onder deze verzekering wordt gecrediteerd via de Privé Kaart rekening van de verzekerde Kaarthouder. Indien verzekerde gebruik maakt van meerdere Privé Kaarten, waar ook ter wereld uitgegeven, zal de Maatschappij voor ieder incident gedekt onder deze verzekering slechts uitkering doen tot het maximum bedrag als eerder genoemd voor een dergelijk incident. In het geval dat een Privé Kaarthouder vergezeld is van één of meerdere Extra Privé Kaarthouders, waarbij alle kosten op dezelfde Privé Kaart rekening geboekt worden, zal de Maatschappij voor ieder incident gedekt onder deze verzekering slechts uitkering doen tot het maximum bedrag als eerder genoemd voor een dergelijk incident.

7. Wat is de procedure als er een geschil ontstaat?

Eventuele geschillen tussen partijen in verband met deze verzekering zullen aan de bevoegde rechter in Nederland worden voorgelegd.

Bij tekstuitleg zal de Engelstalige tekst aangehouden worden zoals vastgesteld in de verzekeringsovereenkomst 591-01300 aangegaan door American Express Europe S.A. en Chubb European Group SE.

8. Wie kunt u bellen voor meer informatie?

Mocht u nog vragen hebben over deze polis, dan kunt u zich wenden tot de American Express Kaart Ledenservice, telefoon +31 (0)20 504 8000.

9. Sanctie clausule verzekeraar

Geen (her)verzekeraar wordt geacht om dekking te bieden en geen (her)verzekeraar wordt verplicht om een uitkering of schadevergoeding of ander voordeel te betalen voor zover de verstrekking van een dergelijke dekking, de betaling van een dergelijke uitkering of schadevergoeding of een dergelijk voordeel de (her)verzekeraar of zijn moedermaatschappij Chubb European Group SE, zou blootstellen aan enige sanctie, verbodsbepaling of beperking op grond van een resolutie van de Verenigde Naties of de handels- en economische sancties, wetten of verordeningen van de Europese Unie of één van haar lidstaten, het Verenigd Koninkrijk, of de Verenigde Staten van Amerika.

Verzekerd kopen

De hieronder omschreven verzekeringsdekking wordt geboden krachtens en op voorwaarde van het bestaan van een verzekeringsovereenkomst tussen Chubb European Group SE en American Express Travel Related Services Company, Inc. en haar dochtermaatschappijen (American Express). De rechten die de American Express Kaarthouder aan deze verzekeringsovereenkomst kan ontlenen zijn niet overdraagbaar. Het indienen van een claim onder deze verzekering heeft geen opschortende werking ten aanzien van de verplichting van de American Express Kaarthouder tot het voldoen van het uitstaande Kaartsaldo, zoals vastgelegd in de Kaartovereenkomst met Leden van American Express. De polis is geen vervanging voor andere verzekeringen die ook verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijk eigendom verzekeren. Verzekerd Kopen zal – met inachtneming van de hierna vermelde voorwaarden – de verzekerde schadeloos stellen alleen in zoverre een andere verzekering geen uitkering heeft gedaan om het verlies, de diefstal of de beschadiging te vergoeden. Chubb European Group SE is een onderneming die valt onder de Franse Wet op de Verzekeringen (Code des Assurances) met registratienummer 450 327 374 RCS Nanterre. Statutaire zetel: La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, Frankrijk. Chubb European Group SE heeft een volledig volgestort maatschappelijk kapitaal van € 896.176.662 en valt onder het toezicht van de 'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution' (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09. Chubb European Group SE, Nederlands bijkantoor, Marten Meesweg 8-10, 3068 AV Rotterdam, is ingeschreven bij KvK Rotterdam onder nummer 24353249. In Nederland valt zij tevens onder het gedragtoezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

1. Begripsomschrijvingen

Verzekeraar

Chubb European Group SE Nederlands bijkantoor

Verzekerde

De houder van een American Express Kaart.

American Express Kaart

Een American Express Privé Kaart gefactureerd in euro's.

2. Omschrijving van de dekking

2.1. Geldigheid

Deze dekking is van kracht voor aankopen gedaan met een American Express Kaart op of na 1 november 1998

2.2. Verzekerde risico's

Deze verzekering biedt dekking tegen de risico's van verlies, diefstal en beschadiging aan zaken welke zijn gekocht met een American Express Kaart mits het verlies, de diefstal of schade zich heeft voorgedaan binnen 90 dagen na aankoop van de zaak en de zaak uitsluitend is bedoeld voor privé gebruik.

2.3. Schadevergoeding

2.3.1. De schadevergoeding zal niet meer bedragen dan de aankoopprijs zoals die is weergegeven op het rekeningformulier van American Express of op het aankoopbewijs met betrekking tot de gekochte zaak indien dit bedrag lager is dan het bedrag op het American Express rekeningformulier.

2.3.2. Vergoeding kan geschieden in geld of bestaan uit reparatie, herstel of vervanging van de beschadigde zaak, naar keuze van de verzekeraar.

2.3.3. Voor zaken waarbij slechts een gedeelte met de American Express Kaart is betaald, zal de maximum schadevergoeding worden gebaseerd op het percentage van die gedeeltelijke betaling in verhouding tot de volledige aanschafprijs.

2.3.4. Claims voor zaken die deel uitmaken van een paar of stel zullen worden vergoed tot de volledige aanschafprijs van het paar of het stel onder voorwaarde dat de zaken afzonderlijk onbruikbaar zijn en afzonderlijk niet vervangen kunnen worden.

2.3.5. Schadevergoeding is gelimiteerd tot € 700 per gebeurtenis en € 2.800 per American Express Kaart per 12 maanden.

2.3.6. Schadevergoeding vindt plaats onder aftrek van een eigen risico van € 50 per verzekerde gebeurtenis.

2.4. Beperkingen en uitsluitingen

2.4.1. Er zal geen uitkering worden gedaan, indien het verlies, de diefstal of de schade veroorzaakt is door of verband houdt met:

- oorlog, invasie, vijandelijkheden, opstand, oproer, verbeurdverklaring door enig overheidslichaam, smokkel of illegale activiteiten of handelingen;

- b. normale slijtage;
 - c. schade die voortvloeit uit eigen gebrek van een zaak;
 - d. diefstal van een motorvoertuig;
 - e. het onbeheerd achterlaten van een zaak op een publiekelijk toegankelijke plaats.
- 2.4.2. Onder deze polis zal geen uitkering worden gedaan, voor verlies, diefstal of schade aan:
- a. contant geld of het equivalent daarvan, reischeques, toegangs- of plaatsbewijzen of andere verhandelbare documenten;
 - b. dieren en planten;
 - c. sieraden, horloges, edelmetalen en edelstenen, tenzij verzekerde die zaken bij zich draagt en hierop voortdurend toezicht houdt;
- 2.4.3. Voorts biedt deze verzekering geen dekking:
- a. ingeval van verlies, diefstal van of schade aan zaken als gevolg van misbruik van de zaken door verzekerde;
 - b. ingeval van verlies, diefstal van of schade aan zaken die op frauduleuze wijze door verzekerde werden verkregen;
 - c. indien de verzekerde bewust een valse of frauduleuze claim indient;
 - d. indien verzekerde één van de hierna genoemde verplichtingen niet is nagekomen en daardoor de belangen van de verzekeraar heeft geschaad;
 - e. indien de verzekerde met de normale voorzichtigheid en zorg in acht heeft genomen ter voorkoming van verlies, diefstal of beschadiging van de zaken.

3. Schade

3.1. Verplichtingen

Verzekerde is verplicht:

- 3.1.1. Binnen 48 uur aangifte te doen van verlies of diefstal bij de daartoe bestemde autoriteiten en rapport te laten opmaken.
- 3.1.2. Het verlies, de diefstal of de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 45 dagen, te melden aan de verzekeraar:
Verzekerd Kopen, p/a Chubb European Group SE, Postbus 8664, 3009 AR Rotterdam.
Telefoon +31 (0)10-289 35 45, fax +31(0)10-289 35 66
- 3.1.3. De verzekeraar zo spoedig mogelijk in het bezit te stellen van het volledig ingevulde en ondertekende schade aangifteformulier zoals dat door verzekeraar ter beschikking gesteld.
- 3.1.4. Op verzoek van de verzekeraar de beschadigde zaak naar verzekeraar te sturen: de kosten hiervan komen voor rekening van verzekerde.

3.2. Subrogatie

Indien verzekeraar tot schadevergoeding overgaat, zal de verzekerde op verzoek van verzekeraar het eigendomsrecht van de verloren, beschadigde of gestolen zaak overdragen aan verzekeraar en deze het recht toekennen de verantwoordelijke partij aan te spreken voor het verlies, de schade of de diefstal van de zaak tot de hoogte van de vergoeding die verzekeraar heeft uitgekeerd onder deze verzekering.

3.3. Verval van rechten

Elk uit deze verzekering voortvloeiend recht op uitkering verval, indien binnen 1 jaar na de definitieve beslissing van de verzekeraar tegen haar geen (rechts)vordering is ingesteld.

3.4. Geschillen

Op deze verzekering is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen in verband met deze verzekering zullen aan de bevoegde rechter in Nederland worden voorgelegd, behoudens een nadere door partijen te treffen voorziening.

3.5. Sanctie clausule verzekeraar

Geen (her)verzekeraar wordt geacht om dekking te bieden en geen (her)verzekeraar wordt verplicht om een uitkering of schadevergoeding of ander voordeel te betalen voor zover de verstrekking van een dergelijke dekking, de betaling van een dergelijke uitkering of schadevergoeding of een dergelijk voordeel de (her)verzekeraar of zijn moedermaatschappij Chubb European Group SE, zou blootstellen aan enige sanctie, verbodsbepaling of beperking op grond van een resolutie van de Verenigde Naties of de handels- en economische sancties, wetten of verordeningen van de Europese Unie of één van haar lidstaten, het Verenigd Koninkrijk, of de Verenigde Staten van Amerika.

American Express Europe S.A.

Avenida Partenón 12-14, 28042, Madrid, Spanje

Registered in Spain with fiscal identification number A-82628041

Refund protection polisvoorwaarden

De hieronder omschreven verzekeringsdekking wordt geboden krachtens en op voorwaarde van het bestaan van een verzekeringsovereenkomst tussen Chubb European Group SE en American Express Travel Related Services Company, Inc. en haar dochtermaatschappijen (American Express). De rechten die de American Express Kaarthouder aan deze verzekeringsovereenkomst kan ontlenen zijn niet overdraagbaar. Het indienen van een claim onder deze verzekering heeft geen opschortende werking ten aanzien van de verplichting van de American Express Kaarthouder tot het voldoen van het uitstaande Kaartsaldo, zoals vastgelegd in de Kaartovereenkomst met Leden van American Express. Refund Protection biedt de Kaarthouder een tevredenheidsgarantie - met inachtneming van de hierna vermelde voorwaarden. Het is een aanvullende verzekering, die enkel in werking treedt, daar waar andere polissen ophouden. Chubb European Group SE is een onderneming die valt onder de Franse Wet op de Verzekeringen (Code des Assurances) met registratienummer 450 327 374 RCS Nanterre. Statutaire zetel: La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, Frankrijk. Chubb European Group SE heeft een volledig volgestort maatschappelijk kapitaal van € 896.176.662 en valt onder het toezicht van de 'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution' (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09. Chubb European Group SE, Nederlands bijkantoor, Marten Meesweg 8-10, 3068 AV Rotterdam, is ingeschreven bij KvK Rotterdam onder nummer 24353249. In Nederland valt zij tevens onder het gedragstoezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

1. Begripsomschrijvingen

Verzekeraar

Chubb European Group SE, Nederlands bijkantoor

Verzekerde

De houder van een American Express Kaart.

American Express Kaart

Een in euro's gefactureerde American Express Kaart voor de Nederlandse markt, niet zijnde een Corporate en/of Bedrijfskaart.

2. Omschrijving van de dekking

2.1. Geldigheid

Deze dekking is van kracht voor aankopen gedaan met een American Express Kaart op of na 25 september 2000.

2.2. Verzekerde risico's

Deze verzekering biedt een tevredenheidsgarantie voor bepaalde producten die met de American Express Kaart zijn aangeschaft in Nederland en die bestemd zijn voor persoonlijk gebruik. Als de Kaarthouder een onbeschadigd product binnen 90 dagen na aankoop terugbrengt en de winkelier weigert het product terug te nemen, dan kan de Kaarthouder dit product terugsturen naar American Express.

2.3. Schadevergoeding

2.3.1. De schadevergoeding zal niet meer bedragen dan de aankoopprijs zoals die is weergegeven op het rekeningformulier van American Express of op het aankoopbewijs met betrekking tot de gekochte zaak.

2.3.2. American Express crediteert de rekening van de Kaarthouder met de prijs van het product, mits de prijs tenminste € 30 was. Per claim geldt de volgende maximale uitbetaling van € 300. Bovendien zal er over een periode van 12 maanden niet meer gecrediteerd worden dan € 1.200.

3. Beperkingen en uitsluitingen

3.1. Beperkingen

3.1.1. Aankopen met een Corporate en/of Bedrijfskaart zijn niet verzekerd.

3.1.2. De aankopen dienen te geschieden bij een winkelier in Nederland. De volledige aankoopprijs moet met de American Express Kaart betaald worden.

3.1.3. Er wordt niet terugbetaald indien op de dag dat het verzoek tot terugbetaling is ingediend, 1 of meer betalingstermijnen van de betreffende American Express Kaartrekening nog niet is (zijn) voldaan.

3.1.4. Er wordt niet terugbetaald, indien de American Express Kaart is opgezegd.

3.1.5. Om in aanmerking te komen voor terugbetaling moet het product in goede staat verkeren, werken en vrij van defecten zijn. Een product komt in aanmerking als het door de Kaarthouder niet kan worden teruggestuurd naar de winkelier bij wie het oorspronkelijk werd gekocht.

- 3.1.6. De aankopen dienen te geschieden bij winkeliers met een adres in Nederland en de goederen moeten aan de Kaarthouder verkocht zijn in Nederlandse gulden of euro. Deze aankoop kan zijn gedaan in een winkel of via een internet site.
- 3.1.7. Producten gekocht bij een winkelier die zelf een tevredenheidsgarantie aanbiedt die ruimer dan of gelijkwaardig is aan Refund Protection en die dekking voorziet voor het product in kwestie, zijn niet gedekt onder deze polis.

3.2. Uitsluitingen

Producten die niet gedekt zijn onder deze polis:

- dieren en planten;
- unieke voorwerpen (waaronder antiek, kunstwerken, bont);
- producten van beperkte series;
- producten die niet volledig met de American Express Kaart zijn gekocht;
- producten die uit een faillissement zijn gekocht;
- consumptie- en aan bederf onderhevige goederen;
- juwelen en edelstenen;
- diensten en bijkomende kosten (zoals bv. installatiekosten, garanties, verzending of lidmaatschap);
- zeldzame munten;
- gebruikte, verbouwde en gerenoveerde goederen;
- GSM's;
- tickets van allerlei aard (zoals bv. reischeques, toegangs- of plaatsbewijzen of andere verhandelbare documenten);
- gemotoriseerde voertuigen en hun onderdelen;
- grond en gebouwen;
- verhandelbare waardepapieren (zoals bv. promesses, zegels en travelers cheques);
- contant geld en het equivalent ervan;
- opgenomen media (inclusief, maar niet beperkt tot cd's, dvd's, computer software en audio cassettes);
- boeken;
- gezondheidsproducten;
- producten die permanent worden bevestigd aan een woning, een kantoor, een voertuig, enz. (zoals garagedeuren, auto-alarmsystemen).

4. Schade

4.1. Verplichtingen:

- 4.1.1. Verzekerde is verplicht zo spoedig mogelijk contact op te nemen met:
American Express Refund Protection, Postbus 8664, 3009 AR Rotterdam.
Telefoon: +31 (0)10 - 289 35 45, fax: +31 (0)10 - 289 35 99
om in ieder geval binnen 90 dagen na aankoop van het product een Aangifteformulier aan te vragen. Opgelet: Indien deze kennisgeving niet binnen 90 dagen na aankoop plaatsvindt, vervalt de verzekering onder de Polis.
- 4.1.2. Verder dient Verzekerde het Aangifteformulier zoals dat door verzekeraar ter beschikking is gesteld, in te vullen, te ondertekenen en binnen 30 dagen terug te sturen naar American Express samen met het originele aankoopbewijs van de winkelier, de American Express Kaartrekening en elk ander stuk dat redelijkerwijze vereist is om de vordering te kunnen afhandelen.
- 4.1.3. Als de vordering eenmaal is goedgekeurd, onder voorbehoud at het aangekochte product onbeschadigd is, krijgt de Kaarthouder de opdracht om het aangekochte product binnen 30 dagen terug te sturen naar:
American Express Refund Protection, Marten Meesweg 8, 3068 AV Rotterdam
De Kaarthouder moet het verzendbewijs bewaren, zodat de Kaarthouder de verzending kan bewijzen indien het product niet op de bestemming zou aankomen. De Kaarthouder is verantwoordelijk voor de verzending en draagt de verzendkosten voor het teruggezonden product.
- 4.1.4. Goederen kunnen uitsluitend per post- of pakketdienst op het adres onder artikel 3 worden gezonden.
- 4.1.5. Geldige vorderingen worden gecrediteerd op de Kaartrekening.

5. Verval van rechten

Elk uit deze verzekering voortvloeiend recht op uitkering vervalt, indien binnen 1 jaar na de definitieve beslissing van de verzekeraar tegen haar geen (rechts)vordering is ingesteld.

6. Geschillen

Op deze verzekering is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen in verband met deze verzekering zullen aan de bevoegde rechter in Nederland worden voorgelegd, behoudens een nadere door partijen te treffen voorziening.

7. Sanctie clausule verzekeraar

Geen (her)verzekeraar wordt geacht om dekking te bieden en geen (her)verzekeraar wordt verplicht om een uitkering of schadevergoeding of ander voordeel te betalen voor zover de verstrekking van een dergelijke dekking, de betaling van een dergelijke uitkering of schadevergoeding of een dergelijk voordeel de (her)verzekeraar of zijn moedermaatschappij Chubb European Group SE, zou blootstellen aan enige sanctie, verbodsbepaling of beperking op grond van een resolutie van de Verenigde Naties of de handels- en economische sancties, wetten of verordeningen van de Europese Unie of één van haar lidstaten, het Verenigd Koninkrijk, of de Verenigde Staten van Amerika.

American Express Europe S.A.
Avenida Partenón 12-14, 28042, Madrid, Spanje
Registered in Spain with fiscal identification number A-82628041

Algemene voorwaarden voor het gebruik van Express Cash

1. Doel van de Algemene Voorwaarden

1.1. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. "American Express": American Express Europe S.A. of haar rechtsopvolger en "U": de Kaarthouder die heeft gevraagd deel te nemen in Express Cash
- b. "Express Cash": het geautomatiseerde programma voor de afgifte van geld
- c. "De Kaart": alle American Express Kaart(en) gefactureerd in euro's, behalve Corporate Cards beginnend met 3753 9
- d. "Karthouder": de houder/houdster van de American Express (Extra) Kaart, The (Additional/Extra) Platinum Card, The Gold Card, American Express Bedrijfskaart
- e. "Geldautomaat": de machine waardoor u in het kader van Express Cash contant geld verkrijgt

1.2. Deze overeenkomst bevat de voorwaarden voor deelneming in Express Cash door middel van de American Express Kaart. Toegang tot de voor Express Cash gebruikte toestellen geschiedt via het gebruik van de American Express Kaart. Wanneer gebruik wordt gemaakt van de faciliteiten van Express Cash, stemt u volledig in met deze Algemene Voorwaarden, waardoor uw gebruik van deze faciliteiten zal worden geregeld.

2. Persoonlijke identificatienummer

- 2.1. Om deel te laten nemen in Express Cash heeft u uw Persoonlijk Identificatienummer (PIN) mogen kiezen dat te gebruiken is in combinatie met de Kaart. Telkens wanneer u een geldautomaat wilt gebruiken, moet het PIN meegedeeld worden aan de geldautomaat nadat u de Kaart hebt ingevoerd. Bovendien moet u zich houden aan de instructies die door de geldautomaat zijn gegeven.
- 2.2. Om te voorkomen dat in het kader van Express Cash transacties plaatsvinden die niet zijn goedgekeurd, moet u alle redelijke voorzorgsmaatregelen treffen om te voorkomen dat anderen uw PIN kennen en/of de Kaart gebruiken. Een genoteerde PIN moet volledig gescheiden blijven van de Kaart.

3. Beperkingen die gelden voor contant geld dat beschikbaar wordt gesteld.

Op dit ogenblik bedraagt de maximumwaarde in het buitenland van het contant geld, dat gedurende enige periode van zeven dagen beschikbaar wordt gesteld voor American Express Kaarthouders, € 700 of het equivalent ervan in vreemde valuta. De maximumwaarde binnen Nederland van het contant geld, die gedurende enige periode van dertig dagen beschikbaar wordt gesteld voor American Express Kaarthouders is € 225. American Express heeft de bevoegdheid tot wijziging van deze waarden, zowel met betrekking tot afzonderlijke geldautomaten als tot Express Cash als geheel.

Gold Card members kunnen elke periode van zeven dagen tot € 1.400 opnemen, of het vergelijkbare bedrag in het buitenland in plaatselijke valuta.

Platinum Card members kunnen elke periode van zeven dagen tot € 7000 opnemen, of het vergelijkbare bedrag in het buitenland in plaatselijke valuta.

Indien aan The Gold Card of aan The Platinum Card meerdere Kaarten zijn verbonden (als Additional 'AC' Extra Platinum Card of Extra Gold Cards) dan tellen ook deze Kaarten mee binnen de gestelde limiet en (limieten) van respectievelijk € 1.400 en € 7000.

4. Betaling voor contant geld

Door het gebruik van de Kaart voor de verkrijging van contant geld in het kader van Express Cash, geeft u American Express de toestemming uw bankrekening via een automatische incasso te debiteren in euro's voor het totaal bedrag van elke transactie die u via een geldautomaat heeft ingevoerd. Het bedrag van de transactie zal de tegenwaarde zijn in euro's van het contant geld dat via deze transactie is verkregen, verhoogd met de kosten als vermeld in artikel 5.

5. Kosten

- 5.1. Bij het opnemen van contant geld via een geldautomaat zal een commissie berekend worden van 3,5% van het opgenomen bedrag met een minimum van € 4,50 per transactie. Deze commissie zal berekend worden op het ogenblik van de transactie en zullen toegevoegd worden aan het totaal bedrag van de transactie.
- 5.2. American Express rekent elk bedrag van een transactie om in euro's. Omrekening vindt plaats tegen een koers waartegen banken met elkaar afrekenen, een toeristenkoers of, indien wettelijk voorgeschreven, een officiële koers die van toepassing is op de dag van transactie, vermeerderd met 1% van het omgerekende bedrag.

6. Misbruik van de Kaart of het PIN

U dient alle redelijke maatregelen te treffen om misbruik van de Kaart of pincode te voorkomen. Indien u meent dat de Kaart is gestolen en/of het PIN aan een ander bekend is geworden, dient u American Express hiervan onmiddellijk te informeren. Mocht u te goeder trouw hebben gehandeld, dan wordt u niet aansprakelijk gesteld voor enige niet bevoegd verrichte transactie die plaatsvindt na kennisgeving aan American Express of haar agenten.

7. Aansprakelijkheid voor transacties

71. Noch American Express, noch enige andere organisatie die geldautomaten bedient waartoe u uit hoofde van dit Express Cash toegang hebt, is jegens u aansprakelijk voor het onvermogen een transactie aan een geldautomaat uit te voeren of te voltooien wanneer dit het direct of indirect gevolg is van:
- het onvermogen van een geldautomaat een transactie te voltooien, hetzij omdat deze onvoldoende contant geld bevat, hetzij om enige andere reden;
 - de omstandigheid dat een geldautomaat of enig daaraan gekoppeld systeem niet juist werkt;
 - omstandigheden buiten de macht van American Express, en/of enige andere organisatie die bij het gebruik van de geldautomaat is betrokken;
 - andere uitzonderingen die in deze Algemene Voorwaarden worden genoemd.
72. Noch American Express, noch enige andere organisatie betrokken bij het gebruik van de geldautomaat, is jegens u aansprakelijk voor gebreken of tekortkomingen bij de verwerking van transacties aangegaan via de geldautomaat, indien die gebreken niet het gevolg zijn van hun handelen of nalaten.

8. Wisselkoerscontrole

U bent verantwoordelijk voor de naleving van het toepasselijke deviezenrecht, en voor het niet-overschrijden van de op u toepasselijke maxima bij het gebruik van de faciliteiten die Express Cash biedt.

9. Intrekking of wijziging van diensten

American Express en/of diegenen die de geldautomaten bedienen, mogen op ieder tijdstip faciliteiten of diensten die in het kader van Express Cash ter beschikking worden gesteld, zonder voorafgaande kennisgeving uitbreiden, wijzigen, schorsen of intrekken.

10. Beperking of beëindiging van de overeenkomst

- 10.1. American Express behoudt zich het recht voor het gebruik van Express Cash te beperken of te annuleren op de volgende gronden:
- u handelt in strijd met de Algemene Voorwaarden (voor de American Express Kaart);
 - poging tot) het plegen van fraude;
 - (op handen zijnde) surséance van betaling of faillissement;
 - overlijden;
 - het gebruik van Express Cash brengt een onevenredig groot financieel risico met zich mee;
 - negatieve financiële informatie afkomstig van het Bureau Kredietregistratie (BKR) in Tiel;
 - in geval van een bankstorting;
 - in geval van annulering van de American Express Kaart.
- 10.2. U hebt het recht uw deelname aan Express Cash te beëindigen door American Express schriftelijk te informeren door de geldautomaten niet langer te gebruiken.
- 10.3. De beëindiging van deze overeenkomst laat onverlet uw aansprakelijkheid voor transacties die op het moment van de beperking of de beëindiging nog niet zijn voldaan.

11. Wijzigingen van de algemene voorwaarden

American Express mag deze Algemene Voorwaarden op ieder tijdstip wijzigen en u daarvan schriftelijk in kennis stellen. Wanneer u na deze kennisgeving transacties in het kader van Express Cash blijft uitvoeren, wordt u geacht de wijzigingen te hebben aanvaard. Indien u zich niet kunt verenigen, met enige aangekondigde wijziging kunt u de overeenkomst beëindigen conform artikel 11.2; artikel 11.3 is eveneens van toepassing.

12. Vertrouwelijkheid en toepasbaar recht

- 12.1. American Express zal informatie over u en uw transacties in het kader van Express Cash vertrouwelijk behandelen. Om

eengoede werking van Express Cash te verzekeren, kan het noodzakelijk blijken om, op vertrouwelijk wijze, inlichtingen te geven omtrent uw Kaartrekening en uw transacties in het kader van Express Cash aan de organisaties die betrokken zijn bij het gebruik van de geldautomaten.

- 12.2. Het gebruik van de geldautomaten is onderhevig aan de wetgeving van het land waar de geldautomaat is gesitueerd.
- 12.3. Op deze Algemene Voorwaarden en de deelname aan Express Cash is Nederlands recht van toepassing
- 12.4. De rechter te Amsterdam zal kennis nemen van alle geschillen die voortvloeien uit deze Overeenkomst. U wordt echter in de gelegenheid gesteld om binnen 4 weken nadat American Express zich jegens u op deze Voorwaarden heeft beroepen te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter.

Gegevensbescherming

Chubb en EAIB verwerken gegevens over u, uw verzekeringsdekking onder deze polis en uw claims, en treden ieder voor zich op als verwerkingsverantwoordelijke van uw persoonsgegevens, voor de verzekeringsuitkeringen die door hen respectievelijk onder deze polis worden aangeboden.

EAIB is de verwerkingsverantwoordelijke voor:	Chubb is de verwerkingsverantwoordelijke voor:
Global Emergency Assist	Extra verzekering tegen reisongevallen; Verzekering tegen vliegreisongemakken; Verzekerd kopen; en Refund protection

Het onderstaande gedeelte verwijst naar de verwerking van persoonsgegevens door Chubb:

Wij maken gebruik van door u aan ons [of, voor zover van toepassing, aan uw verzekeringstussenpersoon] verstrekte persoonsgegevens voor het accepteren en beheren van deze [Polis], waaronder begrepen daaruit voortvloeiende claims. De ingezamelde gegevens omvatten de basiscontactgegevens zoals uw naam, adres en polisnummer, maar kunnen tevens meer gedetailleerde informatie bevatten (bijvoorbeeld uw leeftijd, medische gegevens, vermogenssituatie of schadehistorie) voor zover dit relevant is voor het door ons te verzekeren risico, de door ons te verlenen diensten of voor de door u in te dienen claims. Wij maken deel uit van een wereldwijd concern, en uw persoonsgegevens kunnen met onze groepsmaatschappijen in andere landen worden gedeeld, voor zover dit nodig is voor de dekking van uw polis of het opslaan van uw gegevens. Wij maken daarnaast ook gebruik van erkende dienstverleners, die toegang hebben tot uw persoonsgegevens met inachtneming van onze instructies en zeggenschap.

U heeft een aantal rechten met betrekking tot de door u verstrekte persoonsgegevens, waaronder begrepen inzagerechten en in bepaalde gevallen het recht op verwijdering en doorhaling.

In dit onderdeel hebben wij in het kort uitgelegd op welke manier wij gebruik maken van uw persoonsgegevens. Voor meer informatie raden wij u ten eerste aan om ons Algemene Privacybeleid te raadplegen, dat hier kan worden ingezien: www.chubb.com/benelux-nl/footer/privacy-policy.html

Bij het verwerken van persoonsgegevens binnen Nederland houden wij ons tevens aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens van het Verbond van Verzekeraars, die u kunt raadplegen via de website van het Verbond van Verzekeraars, www.verzekeraars.nl, of die u kunt opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoon 070-3338500.

Het onderstaande gedeelte verwijst naar de verwerking van persoonsgegevens door EAIB:

Welke rechtspersoon zal uw persoonsgegevens gebruiken?

De Verwerkingsverantwoordelijke is uw verzekeraar: Europ Assistance S.A. Europ Assistance S.A. is een Franse naamloze vennootschap die wordt gereguleerd onder de Franse verzekeringswet en wiens hoofdkantoor is gevestigd aan de 2 rue Pillet-Will, 75009 Parijs, Frankrijk. De vennootschap is geregistreerd in het Paris Commercial and Companies Registry onder nummer 451 366 405. Europ Assistance S.A. verstrekt deze verklaring via haar Europ Assistance S.A., Ierse bijkantoor, wiens hoofdvestiging gevestigd is op Ground Floor, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ierland. Het bijkantoor is geregistreerd bij de Irish Companies Registration Office onder nummer 907089. Indien u vragen heeft met betrekking tot de Verwerking van uw persoonsgegevens of indien u gebruik wenst te maken van uw rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens, kunt u contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming via onderstaande contactgegevens:

Europ Assistance S.A- 2 rue Pillet-Will, 75009 Parijs, Frankrijk.
EAGlobalDPO@europ-assistance.com

Op welke wijze maken wij gebruik van uw persoonsgegevens?

Wij verzamelen en verwerken uw persoonsgegevens voor verschillende doeleinden.

Om onze overeenkomst met u uit te voeren, verwerken wij uw persoonsgegevens om:

- verzekeringen af te sluiten en aanverwante risico's te beheren,
- toelatingscontroles uit te voeren,
- uw verzekeringspolis uit te geven, en
- uw claims en klachten te behandelen.

Om onze gerechtvaardigde belangen te behartigen kunnen wij uw persoonsgegevens ook verwerken om:

- fraudepreventie uit te voeren en te beheren en/of onregelmatigheden te voorkomen,
- klanttevredenheidsonderzoeken en controles uit te voeren en te beheren, en
- de efficiëntie en snelheid van ons claimmanagementsysteem voortdurend te verbeteren (zoals analyses uitvoeren, het verbeteren van de gebruikerservaring, het oplossen van fouten en het uitvoeren van onderzoek, het verstekken van klantenservice en training).

Wij voeren een belangenafweging uit om ervoor te zorgen dat dergelijke verwerkingsactiviteiten in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming plaatsvinden.

Indien wij gevoelige gegevens, zoals uw gezondheidsgegevens, verzamelen, dan zullen wij om uw uitdrukkelijke toestemming vragen.

Tenslotte kan het voorkomen dat wij uw persoonsgegevens moeten verwerken om te voldoen aan wettelijke verplichtingen met betrekking tot:

- witwasbestrijding,
- het bestrijden van terrorismefinanciering,
- internationale economische en financiële sancties.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wij verwerken uitsluitend persoonsgegevens die nodig zijn ten behoeve van bovengenoemde doeleinden. In het bijzonder verwerken wij:

- naam, contactgegevens en identiteitsbewijzen (zoals paspoorten),
- bankgegevens,
- documentatie die u met ons deelt voor de afhandeling van uw claim.

Met wie delen wij uw persoonsgegevens?

We kunnen uw persoonsgegevens delen met aan Europ Assistance Group gelieerde partijen of met entiteiten die behoren tot de Generali Group, en externe organisaties zoals onze auditors, herverzekeraars of co-assuradeuren, schadebehandelaars, agenten, distributeurs die van tijd tot tijd de diensten gedekt door uw verzekeringspolis dienen te leveren en alle andere entiteiten die een technische, organisatorische en operationele activiteit uitvoeren ter ondersteuning van de verzekering. Dergelijke organisaties of entiteiten kunnen u afzonderlijk toestemming vragen om uw persoonsgegevens voor hun eigen doeleinden te verwerken.

We kunnen bepaalde informatie over uw klacht (klachtstatus, type en reden) ook delen met AMERICAN EXPRESS voor zover dergelijke informatie noodzakelijk is om de overeenkomst tussen u en AMERICAN EXPRESS adequaat na te komen.

Waarom het verstrekken van uw persoonsgegevens noodzakelijk is?

Wij hebben uw persoonsgegevens nodig om onze contractuele verplichtingen na te komen. Als u uw persoonsgegevens niet verstrekt, is het voor ons niet mogelijk om een contract te sluiten en de aanverwante diensten te leveren.

Naar welke landen geven wij uw persoonsgegevens door?

Wij kunnen uw persoonsgegevens overdragen naar landen, gebieden of organisaties die zich buiten de Europese Economische Ruimte (EER) bevinden en door de Europese Commissie niet worden geacht een voldoende beschermingsniveau te bieden. In een dergelijk geval zal de overdracht van uw persoonsgegevens aan niet in de EER gevestigde partijen plaatsvinden in overeenstemming met toepasselijke en geschikte waarborgen op basis van de toepasselijke wetgeving. U heeft het recht om informatie te verkrijgen en, indien van toepassing, een kopie van de waarborgen die zijn geïmplementeerd voor de doorgifte van uw persoonsgegevens buiten de EER. Dit kunt u doen door contact op te nemen met de Functionaris Gegevensbescherming.

Weke rechten heeft u met betrekking tot uw persoonsgegevens?

U kunt de volgende rechten uitoefenen met betrekking tot uw persoonsgegevens:

- Toegang - u mag vragen om toegang tot uw persoonsgegevens;
- Rectificatie - u mag ons verzoeken incorrecte of onvolledige persoonsgegevens te corrigeren;
- Verwijderen - u mag ons verzoeken uw persoonsgegevens te verwijderen indien een van onderstaande gronden van toepassing is:
 - a. De persoonsgegevens zijn niet langer noodzakelijk in verband met de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld of anderszins zijn verwerkt.
 - b. U trekt de toestemming in waarop de verwerking is gebaseerd en er is geen andere wettelijke grond voor de verwerking.
 - c. U maakt bezwaar tegen geautomatiseerde besluitvorming en er zijn geen doorslaggevende legitieme redenen voor de verwerking, of u maakt bezwaar tegen de verwerking voor direct marketing,
 - d. Wij hebben uw persoonsgegevens onrechtmatig verwerkt.
 - e. Wij moeten uw persoonsgegevens wissen om te voldoen aan wettelijke verplichtingen op grond van het recht van de Unie of van een lidstaat waaraan wij onderworpen zijn.
- Beperken - u mag ons verzoeken om de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken indien een van de volgende situaties zich voordoet:
 - a. U betwist de juistheid van uw persoonsgegevens. De beperking geldt totdat wij de juistheid van uw persoonsgegevens kunnen verifiëren.
 - b. De verwerking is onrechtmatig. U bent tegen het wissen van de persoonsgegevens en vraagt in plaats daarvan om de beperking van het gebruik ervan.
 - c. Wij hebben de persoonsgegevens niet langer nodig voor de doeleinden van de verwerking, maar u heeft deze nodig voor het

- opstellen, uitoefenen of verdedigen van juridische claims.
- d. U heeft bezwaar gemaakt tegen het gebruik van geautomatiseerde besluitvorming, en u verzoekt om een beperking van het gebruik totdat wij hebben beoordeeld of wij een legitieme reden hebben die prevaleert boven uw recht van bezwaar.
- Overdracht - u mag ons vragen om uw persoonsgegevens over te dragen aan een andere organisatie en / of om uw persoonsgegevens te ontvangen in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm.
 - Bezwaar – indien wij uw persoonsgegevens verwerken voor onze gerechtvaardigde belangen, waaronder voor direct marketing doeleinden, heeft u het recht bezwaar te maken tegen dergelijke verwerkingen van uw persoonsgegevens en kunt u ons verzoeken te stoppen met deze verwerkingsactiviteiten.
 - Toestemming intrekken – u kunt te allen tijde uw toestemming intrekken voor de verwerking van uw persoonsgegevens die plaatsvinden op grond van uw eerdere toestemming. Het intrekken van uw toestemming kan ertoe leiden dat wij uw claim niet kunnen afhandelen. Verder doet het intrekken van uw toestemming geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van uw gegeven toestemming voorafgaand aan uw intrekking.

U kunt uw rechten uitoefenen door contact op te nemen met de Functionaris Gegevensbescherming via:

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

Het verzoek is kosteloos, tenzij het verzoek kennelijk ongegrond of buitensporig is.

Welke rechten heeft u indien wij gebruikmaken van geautomatiseerde besluitvorming?

Om uw claim te behandelen en spoediger te kunnen reageren maken wij gebruik van een claim management systeem dat de inhoud van uw claim en de ondersteunende documentatie scant en analyseert. De analyse van uw claim is daarom volledig geautomatiseerd en er geen menselijke tussenkomst in het besluitvormingsproces. Het claim management systeem leest en interpreteert de door u aangeleverde ondersteunende documentatie en beoordeelt op basis daarvan of uw claim voldoet aan de voorwaarden van uw polis, en of uw claim gedeeltelijk of volledig moet worden afgewezen of toegewezen.

Wij inspecteren ons claim management systeem regelmatig om ervan verzekerd te zijn dat het systeem eerlijk, effectief en accuraat is.

In alle gevallen heeft u het recht om een uitleg te krijgen over de beslissing ten aanzien uw claim, daartegen verzet aan te tekenen en te verzoeken om een handmatige beoordeling door één van onze medewerkers. Zoals ook het geval is bij handmatige beoordelingen, kunt u dit doen door een email te sturen naar: amex.eclaims.europ-assistance.com

Wij zullen uw persoonsgegevens ook gebruiken om de efficiëntie en snelheid van ons claim management systeem voortdurend te verbeteren. U heeft het recht ons te verzoeken uw persoonsgegevens niet voor dit doeleinde te gebruiken.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Indien u niet tevreden bent met onze antwoorden heeft u het recht om een klacht in te dienen bij een Toezichthoudende Autoriteit. De contactinformatie voor de relevante Toezichthoudende Autoriteiten wordt hieronder verstrekt:

Franse autoriteit:

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)

3 Place de Fontenoy

TSA 80715

75334 Parijs CEDEX 07

Frankrijk

www.cnil.fr

Nederlandse autoriteit:

Autoriteit Persoonsgegevens

Postbus 93374

2509 AJ Den Haag

Nederland

Tel: 088 – 1805 250

www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens zolang als nodig is voor de hierboven uiteengezette doeleinden, of zolang als wettelijke verplicht.

American Express Europe S.A.
Avenida Partenón 12-14, 28042, Madrid, Spanje
Registered in Spain with fiscal identification number A-82628041