

Voorwaarden van de
Groepsverzekeringsspolis voor
Flying Blue – American Express
Silver Card



GEEN
moment
ZONDER

Dit document is geen verzekeringsovereenkomst maar geeft een beschrijving van de diverse uitkeringen die beschikbaar zijn uit hoofde van de Groepsverzekeringsspolis zoals aangeboden door de Nederlandse vestiging van American Express Europe S.A., Hoogoorddreef 15, 1101 BA Amsterdam, ten behoeve van Flying Blue - American Express Silver Cardmembers. In dit document treft U de verschillende verzekeringsuitkeringen aan die beschikbaar zijn voor Flying Blue - American Express Silver Cardmembers alsmede nadere gegevens omtrent de beperkingen en uitsluitingen alsmede de verplichtingen van de Verzekerde onder de Groepsverzekeringsspolis.

American Express Europe S.A., Nederlandse vestiging, is de Polishouder van de Groepsverzekeringsspolis (hierna te noemen de 'Polishouder') en de Verzekeraars zijn Chubb European Group SE and Europ Assistance SA handelend vanuit haar Ierse bijkantoor (EAIB), hierna gezamenlijk te noemen de 'Verzekeraar'. 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).

Flying Blue - American Express Silver Cardmembers zijn verzekerd als leden van een groep. Van deze voorwaarden met betrekking tot de Groepspolis kan worden afgeweken in onderlinge overeenstemming tussen de Verzekeraar en de Polishouder. De Verzekeraar of de Polishouder stellen de Verzekerde in kennis van elke inhoudelijke wijziging in de Groepspolis of wanneer deze wordt beëindigd of afloopt zonder dat van een verlenging onder gelijke voorwaarden sprake is. De Groepspolis kan worden beëindigd of opgezegd door de Verzekeraar of de Polishouder zonder instemming van de Verzekerde.

Aanspraak

De Groepsverzekering is alleen beschikbaar indien Uw Flying Blue - American Express Silver Card actief is. De Groepsverzekering is niet beschikbaar als Uw Flying Blue - American Express Silver Card is beëindigd. Meer informatie over bijkomende voorwaarden om in aanmerking te komen voor de specifieke uitkeringen die in dit document staan omschreven vindt U in het gedeelte over verzekeringsuitkeringen.

Het indienen van een claim op grond van de Groepspolis ontheft U niet van Uw verplichting om aan de betalingsvoorwaarden van Uw American Express kaart te voldoen zoals is overeengekomen met U als kaarthouder.

Claimbehandeling

Kaarthouders hebben het recht claims in te dienen namens henzelf bij de Verzekeraar met inachtneming van de voorwaarden van de betreffende uitkering.

Juridictie en geldigheid van de Voorwaarden van de Groepspolis

Deze Polis vervangt alle vorige Flying Blue – American Express Silver Card Groepspolisvoorwaarden en is onderworpen aan en opgesteld in overeenstemming met het Nederlandse recht.

**In noodsituaties of wanneer u medische hulp nodig hebt belt u met de verzekeraar:
+31(0)20 574 5718.**

Voor overige vragen belt U naar de American Express Ledenservice via +31(0)20 504 8747

Voor vragen over of het indienen van claims belt U naar de Verzekeraar via +31 (0)20 504 80 00.

Inhoud

1. De Flying Blue – American Express Silver Card verzekering

- 1.1. Belangrijke informatie
- 1.2. Reison gemakken
- 1.3. Reisongevallen
- 1.4. Verzekerd kopen
- 1.5. Geld-terug-garantie
- 1.6. Algemene definities
- 1.7. Gegevensbescherming
- 1.8. Sanctie clausule verzekeraar

2. Global Assist

3. Claimvoorwaarden

4. Klachtenprocedure

1. De Flying Blue – American Express Silver Card Verzekering

1.1. BELANGRIJKE INFORMATIE

- 1) Zie de Algemene definities op pagina 9. Deze woorden hebben een speciale betekenis en staan vet gedrukt in de tekst.
- 2) Uitkeringen onder deze verzekering zijn alleen geldig wanneer U Uw reistickets en aankopen volledig met Uw Flying Blue – American Express Silver Card zijn betaald.
- 3) Uitkeringen onder deze verzekeringen worden op Uw American Express account gestort.
- 4) Uitkeringen onder deze verzekering zijn secundair: Bedragen worden slechts door de Verzekeraar uitgekeerd voor zover zij niet onder een andere verzekering, overheidsuitkeringen of overige overeenkomsten vallen. U dient de Verzekeraar daarvan in kennis te stellen en, waar van toepassing, medewerking te verlenen bij het verkrijgen van dergelijke uitkeringen.

1.2. REISONGEMAKKEN

De verzekeraar is Chubb European Group SE, Marten Meesweg 8, 3068 AV Rotterdam, Nederland.

UITKERINGEN

Alle hiernavolgende reis-, verzorgings- en accommodatiekosten en de aankoop van noodzakelijke artikelen moeten ten laste komen van Uw Flying Blue – American Express Silver Card. Gespecificeerde kwitanties moeten altijd bewaard worden als aankoopbewijs.

- 1) U ontvangt maximaal € 100 per persoon als vergoeding voor bijkomende reis-, verzorgings- en accommodatiekosten die U voorafgaande aan Uw vertrek maakt, in geval van:
 - a) Vertraging, annulering of overboeking. Uw vlucht is vertraagd, geannuleerd of overboekt en binnen 4 uur na de aangekondigde vertrektijd wordt geen alternatief transport aangeboden.
 - b) Gemiste aansluiting. U mist Uw aansluitende vlucht, omdat Uw vliegtuig te laat arriveert, en binnen vier uur na de aangekondigde vertrektijd wordt geen alternatief transport aangeboden.
- 2) De kosten van aanschaf van direct noodzakelijke persoonlijke verzorgingsartikelen en kleding worden aan U vergoed tot een maximum van:
 - c) Vertraging van bagage. € 175 per persoon tot maximaal € 350 per **Gezin** als Uw ingecheckte bagage niet binnen vier uur na het tijdstip van Uw aankomst op de luchthaven van Uw bestemming is aangekomen.
 - d) Uitloop vertraging van bagage. Een extra vergoeding van € 125 per persoon tot maximaal € 250 per **Gezin** als Uw ingecheckte bagage niet binnen 48 uur na het tijdstip van Uw aankomst op de luchthaven van Uw bestemming is aangekomen.

UITSLUITINGEN

- 1) Bijkomende kosten indien de luchtvaartmaatschappij alternatieve vervoersmogelijkheden of accommodatie heeft aangeboden die vervolgens zijn geweigerd.
- 2) Vertraging en uitloop van vertraging van bagage op het laatste deel van Uw retourvlucht.
- 3) Bij vertraging en uitloop van vertraging van bagage, die voorwerpen die niet van essentieel belang zijn voor Uw reis.
- 4) Als U nalaat een zgn. Property Irregularity Report te verkrijgen van de betrokken luchtvaartmaatschappij met vermelding van de vermiste bagage op de plaats van Uw bestemming.
- 5) Wanneer U vrijwillig akkoord gaat met een compensatie die door de luchtvaartmaatschappij wordt aangeboden voor het niet meereizen op een overgeboekte vlucht.
- 6) Het niet redelijkerwijs zorgvuldig beheren van Uw bagage.
- 7) Een staking die is begonnen of is aangekondigd voorafgaande aan de boekingsdatum van Uw reis.
- 8) Inbeslagname of vernietiging van Uw persoonlijke eigendommen door een overheidsinstantie, douane autoriteiten of andere wettige autoriteiten.

1.3. REISONGEVALLLEN

De verzekeraar is Chubb European Group SE, Marten Meesweg 8, 3068 AV Rotterdam, Nederland.

UITKERINGEN

- 1) Deze uitkering is van toepassing op ongevallen die worden veroorzaakt door een onverwachte, plotselinge, ongewilde gebeurtenis tijdens een reis met het openbaar vervoer.
- 2) U ontvangt € 150.000 als U een ongeval overkomt tijdens Uw **Reis** die binnen 365 dagen leidt tot:
 - a) overlijden;
 - b) het volledige en blijvende verlies van het gebruik van een of meer ledenmaten;
 - c) het volledige en onherstelbare verlies van Uw gezichtsvermogen, spraak of gehoor;
- 3) U ontvangt € 75.000 wanneer U een ongeval overkomt dat binnen 365 dagen het verlies van een hand, een voet of Uw volledige gezichtsvermogen van een oog, veroorzaakt.
- 4) U ontvangt maximaal € 150.000.
- 5) Het uitkeringsbedrag bij overlijden is beperkt tot € 10.000 voor kinderen jonger dan 16 jaar.
- 6) Indien U in het bezit bent van meerdere American Express kaarten, keert de Verzekeraar niet meer uit dan het hoogste verzekerde bedrag per gebeurtenis.

UITSLUITINGEN

- 1) Uitkeringen onder deze verzekering zijn niet van toepassing als U een ongeval overkomt in of met een door U gehuurd voertuig.
- 2) Ongevallen die plaatsvinden tijdens woon-werk verkeer binnen Nederland.
- 3) Het niet redelijkerwijs zorgvuldig in acht nemen van Uw eigen handelingen.
- 4) Uzelf toegebracht letsel behalve in een poging mensenlevens te redden.
- 5) Uw letsel veroorzaakt door Uw onachtzaamheid of het niet opvolgen van wet- en regelgeving van het land waarin U op reis bent.
- 6) Uw Fobieën, emotionele, mentale of depressieve aandoeningen van enige soort.
- 7) Uw Zelfmoord of een poging tot zelfmoord.
- 8) Uw letsel of ongevallen ontstaan terwijl U onder invloed bent van alcohol (boven de lokale wettelijke limiet) of verdovende middelen, tenzij deze zijn voorgeschreven door een geregistreerde arts.
- 9) Reizen in, of geboekt naar landen waarvoor een overheidsinstelling een negatief reisadvies heeft uitgebracht of die officieel door de Verenigde Naties onder embargo zijn geplaatst.
- 10) Frauduleuze, oneerlijke of criminele handelingen die door U, of door enige persoon met wie U in samenzwering bent.
- 11) Verklaarde of niet-verklaarde oorlog of vijandigheden.
- 12) Directe of vermoede blootstelling aan biologische, chemische, nucleaire of radioactieve materialen of substanties.

1.4. VERZEKERD KOPEN

De verzekeraar is Chubb European Group SE, Marten Meesweg 8, 3068 AV Rotterdam, Nederland.

UITKERINGEN

- 1) Deze uitkering is van toepassing op artikelen die U ten laste van Uw Flying Blue - American Express Silver Card aanschaft voor persoonlijk gebruik en die geen vorige eigenaar kennen en niet onderhands zijn aangekocht.
- 2) In geval van diefstal of beschadiging van het artikel binnen 90 dagen na de aankoopdatum, ontvangt u:
 - a) de kosten van reparatie of vervanging van een artikel tot een maximum aankoopprijs van € 700 (laagste bedrag geldt). Onder de aankoopprijs wordt verstaan de kosten van een paar of stel artikelen indien deze in aansluiting op elkaar en gezamenlijk worden gebruikt en het artikel niet afzonderlijk kan worden vervangen;
 - b) tot een maximum van € 700 per afzonderlijke gebeurtenis;
 - c) tot een maximum van € 2,800 per periode van twaalf maanden.

UITSLUITINGEN

Specifieke uitsluitingen betreffende Verzekerd kopen zijn als volgt:

- 1) Elk artikel met een aankoopprijs lager dan € 50.
- 2) Normale slijtage.
- 3) Opzettelijk door U veroorzaakte schade.
- 4) Schade die voortvloeit uit eigen gebrek van een artikel.
- 5) Diefstal van of schade aan artikelen waarvoor U onvoldoende voorzichtigheid en zorg in acht heeft genomen of die U onbeheerd hebt achtergelaten.
- 6) Diefstal die niet binnen 48 uur na ontdekking is aangegeven bij de politie en waarvan U geen proces-verbaal hebt verkregen.
- 7) Geen redelijkerwijze inachtneming van voorzichtigheid en zorg met betrekking tot enige artikelen of onbeheerde achterlating hiervan op een publiekelijk toegankelijke plaats.
- 8) Diefstal van of schade aan voertuigen of onderdelen daarvan.
- 9) Diefstal van of schade aan geld, of andere equivalenten van contant geld, traveler cheques of tickets.
- 10) Diefstal van of schade aan dieren, planten en aan bederf onderhevige waren.
- 11) Elke frauduleuze, oneerlijke of criminele handeling die is gepleegd door U of door enige persoon met wie U in samenzwering bent.
- 12) Inbeslagname of vernietiging van Uw persoonlijke eigendommen door een overheidsinstantie, douane autoriteiten of andere wettige autoriteiten.

1.5. GELD-TERUG-GARANTIE

De verzekeraar is Chubb European Group SE, Marten Meesweg 8, 3068 AV Rotterdam, Nederland.

UITKERINGEN

- 1) De uitkering is van toepassing op artikelen die zijn gekocht van een in Nederland handelende winkelier met een winkel gevestigd op een Nederlands adres en die geen vorige eigenaar kennen.
- 2) Als een winkelier binnen 90 dagen van de aankoopdatum weigert een ongebruikt artikel terug te nemen dat is aangekocht met een Flying Blue - American Express Silver Card voor persoonlijk gebruik, ontvangt u:
 - a) de aankoopprijs van het artikel of € 300 (laagste bedrag geldt);
 - b) maximaal € 1.200 per periode van twaalf maanden.

UITSLUITINGEN

Specifieke uitsluitingen betreffende Verzekerd kopen zijn als volgt:

- 1) Elk artikel met een aankoopprijs lager dan € 30.
- 2) Artikelen die niet in ongebruikte en herverkoopbare staat verkeren, die mankementen vertonen of niet volledig te gebruiken zijn.
- 3) Juwelen, edelstenen, zeldzame en kostbare munten of postzegels; unieke voorwerpen waaronder antiek; kunstvoorwerpen en bontmantels; contant geld of equivalenten daarvan; traveler cheques; tickets; diensten; mobiele telefoons en accessoires; opgenomen media (met inbegrip van maar niet beperkt tot Cd's, Dvd's, computersoftware, videobanden en geluidsbanden); boeken; dieren en planten; consumptiegoederen en aan bederf onderhevige waren; gezondheidszorgproducten; opnieuw samengestelde en opgeknapte goederen; uitverkoopartikelen; motorvoertuigen en onderdelen daarvan; grond en gebouwen; goederen die blijvend aan een woning, kantoor of voertuig zijn bevestigd.

1.6. ALGEMENE DEFINITIES

“**Gezin/Gezinsleden**” staat voor Uw partner/echtgenoot of echtgenote, gehuwd of ongehuwd, die woonachtig is op hetzelfde adres als U, en kinderen jonger dan 25 jaar die financieel afhankelijk van U zijn, inclusief stiefkinderen, pleegkinderen en adoptiekinderen.

“**Verzekeraar**” staat voor Chubb European Group SE, Marten Meesweg 8-10, 3068 AV Rotterdam, Nederland, voor Reisongemakken, Persoonlijke ongevallen, Rechtsbijstand en schadevergoeding, Verzekerd kopen en Geld-Terug-Garantie.

“**Onze/Ons/Wij**” staat voor American Express Europe S.A., Hoogoorddreef 15, 1101 BA Amsterdam

“**U/Uw/Uzelf**” staat voor Nederlandse Flying Blue – American Express Cardmembers, hun **Gezinsleden** en alle extra kaarthouders.

1.7. 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 Assist	Reisongemakken; Reisongevallen; Verzekerd kopen; en Geldterug-garantie

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.

1.8. 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.

2. GLOBALASSIST

Global Assist wordt aangeboden door Europ Assistance S.A Irish Branch.

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).

Voor onderstaande dienstverlening zal EAIB geen kosten in rekening brengen. Echter gemaakte kosten op het gebied van: opnames van contant geld, medische kosten, kosten voor transport of overige kosten zijn voor Uw rekening en worden op Uw Kaart belast.

Global Assist verleent hulp in noodsituaties, wanneer U buiten Nederland reist. Deze hulp is exclusief beschikbaar voor U als een Flying Blue - American Express Silver Cardmember en Uw **Gezinsleden** die met u meereizen. Global Assist is 24 uur per dag, 365 dagen per jaar bereikbaar via +31 (0)20 504 80 00.

Als U een medisch probleem heeft, dan is een volledig gekwalificeerde Nederlands sprekende arts beschikbaar om U van advies te voorzien. Wanneer U een arts, tandarts of opticien wilt raadplegen, of wanneer U een lokaal ziekenhuis wilt bezoeken, dan kan Global Assist U namen, adressen en telefoonnummers geven van een netwerk van zorgvuldig geselecteerde specialisten. Global Assist kan opname in een ziekenhuis voor U regelen, bezoek van een arts op een door U gewenste locatie en een voorschot voor medische kosten tot € 500.

Global Assist zorgt ervoor dat noodzakelijke items die verloren of achtergelaten zijn en lokaal niet beschikbaar zijn, naar u worden gestuurd, zoals bijvoorbeeld medicijnen of contactlenzen. U kunt maximaal twee berichten aan familieleden of zakenrelaties laten doorgeven om hen op de hoogte te stellen van Uw situatie. Indien u juridische bijstand nodig heeft, dan kan Global Assist u in contact brengen met de ambassade of het consulaat; de naam van een lokale advocaat doorgeven en een voorschot geven op juridische kosten van € 500.

U kunt een voorschot krijgen van € 500 als Uw geld is gestolen of zoekgeraakt en als er geen andere mogelijkheid is om contant geld te verkrijgen.

Sanctieclausule verzekeraar

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.

3. CLAIMVOORWAARDEN

Voor het indienen van een claim neemt U contact met telefoonnummer +31 (0)20 504 80 00.

- 1) Alle claims en mogelijke claims dient U binnen dertig dagen aan te melden.
- 2) De Verzekeraar keert alleen bedragen uit die niet worden gedekt door een andere verzekering, overheidsuitkeringen of andere overeenkomsten. U dient de **Verzekeraar** hiervan in kennis te stellen en assistentie te verlenen indien dit noodzakelijk is voor het verkrijgen van deze uitkeringen.
- 3) Rente wordt alleen uitgekeerd voor claims waarvan de betaling onredelijke vertraging heeft opgelopen nadat de **Verzekeraar** alle benodigde informatie heeft ontvangen.
- 4) U dient voor eigen rekening alle navolgende zaken, informatie en documentatie en alle andere redelijke zaken gevraagd door de **Verzekeraar**, te overleggen.
- 5) Een rechtsvordering tegen de verzekeraar tot het doen van een uitkering verjaart door verloop van drie jaren na aanvang van de dag, volgende op die waarop de tot uitkering gerechtigde met de opeisbaarheid daarvan bekend is geworden. Niettemin verjaart de rechtsvordering bij verzekering tegen aansprakelijkheid niet voordat zes maanden zijn verstreken nadat de vordering waartegen de verzekering dekking verleent, binnen voor deze geldende verjarings- of vervaltermijn is ingesteld.

De verjaring wordt gestuit door een schriftelijke mededeling, waarbij op uitkering aanspraak wordt gemaakt. Een nieuwe verjarings-termijn begint te lopen met de aanvang van de dag, volgende op die waarop de verzekeraar hetzij de aanspraak erkent, hetzij bij aangetekende brief en onder vermelding van het voormelde gevolg, ondubbelzinnig heeft medegedeeld de aanspraak af te wijzen.

In geval van afwijzing verjaart de rechtsvordering door verloop van zes maanden.

Graag bij de aanvraag tot schadevergoeding onderstaande gegevens bij de hand houden:

UITKERING	BENODIGDE GEGEVENS
Algemeen	<ul style="list-style-type: none"> • Het nummer van Uw Flying Blue - American Express Silver Card • Bewijs dat Uw aankoop gedaan is met Uw Flying Blue – American Express Silver Card. • Volledig ingevuld claimformulier indien benodigd
Reisongemakken	<ul style="list-style-type: none"> • Vliegticket • Bevestiging van openbaar vervoermaatschappij van de vertraging, gemiste aansluiting of overboeking en hun bevestiging dat er geen alternatief aangeboden is binnen 4 uur. • Bevestiging van luchtvaartmaatschappij (Property Irregularity Report) met vermelding van datum en tijd van het moment van teruggave van Uw bagage. • Bewijs van aankopen gedaan met Uw Flying Blue - American Express Silver Card.
Reisongevallen	<ul style="list-style-type: none"> • Bewijs van de betrokken organisatie met beschrijving van het ongeval • Goedgekeurde medische verslagen
Verzekerd kopen	<ul style="list-style-type: none"> • Proces-verbaal van de politie met beschrijving diefstal • Aankoopbewijs • Beschadigde artikelen
Geld-Terug-Garantie	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevens van winkelier die geweigerd heeft de artikelen terug te nemen

4. KLACHTENPROCEDURE

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Wij stellen het op prijs als u ons dat laat weten. 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.

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. Website: www.kifid.nl. Doe dit binnen 3 maanden nadat wij een definitief besluit over uw klacht hebben genomen en u hierover in kennis hebben gesteld. Komt u er met ons of Kifid niet uit? Dan kunt u de klacht voorleggen aan de bevoegde rechter.