

# ALGEMENE VOORWAARDEN GLOBAL ASSIST

In dit document vindt u de algemene voorwaarden van de diensten die worden verleend onder de noemer Global Assist. Global Assist is geen verzekeringsproduct, maar een pakket van diensten welke exclusief zijn voorbehouden voor American Express Kaarthouders op reis.

De Global Assist-diensten worden uitgevoerd door AXA Travel Insurance (ATI), een onderdeel van de AXA Assistance Group. Het statutaire adres van ATI is 10/11 Mary Street, Dublin 1, Ierland.

De hulplijn van Global Assist biedt directe hulp in geval van nood tijdens reizen buiten het land waar u woont en is exclusief voorbehouden aan Kaarthouders.

Deze dienst is 24 uur per dag, 365 dagen per jaar bereikbaar op het nummer +31 (0) 20 574 5718.

## 1. DEFINITIES EN BEGRIPPEN

Hieronder volgt de uitleg van de begrippen en termen die wij gebruiken in deze voorwaarden:

- *American Express* betekent American Express Services Europe Limited.
- *ATI* is de dienstverlener AXA Travel Insurance, gevestigd op 10/11 Mary Street, Dublin 1 in Ierland.
- Onder *Kaart* wordt verstaan een kaart of een ander instrument dat wij uitgeven om toegang te verschaffen tot uw *Rekening*.
- *Rekening* staat voor elke rekening die wij aanhouden met betrekking tot *Kaarten* en die wij belasten voor transacties, zoals aankopen, contante opnames of vergoedingen.
- *Kaarthouder/u/uw* betekent elke persoon die houder is van een geldige *Rekening*.
- Het *land waar u woont* betekent het land van uw huidige woonplaats, zoals bevestigd door een officieel bewijsstuk.

## 2. UW VOORDELEN

Global Assist kan in geval van nood regelingen voor u treffen. Contante voorschotten, doorverwijzing naar medische diensten, verzendings- en andere kosten die gepaard gaan met de regeling van diensten, zullen in rekening worden gebracht op de rekening en moeten vooraf worden goedgekeurd door American Express.

### 2.1. Advies vóór de reis

Voor en tijdens uw reis zal ATI u op uw verzoek informatie verstrekken over:

- de voorbereiding van de reis;
- visa, paspoorten;
- inentingsverplichtingen voor buitenlandse reizen;
- douaneregelingen en accijnzen;
- wisselkoersen en btw-tarieven;
- reisdiensten van American Express over de hele wereld.

### 2.2. Reisadvies in het buitenland

Tijdens uw reis in het buitenland zorgt ATI voor:

- verwijzingen naar ambassades of consulaten;
- verwijzingen naar tolken;
- het sturen van een tolk;
- hulp bij het regelen van een afspraak met een tolk in het geval u in de gevangenis terecht komt of bij een ziekenhuisopname, of als u bij een contact met een overheidsdienst een tolk nodig hebt. ATI kan in dergelijke gevallen de nodige regelingen treffen. Alle kosten en vergoedingen moeten door u worden betaald.

### **2.3. Noodhulp tijdens een buitenlandse reis**

Tijdens uw buitenlandse reis zal ATI:

- een contant voorschot tot een bedrag van € 1.000 verstrekken in geval van verloren of gestolen geld, reischeques en credit- en betaalkaarten, of indien er geen reiskantoor of geldopnamepunten van American Express zijn op de plaats waar u zich bevindt. ATI kan contant geld aan u voorschieten. Alle kosten van het voorschot en eventuele vergoedingen moeten door u worden betaald.
- uw dringende boodschappen doorgeven aan familieleden, zakenpartners of vrienden in het land waar u woont en omgekeerd.
- hulp bieden bij het opsporen van verloren bagage en u regelmatig informeren over de status.
- hulp bieden bij het vervangen van uw verloren of gestolen identiteitspapieren, die nodig zijn om naar huis terug te keren. In geval van het verlies of de diefstal van vervoersbewijzen voor de terugreis, kan er een vervangend vervoersbewijs tot een bedrag van € 1.000 worden voorgeschoten. Alle kosten van het voorschot en eventuele vergoedingen moeten door u worden betaald.

### **2.4. Medische hulp bij noodsituaties in het buitenland**

Tijdens uw buitenlandse reis zal ATI:

- zorgen voor verwijzingen naar medische diensten zoals artsen, ziekenhuizen, klinieken, ambulances, privéverpleegkundigen, tandartsen, tandheelkundige klinieken, diensten voor mindervaliden, opticiens, oogartsen, apotheken, leveranciers van contactlenzen en van medische hulpmiddelen.
- een arts sturen naar de plaats waar u zich bevindt als uw gezondheidstoestand of de omstandigheden dat vereisen. ATI zal een erkende arts sturen om uw medische toestand te beoordelen. Alle kosten van behandelingen en alle dokterskosten moeten door u worden betaald.
- het regelen van en betalen voor de verzending van noodzakelijke voorgeschreven medicijnen die verloren of gestolen zijn, wanneer een passend alternatief lokaal niet verkrijgbaar is. Het transport van geneesmiddelen is onderworpen aan de regels die zijn opgelegd door luchtvaartmaatschappijen of andere vervoersmaatschappijen, en aan de geldende nationale en/of internationale wetgeving. De kosten van de geneesmiddelen en de verzending moeten door u worden betaald.
- indien een recept verloren is geraakt of gestolen werd in het buitenland, proberen om het recept te laten overbrengen van uw huisdokter of apotheek naar een plaatselijke apotheek indien de van toepassing zijnde wetgeving dat toestaat. De kosten voor de medicatie en het recept moeten door u worden betaald.

### **2.5. Rechtsbijstand in het buitenland**

Tijdens uw buitenlandse reis zal ATI:

- afspraken regelen met Engelssprekende advocaten in welk land dan ook, indien mogelijk. Op verzoek en indien mogelijk, kunnen ook advocaten die andere talen spreken ter beschikking worden gesteld.
- u helpen bij het verkrijgen van en het voorschieten van de kosten voor een advocaat tot een bedrag van € 1.500 als u wordt gearresteerd of dreigt te worden gearresteerd tijdens uw reis.

## **3. Wanneer en waarvoor ben ik niet gedekt?**

- De bijstand van Global Assist geldt niet in uw het land waar u woont, met uitzondering van de reisadviezen vóór vertrek.
- Voorschotten in contant geld, medische ondersteuning, verzendkosten en andere kosten in het kader van de diensten van Global Assist zullen worden verrekend met uw kaartrekening, nadat American Express heeft ingestemd met deze onkosten.