

Voorwaarden van de
Groepsverzekeringpolis 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 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).

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.

Jurisdictie 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)20 709 1072.

Inhoud

1. De Flying Blue – American Express Silver Card verzekering	
1.1 Belangrijke informatie	4
1.2 Reison gemakken	5
1.3 Reisongevallen	6
1.4 Verzekerd kopen	7
1.5 Geld-terug-garantie	8
1.6 Algemene definities	9
1.7 Gegevensbescherming	10
2. Global Assist	12
3. Claimvoorwaarden	13
4. Klachtenprocedure	14

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 8-10, 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. REISONGEVALLEN

De verzekeraar is Chubb European Group SE, Marten Meesweg 8-10, 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 8-10, 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, onderdelen daarvan of artikelen die zich in een voertuig bevinden.
- 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) Diefstal van elektronische instrumenten en apparatuur.
- 12) Elke frauduleuze, oneerlijke of criminele handeling die is gepleegd door U of door enige persoon met wie U in samenzwering bent.
- 13) 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 8-10, 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 Reisingemakken, 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

Inter Partner Assistance SA (Ierse vestiging) en Chubb, bewaren gegevens over u, uw verzekeringsdekking onder deze polis en uw claims en treden beide op als gegevensbeheerder van uw persoonsgegevens, voor verzekeringsuitkeringen die door hen respectievelijk onder deze polis worden aangeboden.

Gegevens die u verstrekt onder de paragrafen reisongemakkenverzekering en collision damage waiver van de polis (indien van toepassing) worden door AXA Travel Insurance bewaard als gegevensbewaarder namens Chubb.

Gegevens worden bewaard voor garantie, polisadministratie, verwerken van claims, bieden van reisassistentie, verwerken van klachten, controleren van sancties en voorkomen van fraude, onderhevig aan de voorwaarden in toepasbare gegevensbeschermingswetten en in overeenstemming met de verzekeringen die zijn opgenomen in de privacyverklaringen op onderstaande website.

Zij verzamelen en verwerken deze gegevens als nodig voor het uitvoeren van het verzekeringscontract met u of om de wettelijke verplichtingen na te komen, of anderszins in rechtmatige belangen voor het voeren van het bedrijf en het leveren van de producten en diensten.

Onder deze activiteiten kunnen vallen:

- a) gebruik van speciale categorieën gegevens over de gezondheid of kwetsbaarheid van u of anderen die betrokken zijn bij uw claim, die met uw eerdere toestemming verstrekt zijn, om de diensten te kunnen bieden die vermeld zijn in deze polis.
- b) bekendmaking van informatie over u en uw verzekeringsdekking aan bedrijven binnen de groep bedrijven van AXA of Chubb, aan hun serviceleveranciers en agenten om uw verzekeringsdekking te administreren en uit te voeren, om u te voorzien van reisassistentie, voor fraudepreventie, om betalingen te innen en als anderszins benodigd of toegestaan onder toepasbare wetgeving;
- c) controleren en/of opnemen van uw telefoongesprekken met betrekking tot dekking met als doel het bijhouden van dossiers en voor kwaliteits- en trainingsdoeleinden;
- d) technische onderzoeken voor het analyseren van claims en premies, het aanpassen van prijzen, het consolideren van financiële rapporten (incl. regelgevend); gedetailleerde analyses van individuele claims en oproepen om leveranciers en activiteiten beter te controleren; analyses van klanttevredenheid en het opbouwen van klantsegmenten om producten beter aan de behoeften van de markt aan te passen;
- e) verkrijgen en bewaren van relevant en passend ondersteunend bewijs voor uw claim, met als doel het aanbieden van diensten onder deze polis en het valideren van uw claim; en
- f) verzenden van feedbackverzoeken of onderzoeken aan u met betrekking tot hun diensten, en andere klantenservicecommunicatie.

Voor het verzamelen en/of gebruiken van speciale categorieën gegevens vestigen zij een rechtmatige basis voor het gebruik van die informatie. Deze basis is over het algemeen:

- uw expliciete toestemming
- het vestigen, uitvoeren of verdedigen van rechtsvorderingen door Inter Partner Assistance SA (Ierse vestiging) en Chubb of derde partijen
- de voorziening van deze polis en/of diensten onder de polis conform overeenkomst tussen Inter Partner Assistance SA (Ierse vestiging) en Chubb en u om u in staat te stellen verzekeringsclaims in te dienen
- een verzekeringsspecifieke vrijstelling onder lokale wetten van lidstaten van de Europese Unie en andere landen die de GDPR implementeren, zoals met betrekking tot het verwerken van gezondheidsgegevens van gezinsleden van een verzekerde persoon of de speciale categorieën persoonsgegevens van personen op een groepspolis.

Inter Partner Assistance SA (Ierse vestiging) en Chubb voeren deze activiteiten uit in het Verenigd Koninkrijk, binnen en buiten de Europese Economische Ruimte, waar de gegevensbeschermingswetten en overeenkomsten die Inter Partner Assistance SA (Ierse vestiging) en Chubb zijn aangegaan met de ontvangende partijen een vergelijkbaar beschermingsniveau van persoonsgegevens bieden.

Om u deze polis en de voordelen die daaraan gekoppeld zijn te bieden, gebruiken Inter Partner Assistance SA (Ierse vestiging) en Chubb de persoonsgegevens die u aan hun verstrekt, inclusief medische en andere speciale categorieën gegevens voor uw

verzekeringsdekking, het verstrekken van vergoedingen en de betaling van claims. Als u gegevens van andere personen aan hun verstrekt die gedekt kunnen zijn onder deze polis, gaat u ermee akkoord dat u hen informeert over het gebruik van hun persoonsgegevens als beschreven in dit document en in deze privacyverklaring op onderstaande website .

U hebt het recht op verzoek een kopie te ontvangen van de informatie die Inter Partner Assistance SA (Ierse vestiging) en Chubb over u bewaren, en u hebt andere rechten met betrekking tot hoe zij uw gegevens gebruiken (als vermeld in de privacyverklaring op onderstaande website). Laat het weten als u denkt dat informatie die Inter Partner Assistance SA (Ierse vestiging) en Chubb over u bewaren onnauwkeurig is, zodat zij deze kunnen corrigeren.

Als u wilt weten welke informatie over u bewaard wordt door AXA Travel Insurance Limited of Chubb European Group SE, of als u andere verzoeken of twijfels hebt betreffende het gebruik van uw gegevens, schrijf hun dan op:

Data Protection Officer
AXA Travel Insurance Limited
106-108 Station Road
Redhill
RH1 1PR, Verenigd Koninkrijk

E-mail: dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk

Of

Data Protection Officer
Chubb, 100 Leadenhall Street,
EC3A 3BP, Londen, Verenigd Koninkrijk

E-mail: dataprotectionoffice.europe@chubb.com

De volledige privacyverklaring van Inter Partner Assistance SA (Ierse vestiging) en Chubb is in te zien op:
www.axa-assistance.com/en.privacypolicy of <https://www2.chubb.com/uk-en/footer/privacy-policy.aspx>
U kunt op verzoek ook een papieren exemplaar ontvangen.

2. GLOBAL ASSIST

Global Assist wordt aangeboden door Inter Partner Assistance SA.

Voor onderstaande dienstverlening zal Inter Partner Assistance SA 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)20 574 5718.

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 locale 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.

3. CLAIMVOORWAARDEN

Voor het indienen van een claim neemt U contact met telefoonnummer +31 (0)20 709 1072.

- 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

Als u niet tevreden bent over de geboden diensten, meldt dan uw klachten schriftelijk aan American Express Europe S.A., t.a.v. de Ledenservice, Postbus 7319, 1007 JH Amsterdam, Nederland.