

American Express Kaart®

Algemene Voorwaarden

AMERICAN EXPRESS® KAART ALGEMENE VOORWAARDEN - FEBRUARI 2026

AMERICAN
EXPRESS

Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

De Overeenkomst is afgesloten tussen American Express Europe S.A., Belgisch bijkantoor (verder: 'wij' of 'ons'), en u als Kaarthouder. Deze Overeenkomst bestaat uit:

- uw aanvraagformulier;
- deze Algemene Voorwaarden (hierna: Algemene Voorwaarden);
- het Overzicht van bijdragen en andere kosten;
- en andere voorwaarden die mogelijk op u van toepassing zijn. Dit kan bijvoorbeeld gaan over verzekeringen of het getrouwheidsprogramma, Membership Rewards®.

Kaart betekent elke Kaart of ander betaalinstrument, zoals gedefinieerd in Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 over betalingsdiensten in de interne markt, ook wel "PSD2" genoemd, dat wij uitgeven om u toegang te geven tot uw Kaartrekening. Dit betreft ook andere manieren die wij accepteren om een transactie te autoriseren, zoals wanneer u Apple Pay of een vergelijkbaar systeem gebruikt.

"Wij" of **"American Express"** betekent: American Express Europe S.A., Belgisch bijkantoor, gevestigd aan de Vorstlaan 100, 1170 Brussel (Watermaal-Bosvoorde). Wij zijn ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) en het btw-register onder het nummer BE0776.653.759. Onze bankrekening wordt gehouden bij BNP Paribas Fortis (BIC: GEBABEBB, IBAN: BE39 2100 0821 2619) en met belangrijkste commerciële website www.americanexpress.be.

American Express Europe S.A. is een vennootschap naar Spaans recht, met maatschappelijke zetel aan de Avenida Partenón 12-14, 28042 Madrid Spanje, ingeschreven in het handelsregister van Madrid onder nummer M-257407, Volume 15.348, Afdeling 8, Boek 204, eerste vermelding, met fiscaal identificatienummer NIF: A-82628041, erkend als betalingsinstelling door de Banco de España en in die hoedanigheid geregistreerd onder nummer 6837, en met belangrijkste commerciële website www.americanexpress.es.

De verzekeringen die bij de Kaart zijn inbegrepen, worden aangeboden via **AMEX Asesores de Seguros, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, S.A.U.** Dit bedrijf is geregistreerd als verzekeringsagent in Spanje en is een volledige dochteronderneming van **American Express de España S.A.U.**

Deze Algemene Voorwaarden zijn herzien in het kader van de nieuwe toegankelijkheidswetgeving. Voor meer informatie hierover, raadpleeg onze verklaring op onze website : www.americanexpress.com/nl-be/legal/toegankelijkheid

DEEL 1 VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Contactgegevens – Algemene bepalingen

Ons adres: Vorstlaan 100, 1170 Brussel (Watermaal- Bosvoorde), België

Telefoonnummer: +32(0)2 676.21.21 of gratis nummer:

- voor Centurion Kaarthouders :
 - in België: 0800 89 037
 - in Luxemburg: 800 85 279
- voor Platinum- en Gold kaarthouders:
 - in België: 0800 81 936
 - in Luxemburg: 800 85 242
- voor Green en Blue Kaarthouders:
 - in België: 0800 81 937
 - in Luxemburg: 800 85 243

Chat: u heeft op ieder moment toegang tot de live chat met onze Klantendienst via de Amex App, in het Engels

Website: www.americanexpress.be voor België of www.americanexpress.lu voor Luxemburg

Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

American Express en Membership Rewards zijn geregistreerde handelsmerken. Wij behouden ons het recht voor om, in overeenstemming met de bepalingen van deze Overeenkomst, de verstrekking van een Kaart te weigeren, om welke reden dan ook. Uitgegeven Kaarten blijven eigendom van American Express en dienen op verzoek te worden ingeleverd.

Vorrang van de Algemene Voorwaarden: Als er een verschil is tussen deze Algemene Voorwaarden en andere documenten die deel uitmaken van deze Overeenkomst hebben deze Algemene Voorwaarden voorrang. De Partijen doen uitdrukkelijk afstand van het vermoeden van subsidiariteit van de Algemene Voorwaarden, zoals voorzien in artikel 5.23, lid 2 van het Belgisch Burgerlijk Wetboek.

Afstand van het recht op heronderhandeling: De Algemene Voorwaarden laten toe dat de Overeenkomst wordt aangepast, beëindigd of dat (een deel van) de Kaartrekening wordt opgeschort, telkens volgens de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden. Echter doen de partijen afstand van elk ander recht op heronderhandeling of juridische tussenkomst, zoals bepaald in artikel 5.74, §2 van het Belgisch Burgerlijk Wetboek. Er zal dus geen gerechtelijke tussenkomst mogelijk zijn op basis van die grond.

2. Hoeveel mag u besteden?

2.1 Is er een limiet aan uw bestedingsruimte?

We hebben het recht om een tijdelijke of permanente bestedingslimiet in te stellen. Dit kan zonder een reden te geven, en gebeurt volgens de regels van deze Overeenkomst. Deze bestedingslimiet geldt ook voor aankopen door een bijkomende Kaarthouder.

We kunnen ook limieten opleggen voor bepaald gebruik van de Kaart of voor bepaalde soorten transacties. Bijvoorbeeld bij contactloos betalen kunnen er maximale bedragen gelden. Deze limieten volgen de aanvaardbare praktijken in de sector.

2.2 Binnen uw uitgavenlimiet blijven

Als uw Kaartrekening een uitgavenlimiet heeft, mag u niet meer uitgeven dan die limiet.

Als wij toch een betaling toestaan die boven die limiet uitkomt, kunnen wij u vragen om uw Kaartrekening meteen aan te vullen. Zo blijft uw saldo binnen de afgesproken limiet.

3. Hoe worden betalingen gedaan?

3.1 Hoeveel u moet betalen en wanneer

U moet elke maand het volledige bedrag betalen dat op uw rekeninguittreksel staat. De betaling moet ons op tijd bereiken, uiterlijk op de vervaldatum die bovenaan het uittreksel staat.

Crediteringen en terugbetalingen op uw Kaartrekening worden gezien als betalingen die u zelf heeft gedaan.

U betaalt altijd in euro's. U kunt betalen via de manieren die op het rekeninguittreksel van de Kaart staan of op een andere manier die wij aangeven.

Wij verwerken uw betaling zodra wij die ontvangen en alle benodigde informatie compleet is.

Betaal alleen het verschuldigde bedrag. Het is niet toegestaan om op voorhand te betalen of meer dan het verschuldigde bedrag te betalen. Als u een positief saldo op uw Kaartrekening heeft, betalen wij dit binnen een redelijke tijd aan u terug.

3.2 Hoe betaalt u via domiciliëring ("Single Euro Payments Area" of "SEPA"-mandaat)?

Voor elke Kaartrekening moet u een aparte machtiging voor automatische SEPA-domiciliëring invullen. Dit betekent dat u de machtiging moet dateren, ondertekenen en per post of e-mail aan ons sturen. U betaalt ook per Kaartrekening apart.

Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

Wij sturen u een bevestiging van het mandaat en een unieke mandaatreferentie.

Wij sturen het domiciliëringsmandaat naar uw bank. Het bedrag incasseren wij binnen 8 dagen na de vervaldatum van uw maandelijkse rekeninguittreksel. Deze vervaldatum en de datum van indiening staan op uw rekeninguittreksel.

Wilt u de domiciliëring stoppen of tijdelijk stoppen? Laat ons dit dan weten, met de unieke mandaatreferentie. Doe dit minimaal 10 dagen voordat u uw maandelijkse rekeninguittreksel ontvangt.

Let op: De machtiging vervalt automatisch als u 36 maanden geen domiciliëringsinstructies geeft. Dit betekent dat er geen kosten op uw Kaartrekening zijn gedurende 36 maanden. In dat geval moet u de machtiging zelf vernieuwen.

U kunt uw domiciliëringsmandaat ook zelf stopzetten. Neem hiervoor contact op met uw bank, uiterlijk op de werkdag vóór de datum van de incasso.

Wij hebben het recht een domiciliëringmethode ook tijdelijk stop te zetten zonder reden, volgens wat er in deze Overeenkomst staat.

Wij hebben het recht u te vragen om op elk moment een machtiging voor automatische SEPA-domiciliëring te ondertekenen.

4. Kan deze overeenkomst worden gewijzigd?

4.1 Wanneer wij wijzigingen aanbrengen

Deze Overeenkomst is voor onbepaalde duur. Wij kunnen de tarieven, voorwaarden of diensten aanpassen.

We hebben in artikel 4.2 een aantal specifieke redenen op een rij gezet. Ook als die niet van toepassing zijn, mogen we toch wijzigingen doorvoeren. Dan geldt wel het volgende:

- we informeren u vooraf over de wijziging;
- we leggen uit dat u de Overeenkomst kosteloos kunt opzeggen als u de wijziging niet wilt accepteren.

4.2 Onze belangrijkste redenen om wijzigingen door te voeren

Wij kunnen de Overeenkomst aanpassen, bijvoorbeeld door kosten te wijzigen of nieuwe vergoedingen in te voeren. Dit doen we bijvoorbeeld bij één van de volgende redenen:

- Onze kosten om u een Kaartrekening aan te bieden veranderen, of we verwachten dat dit gaat gebeuren (bijvoorbeeld als geld lenen voor ons duurder wordt).
- Wij veranderen iets in hoe u de Kaartrekening gebruikt.
- We passen de Kaartvoordelen aan die horen bij uw Kaart.
- We wijzigen een voordeel, bijvoorbeeld voor betere beveiliging of duidelijkere uitleg. Ook neutrale aanpassingen vallen hieronder.
- Een wijziging in onze gebruikte technologieën of systemen mogelijk te maken.
- We passen de overeenkomst aan als er nieuwe wetten, regels of richtlijnen in onze sector komen. Dit doen we ook naar aanleiding van een bevel van een rechtbank, regelgever, Ombudsfm of een vergelijkbare instelling. Dit geldt ook als we reden hebben om te denken dat er zo'n verandering zal komen.
- We hebben reden om te denken dat door uw veranderde situatie er meer risico is dat u ons niet kunt terugbetalen.

4.3 Hoe wij u van wijzigingen op de hoogte stellen

Wij informeren u twee maanden van tevoren over belangrijke wijzigingen en wanneer deze ingaan.

Uitzonderingen hierop zijn wijzigingen in renteniveaus of wisselkoersen, omdat deze fluctueren en we die niet altijd vooraf kunnen melden.

Als u het niet eens bent met een wijziging, kunt u de Overeenkomst op elk moment stopzetten. U moet dan alle openstaande bedragen betalen en vragen of wij uw account sluiten (zie 'Uw overeenkomst beëindigen' in Deel 2 - 21).

Als u geen actie onderneemt, gaan wij ervan uit dat u de wijziging heeft aanvaard.

Let op: onze externe dienstverleners, zoals verzekeringsmaatschappijen en lounges, mogen hun eigen Algemene Voorwaarden of prijzen aanpassen zonder u daar vooraf over te informeren. Wij raden u aan om via onze website op de hoogte te blijven van de laatste bijgewerkte algemene voorwaarden: www.americanexpress.be of www.americanexpress.lu

Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

4.4 Kaartvoordelen beëindigen

Als er voordelen aan uw Kaart zijn gekoppeld, naast de betaaldiensten, kunt u ons op elk moment laten weten dat u geen gebruik meer wilt maken van die voordelen. In dat geval kunnen we uw Kaart vervangen door een Blue Kaart zonder Kaartvoordelen. We betalen uw Kaartbijdrage terug op pro rata-basis.

4.5 U laten overstappen naar een ander soort Kaart

U kunt ons altijd laten weten dat u naar een ander Kaartniveau wilt overstappen. In dat geval kunnen we u de optie aanbieden om een ander type Kaart te gebruiken, volgens de relevante procedure.

U kunt bijvoorbeeld een ander type Kaart kiezen waarmee andere diensten of uitgebreidere verzekeringen worden aangeboden. U kunt ons ook op elk gewenst moment laten weten dat u niet langer gebruik wilt maken van uw Kaartvoordelen en wilt dat we u bijvoorbeeld een Blue Kaart verstrekken.

Wij kunnen een aan u verstrekt Kaarttype vervangen door een andere Kaart onder deze Overeenkomst, als wij na beoordeling van uw omstandigheden van mening zijn dat u niet langer in aanmerking komt voor uw huidige Kaart of in aanmerking komt voor een andere Kaart. Wij stellen u daar altijd van tevoren van op de hoogte en informeren u ook over eventuele wijzigingen aan deze Overeenkomst.

Wij hebben het recht om u een upgrade te weigeren als u onlangs te laat heeft betaald.

Als wij u laten overstappen naar een ander Kaarttype onder deze overeenkomst, begint de jaarlijkse Kaartbijdrage opnieuw vanaf de datum van de overstap. Tenzij wij u dit anders meedelen. Indien van toepassing, wordt de eerder betaalde Kaartbijdrage voor uw vorige Kaarttype gedeeltelijk pro-rata terugbetaald.

5. Aanvaarding en recht op annulering

Aanvaarding

U moet beide delen van deze Algemene Voorwaarden en het Overzicht van bijdragen en andere kosten lezen voordat u de overeenkomst ondertekent. Als u online ondertekent, vindt u een link naar alle van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden op het moment van ondertekening.

U bevestigt dat u alle toepasselijke voorwaarden heeft ontvangen op een duidelijke en duurzame drager of in digitale vorm. Dat kan bijvoorbeeld via onze website:

U kunt de Algemene Voorwaarden bekijken en downloaden via www.americanexpress.be of www.americanexpress.lu. U kunt ook altijd een gratis papieren exemplaar aanvragen bij onze klantendienst.

Uw recht om te annuleren

U kunt deze Overeenkomst zonder vermelding van redenen binnen 14 dagen na ontvangst van uw Kaart annuleren. U kunt dit op twee manieren doen:

- Telefonisch: +32 (0)2 676.21.21
- Schriftelijk: American Express, Vorstlaan 100, 1170 Brussel

Als u de Overeenkomst binnen deze termijn van 14 dagen annuleert, moet u alle openstaande bedragen terugbetalen. U hoeft dan geen Kaartbijdrage, inschrijfgeld of lidmaatschapsbijdrage voor een bijkomende Kaart te betalen.

Als u binnen deze periode geen gebruikmaakt van uw recht om te annuleren, moet u deze Overeenkomst volledig naleven. U blijft verantwoordelijk voor alle transacties op uw Kaartrekening.

Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

DEEL 2 VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

Hoe uw American Express-kaartrekening werkt

1. Gebruik van uw Kaart

U bent een consument in de zin van artikel I.1.2° van het Belgisch Wetboek van Economisch Recht en/of artikel 4 (20) van de PSD2, zijnde een natuurlijke persoon handelend voor doeleinden die buiten uw handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

Als consument mag u de Kaart gebruiken om producten en/of diensten te kopen. U mag de Kaart ook gebruiken om, indien van toepassing, contant geld op te nemen, tot de eventueel vastgestelde bestedingslimiet. Als de handelaar dit toelaat, kunt u producten en/of diensten die u met uw Kaart heeft gekocht, retourneren. In dat geval ontvangt u een terugbetaling op uw Kaartrekening.

U mag de Kaart alleen gebruiken als consument. Gebruik voor zakelijke uitgaven of wederverkoop is niet toegestaan.

Door gebruik te maken van de Kaart bevestigt u opnieuw dat u deze Overeenkomst heeft gelezen, begrepen en aanvaard.

2. Gebruik van een externe dienstverleners

Externe dienstverleners zijn derde partij dienstverleners die door u rechtstreeks of onrechtstreeks via bepaalde entiteiten zijn ingeschakeld. Deze entiteiten zijn geregistreerd bij de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA), de Luxemburgse Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) of een andere toezichthouder binnen de Europese Economische Ruimte (EER), of hebben op een andere manier door de wetgeving het recht om toegang te krijgen tot uw Kaartrekeninginformatie.

U kunt ervoor kiezen externe dienstverleners toestemming te geven om diensten aan u te verlenen door rechtstreekse toegang tot uw Kaartrekening. Ook als u gebruikmaakt van externe dienstverleners blijven de voorwaarden van deze Overeenkomst gelden. Wij geven de externe dienstverlener toegang tot dezelfde Kaartrekeninginformatie als waar u zelf toegang toe heeft in online contacten met ons.

Wij kunnen de toegang weigeren aan externe dienstverleners als we vermoeden dat er sprake is van ongeoorloofde of frauduleuze toegang. In dat geval stellen wij u daarvan op de hoogte op de manier die wij daarvoor het meest geschikt vinden. Dit gebeurt niet als het onze redelijke veiligheidsmaatregelen in gevaar brengt of op een andere manier onrechtmatig is.

3. Hoe u transacties kunt autoriseren en annuleren

Een betaling wordt als geautoriseerd beschouwd wanneer u instemt met de uitvoering van de betalingsopdracht. U kunt een transactie autoriseren door uw Kaart te tonen of uw Kaartrekeninggegevens te verstrekken. Indien nodig, maakt u gebruik van uw beveiligingsgegevens, zoals een pincode, wachtwoord, persoonlijke informatie, biometrische gegevens of andere gegevens.

Kaarten die aan uw Kaartrekening zijn gekoppeld, zijn uitgerust met een functionaliteit voor contactloze betalingen. Dit stelt u in staat om transacties te verrichten door de Kaart simpelweg tegen een kaartlezer te houden, zonder dat deze door een apparaat moet worden gehaald. Wij hebben het recht om technologieën zoals deze uit te schakelen in overeenstemming met de bepalingen van deze Overeenkomst.

U verplicht zich tot de betaling van de volgende transacties:

- Transacties die u heeft geautoriseerd, ook als u uw Kaart niet heeft getoond of niet heeft getekend;
- Transacties die anderen hebben uitgevoerd met uw toestemming om de kaartrekening te gebruiken;
- Transacties die zijn geautoriseerd door de bijkomende Kaarthouder of zijn uitgevoerd door de bijkomende Kaarthouder.

Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

4. Wanneer wij een transactie kunnen weigeren

Wij kunnen een transactie weigeren, indien:

- wij redelijke gronden hebben om te vermoeden dat er sprake is van ongeoorloofd of ongepast gebruik of fraude;
- wij in redelijkheid oordelen dat uitvoering van uw opdracht kan leiden tot;
 - inbreuk op een wet, regelgeving, code of andere verbintenissen;
 - een inbreuk op maatregelen genomen door een regering, wetshandhavingsinstantie of regelgever;
- wij wettelijk verplicht zijn om dit te doen;
- gebruik van de Kaart verboden zou zijn;
- daarmee een bepaalde transactielimiet of uw bestedingslimiet zou worden overschreden;
- wij bezorgd zijn over uw vermogen om ons terug te betalen.

U mag uw Kaartrekening niet gebruiken voor illegale activiteiten. U mag ook geen handelingen verrichten die de aard van de transactie verbergen. Bijvoorbeeld contant geld verkrijgen uit een transactie waarvan u weet dat deze zal worden behandeld als een aankoop van goederen en diensten of uw kaart gebruiken bij een leverancier waarvan u zelf eigenaar bent of waarover u zeggenschap heeft.

Als wij een transactie weigeren, wordt u hier normaal gesproken over geïnformeerd bij het verkooppunt. U kunt altijd telefonisch contact met ons opnemen voor informatie over de weigering. Wij geven u dan uitleg over de reden of de geldende limiet, tenzij dit wettelijk niet is toegestaan of onze veiligheidsmaatregelen in gevaar zou brengen.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele schade als gevolg van onze weigering om een transactie te autoriseren of de weigering van een handelaar om de Kaart te accepteren. Wij kunnen ervoor kiezen om bovenop de doorgaans via de bovengenoemde instemmingsmethoden toegekende autorisatie, nog bijkomende autorisatie te vragen.

5. Niet door u geautoriseerde transacties

U bent niet verantwoordelijk voor transacties:

- die zijn verricht met gebruik van de Kaart voordat u deze heeft ontvangen. Bijvoorbeeld als uw Kaart gestolen is in de brief die gebruikt werd om u uw Kaart toe te sturen en u ons meteen geïnformeerd heeft over verlies, diefstal of risico op misbruik van de Kaart, op het moment dat u daarvan op de hoogte was;
- als wij u niet hebben verteld hoe u contact met ons kunt opnemen om ons op de hoogte te brengen van verlies, diefstal of inbreuk op uw Kaart of beveiligingsgegevens;
- als wij de wettelijk vereiste procedures niet hebben toegepast om te checken dat u of een bijkomende Kaarthouder een betaling heeft geautoriseerd;
- die niet zijn geautoriseerd door u, een bijkomende Kaarthouder of een persoon die van u of een bijkomende Kaarthouder toestemming kreeg tot gebruik van uw Kaartrekening of Kaart, volgens de Overeenkomst;
- verricht door een persoon die van u of een bijkomende Kaarthouder toestemming kreeg tot gebruik van uw Kaartrekening of Kaart, volgens de Overeenkomst nadat u ons op de hoogte heeft gebracht van uw vermoeden dat uw Kaartrekening of uw Kaart wordt misbruikt.

U bent verantwoordelijk voor transacties als u of een bijkomende Kaarthouder:

- frauduleus gebruikmaakt van uw Kaartrekening of Kaart;
- ernstige nalatigheid verweten kan worden. In die gevallen bent u verantwoordelijk voor alle betalingen die door uw Kaartrekening worden gedekt tot het moment waarop u ons op de hoogte heeft gebracht van uw vermoeden van misbruik, verlies, diefstal of de inbreuk op uw Kaart;
- iemand anders toestemming gaf uw Kaartrekening of uw/zijn of haar Kaart te gebruiken. Dit geldt ook als u iemand anders toegang gaf tot een mobiele telefoon of ander apparaat waarop uw Kaart is geregistreerd. Bijvoorbeeld, door die persoon uw wachtwoord te geven of toe te staan zijn of haar vingerafdruk erop te registreren. U bent niet verantwoordelijk voor transacties verricht door een persoon die van u of een bijkomende Kaarthouder toestemming kreeg tot gebruik van uw Kaartrekening of Kaart nadat u ons op de hoogte heeft gebracht van uw vermoeden van misbruik van uw Kaartrekening.

Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

U moet contact met ons opnemen zodra u een ongeautoriseerde of onjuiste transactie op uw Kaartrekening opmerkt.

Wij betalen het bedrag van de ongeautoriseerde betaling weergegeven op uw maandelijkse rekeninguittreksel zo snel als redelijkerwijs mogelijk is terug. In elk geval voor het eind van de werkdag waarop u ons van deze transactie op de hoogte brengt. In sommige gevallen kunnen wij eerst een onderzoek starten. We kunnen de terugbetaling uitstellen en de transactie tijdelijk stopzetten als we vermoeden dat u:

- niet te goeder trouw handelde
- opzettelijk verkeerd heeft gehandeld
- grof nalatig bent geweest in het beveiligen van uw Kaart, pincode of andere gegevens.

Wij voeren ons onderzoek zo snel mogelijk uit. Na afloop van het onderzoek doen we de nodige aanpassingen op de Kaartrekening. Als het onderzoek uitwijst dat u geen recht had op een terugbetaling, corrigeren wij dit op uw Kaartrekening.

Als wij zelf een fout maken bij het verwerken van een transactie, betalen wij het betreffende bedrag terug en kunnen wij daarna de transactie correct uitvoeren.

Als u ons tijdig en uiterlijk 13 maanden na de datum van de transactie informeert over een ongeautoriseerde of foutieve transactie, betalen wij dit bedrag en eventuele kosten direct terug of schorten wij de transactie op. Daarbij kunnen wij u verzoeken ons schriftelijk te bevestigen dat u de transactie niet heeft geautoriseerd. Als wij later ontdekken dat u niet in aanmerking kwam voor een terugbetaling, zullen wij de transactie alsnog uitvoeren, inclusief alle toepasselijke kosten.

U kunt als grof nalatig worden beschouwd als u of een bijkomende Kaarthouder:

- ons niet meteen geïnformeerd heeft over verlies, diefstal of risico op misbruik van de Kaart, op het moment dat u daarvan op de hoogte was;
- onvoldoende voorzorgsmaatregelen heeft genomen tegenover de Kaart, de Kaartrekening en waar van toepassing, de pincode;
- verlies of diefstal niet binnen 24 uur gemeld heeft bij de relevante politie instanties;
- uw rekeninguittreksel waarop de transacties voorkomen en de gegevens op de Kaartrekening niet heeft gecontroleerd. Hierdoor is het misbruik niet binnen de voorgeschreven tijd ontdekt en aan ons gemeld;
- de pincode in leesbare vorm op de Kaart heeft aangebracht, of op een voorwerp of document dat de Kaarthouder samen met de Kaart bewaart of meedraagt;
- de pincode aan een derde heeft doorgegeven.

Grove nalatigheid is niet beperkt tot bovenstaande lijst.

Grove nalatigheid wordt u niet verweten als iemand uw pincode onder dwang van geweld of dreiging met geweld van u heeft verkregen. Dit geldt voor geweld gericht op u, een naaste verwante en de bezittingen van u of een naaste verwante.

6. Opname van contanten via Express Cash - optioneel

U kunt de Express Cash-functionaliteit aanvragen. Deze blijft optioneel en valt onder artikel 6, dat specifiek over Express Cash gaat. Alle Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Express Cash-dienst. U kunt ons op elk moment vragen om de Express Cash-functie direct te annuleren, zonder dat u uw Kaartrekening hoeft op te zeggen.

Het is onze keuze of we u de optionele Express Cash-service verlenen.

Als uw Kaartrekening tijdelijk wordt stopgezet of beëindigd, wordt ook Express Cash tijdelijk stopgezet of beëindigd. Maar als alleen Express Cash wordt stopgezet, hoeft dit niet automatisch te betekenen dat uw Kaart tijdelijk wordt stopgezet of beëindigd.

Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

Na uitdrukkelijke aanvraag van deze dienst kunt u met Express Cash contant geld opnemen bij geldautomaten en/of loketten die de Kaart accepteren. Dit is meestal aangegeven met het American Express-logo. De dienst geldt binnen de limieten die zijn vastgelegd in deze Algemene Voorwaarden.

Het gebruik van de Express Cash-service bij geldautomaten is alleen mogelijk na het plaatsen van de Kaart in de machine, het elektronisch identificeren of het invoeren van uw pincode. Door gebruik te maken van Express Cash accepteert u dat de elektronische handtekening voldoet aan de voorwaarde om u te identificeren voor alle transacties, inclusief opname van contant geld en andere. De elektronische handtekening wordt gevalideerd door het elektronische systeem van de bank en erkend als uw handtekening. U bent ervan op de hoogte dat een transactie met een dergelijke handtekening dezelfde bewijskracht heeft als een schriftelijke transactie die met de hand is ondertekend, en bindt u op dezelfde manier. Dit geldt voor alle inhoud die verband houdt met een handtekening op grond van artikel 8.1, 2° en 3° van het Belgisch Burgerlijk Wetboek. U blijft het recht behouden om met alle rechtsmiddelen het tegendeel te bewijzen, in het bijzonder de bewijslast van een ongeautoriseerde transactie.

Voor het opnemen van contant geld wordt een vergoeding aangerekend. De kosten staan vermeld in het Overzicht van bijdragen en andere kosten. Daarnaast kunnen ook de deelnemende financiële instellingen en exploitanten van geldautomaten een bepaald tarief in rekening brengen waarvoor wij op geen enkele manier verantwoordelijk zijn.

De volgende bepalingen zijn van toepassing op het opnemen van contant geld:

- wij kunnen limieten en beperkingen opleggen aan geldopnames, zoals minimum- en maximumopname per transactie, per dag, per overzichtsperiode of per andere periode;
- deelnemende financiële instellingen en exploitanten van geldautomaten kunnen hun eigen limieten en beperkingen opleggen aan geldopnamediensten. Bijvoorbeeld limieten aan het aantal geldopnames, het bedrag per opname en de toegang tot de in geldautomaten beschikbare opnamediensten;
- wij hebben het recht om u toegang tot contant-geldopnames en/of geldautomaten te beëindigen, zelfs als op de Kaartrekening geen sprake is van een negatief saldo. Dit mag zonder een reden te vermelden of u vooraf op de hoogte te brengen;
- wij kunnen u mogelijk verplichten een machtiging tot automatische SEPA-domiciliëring te ondertekenen, waardoor wij bedragen kunnen incasseren via uw bankrekening of Kaartrekening. In dit geval kan het beëindigen of tijdelijk stopzetten van het machtigingsformulier automatisch leiden tot de opschorting of beëindiging van de Express Cash-dienst;
- wij zijn op geen enkele manier aansprakelijk als u geen geldopname kunt doen wanneer dit direct of indirect een gevolg is van, onder andere:
 - onvoldoende saldo in de geldautomaat
 - defect van een geldautomaat
 - elke omstandigheid buiten onze controle of die van de instelling die de geldautomaat beheert
 - een onjuiste pincode
- het maximumbedrag dat contant kan worden opgenomen verschilt per Kaartrekening en per Kaarttype.

Deze limieten kunnen worden gewijzigd voor zowel geldautomaten als de Express Cash-service als geheel. Wij hebben het recht om een contant voorschot te weigeren als u aantoonbaar niet in staat bent om het bedrag van dit voorschot terug te betalen. Hierbij houden we rekening met uw bestedingspatroon en de informatie die u ons heeft gegeven met betrekking tot uw financiële situatie.

Als uw abonnement op de Express Cash-service tijdens de duur van deze overeenkomst telefonisch wordt afgesloten, gaat u ermee akkoord dat de deelname aan de Express Cash-service op afstand plaatsvindt. Dit kan bewezen worden door middel van een elektronische opname, een bevestigingsbrief te sturen of een telefoongesprek met u te houden. Indien van toepassing bevestigt u opnieuw dat u met volledige kennis hiervan handelt en u al deze Algemene Voorwaarden hebt geaccepteerd, inclusief dit deel: artikel 6, specifiek voor de Express Cash-service.

7. Transacties voor onverwachte bedragen

Als u een aankoop deed op het moment dat u de betaling autoriseerde niet precies wist welk bedrag zou worden gedebiteerd, kunt u ons om terugbetaling vragen als er aan onderstaande voorwaarden voldaan is:

- het exacte bedrag van de transactie werd niet gespecificeerd bij aankoop en het bedrag van de transactie hoger is dan u op basis van uw historisch betaalgedrag redelijkerwijs kon verwachten. Bijvoorbeeld bij het inchecken van een hotel.

Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

Het verzoek van terugbetaling dient u voor 8 weken na de datum van het rekeninguittreksel waarop de aankoop voorkomt indienen.

U moet ons in dat geval alle mogelijke informatie geven waar wij u redelijkerwijs om vragen en wij kunnen deze informatie, inclusief persoonsgegevens, doorgeven aan derden die uw vordering onderzoeken. Wij ronden ons onderzoek af binnen 10 werkdagen na ontvangst van alle vereiste informatie. Daarna gaan wij over tot terugbetaling of laten wij u weten waarom uw vordering werd afgewezen.

U heeft geen recht op terugbetaling als u of een bijkomende Kaarthouder:

- rechtstreeks toestemming aan ons gaf voor de transactie;
- ten minste 4 weken voorafgaand aan de transactie informatie over de transactie ontving van ons of de handelaar. Dit geldt ook als deze informatie aan u ter beschikking werd gesteld.

Bijvoorbeeld als het bedrag onbekend was op het moment van de door u toegestane transactie, maar later aan u werd bevestigd. Dan heeft u geen recht op een terugbetaling als de bevestiging ten minste vier weken voordat uw Kaart voor het bedrag werd gedebiteerd plaatsvond.

8. Diefstal, verlies of misbruik van de Kaart of de Kaartrekening

U of de bijkomende Kaarthouder moet:

- de Kaart te ondertekenen;
- de Kaart veilig opbergen en beveiligen. Bijvoorbeeld met behulp van wachtwoorden op apparaten, biometrische gegevens en eventueel andere beveiligingsgegevens;
- de Kaartrekening of Kaart nooit door anderen laten gebruiken en regelmatig nagaan dat de Kaart nog steeds in uw bezit is;
- het Kaartnummer of de Kaart alleen delen met ons, en alleen voor het uitvoeren van een transactie. Deel uw beveiligingsgegevens nooit met iemand anders, behalve met een externe dienstverlener als dat noodzakelijk is;
- een pincode of wachtwoord te kiezen dat niet makkelijk is te achterhalen.

Indien u of een bijkomende Kaarthouder een Kaart registreert voor gebruik op een mobiele telefoon of ander apparaat, moet u of de bijkomende Kaarthouder:

- die mobiele telefoon of dat andere apparaat en uw beveiligingsgegevens steeds veilig bewaren en beveiligen, op dezelfde wijze als u dat zou doen met uw Kaart of pincode;
- waar nodig altijd de vergrendelingsfunctie op de telefoon of het andere apparaat gebruiken;
- nooit uw beveiligingsgegevens met derden delen en derden ook geen toegang geven tot het apparaat op een manier die ze in staat stelt om transacties te verrichten met de Kaart geregistreerd op het apparaat.

U of een bijkomende Kaarthouder moet ons onmiddellijk op de hoogte brengen als u vermoedt:

- dat een Kaart is verloren, gestolen of niet ontvangen;
- dat een mobiele telefoon of ander apparaat waarop een Kaart werd geregistreerd, is verloren, gestolen of als er inbreuk op is gemaakt;
- dat iemand anders een pincode of andere beveiligingsgegevens kent;
- dat de Kaartrekening of een Kaart wordt misbruikt of gebruikt zonder autorisatie;
- dat een transactie op de Kaartrekening niet werd geautoriseerd of onjuist werd verwerkt.

U vindt onze contactgegevens aan het begin van deze Overeenkomst.

Daarnaast moet u het verlies of de diefstal binnen 24 uur na de ontdekking melden bij de politie in het gebied waar dit heeft plaatsgevonden.

Als het gebruik van een Kaart om wat voor reden dan ook wordt stopgezet, kan tegelijkertijd ook het gebruik van andere Kaarten die aan uw Kaartrekening zijn gekoppeld worden stopgezet.

Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

Als u zich aanmeldt voor online rekeningdiensten, moet u uw beveiligingsgegevens en uw mobiele telefoon of ander apparaat veilig bewaren en/of beveiligen. Beveiligingsgegevens zijn een gebruikersnaam, wachtwoord en andere gegevens.

Als u niet frauduleus, te kwader trouw, met opzet of grof nalatig heeft gehandeld, bent u vanaf het moment dat u ons op de hoogte heeft gebracht niet aansprakelijk voor ongeautoriseerde debitering van uw Kaartrekening. Er kan een bedrag van maximaal 50 euro in rekening worden gebracht.

Indien, volgens ons, vermoedelijk of feitelijk fraude is gepleegd met uw Kaartrekening of uw Kaart of wij vermoeden dat de beveiliging van uw Kaartrekening of uw Kaart wordt bedreigd, zullen wij contact met u opnemen. Dit geldt ook voor de omstandigheden die in dit hoofdstuk zijn uiteengezet. We gebruiken hiervoor de contactinformatie die u ons heeft verstrekt.

9. Hoe u betaalt

U moet uw betalingen aan ons doen in euro's. U kunt daarvoor gebruik maken van een van de methoden vermeld op uw rekeninguittreksel of een andere methode die wij u toestaan te gebruiken.

Als u meerdere Kaartrekeningen bij ons heeft, dan moet u voor elke Kaartrekening apart de betalingen doen. Indien u meerdere betalingen tegelijk doet en niet duidelijk aangeeft naar welke Kaartrekening deze geboekt moeten worden, kunnen wij elke willekeurige Kaartrekening crediteren.

Wij crediteren uw Kaartrekening op de dag waarop wij de betaling ontvangen, als dat binnen kantooruren is. Betalingen die buiten kantooruren worden ontvangen, worden gecrediteerd op de eerstvolgende werkdag.

Een betaling moet plaatsvinden vanaf een particuliere bankrekening, die op uw naam staat. Deze bankrekening mag geen zakelijke bankrekening zijn en dient te worden aangehouden bij een bank gevestigd in het Single Euro Payments Area, SEPA-gebied.

10. Terugkerende betalingen

U kunt ons toestemming geven om een terugkerende betalingsfaciliteit op uw Kaart in te stellen voor een bepaalde handelaar. Voor alle terugkerende betalingsfaciliteiten geldt dat u verantwoordelijk bent voor alle door de handelaar gemaakte kosten. U kunt een handelaar toestemming geven om op regelmatige momenten een Kaartrekening te debiteren voor zijn producten of diensten, hierna aangeduid als 'terugkerende betaling'.

Om mogelijke verstoring van terugkerende betalingen en levering van goederen en/of diensten door de handelaar te vermijden, moet u zorgen dat de handelaar beschikt over de laatst bijgewerkte informatie betreffende de terugkerende betaling. Wij verstrekken geen informatie over een vervangende Kaart, zoals Kaartnummer en vervaldatum aan de handelaar. In bepaalde omstandigheden kunnen terugkerende betalingen automatisch naar een vernieuwde Kaart worden geboekt, zonder u op voorhand op de hoogte te brengen.

U blijft verantwoordelijk voor alle terugkerende betalingen die op de Kaartrekening worden belast ook wanneer de Kaart werd vervangen of geannuleerd.

Wij zijn niet aansprakelijk voor de manier waarop de terugkerende betaling wordt ingesteld, of voor het niet uitvoeren van een terugkerende betaling door de handelaar.

11. Garantievoorziening

U kunt de Kaart gebruiken om bepaalde diensten te verkrijgen waarvoor een garantie wordt vereist. Bijvoorbeeld voor een hotelreservering of huurauto. In dat geval kan de handelaar ons vragen om tijdelijk een bedrag te reserveren. Dit bedrag is gelijk aan het bedrag van de garantie.

Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

Afhankelijk van de eisen van de handelaar kan er op voorhand een autorisatie van de Kaart nodig zijn, voor een van tevoren vastgesteld bedrag in de relevante valuta. Als het totale van tevoren geautoriseerde bedrag niet wordt gebruikt om het betrokken bedrag te betalen, kan het zijn dat het van tevoren geautoriseerde bedrag gedurende 7 dagen wordt geblokkeerd. Voor autohuur en cruises, kan de blokkering langer duren dan 7 dagen. U geeft uitdrukkelijk toestemming tot eventuele toekomstige voorafgaande autorisatie en tot mogelijke blokkering van het bedrag voor een bepaalde periode.

12. Hoe wij betalingen verwerken

Gewoonlijk debiteren wij uw Kaartrekening in de volgende volgorde:

- transacties die op een maandelijks kaartrekeninguittreksel zijn vermeld;
- kosten voor late betaling;
- kosten die gepaard gaan met een geweigerde domiciliëring wegens ontoereikend saldo;
- eventuele Kaartbijdrage en Kaartbijdrage voor bijkomende Kaarthouders;
- andere door ons in rekening gebrachte vergoedingen die apart op uw maandelijks rekeninguittreksel worden weergegeven.

13. Gemiste betalingen

Te laat betalen of niet betalen kan ervoor zorgen:

- dat u aanvullende vergoedingen of kosten moet betalen;
- dat uw kredietwaardigheid wordt aangetast. Hierdoor wordt het lastiger of duurder om krediet te krijgen bij een derde partij;
- dat een gerechtelijke procedure tegen u wordt aangespannen om de bedragen die u volgens deze Overeenkomst verschuldigd bent op te eisen. Dit kan inhouden dat wij via een bevel van de rechtbank het recht krijgen op betaling uit de opbrengst van de verkoop van uw woning of andere eigendommen. Het kan ook dat uw faillissement wordt aangevraagd.

14. Ten onrechte op uw Kaartrekening gestorte betalingen

Als wij per ongeluk of als gevolg van een systeemfout een betaling op uw Kaartrekening storten, halen we dat bedrag automatisch weer van uw Kaartrekening af.

Als wij horen dat een betaling binnen de Europese Economische Ruimte (EER) onterecht op uw Kaartrekening is gestort door een derde partij, nemen wij contact met u op. Dit kan bijvoorbeeld door een verkeerd rekeningnummer of onjuiste referentie in te geven. Als u ons laat weten dat de betaling voor u bedoeld was, zijn wij wettelijk verplicht om alle relevante informatie te delen. Dit omvat uw naam, adres en transactiegegevens. Wij delen deze informatie op verzoek met de bank waar de betaling vandaan kwam, zodat de betaler contact met u kan opnemen.

15. Bijkomende Kaarthouders

Op uw uitdrukkelijk verzoek kunnen wij bijkomende Kaarten uitgeven die aan uw Kaartrekening zijn gekoppeld. Bijkomende Kaarthouders hebben geen Kaartrekening bij ons maar kunnen uw Kaartrekening gebruiken onder voorbehoud van naleving van deze Overeenkomst. Dit geldt ook voor de Express Cash-functie, indien dit van toepassing is. U dient ervoor te zorgen dat bijkomende Kaarthouders deze Overeenkomst en eventuele wijzigingen daarin naleven. Wij kunnen het aantal geautoriseerde bijkomende Kaarthouders beperken.

U bent verantwoordelijk voor het gebruik van uw Kaartrekening door bijkomende Kaarthouders en iedereen die zij toestemming geven om uw Kaartrekening te gebruiken. Dit houdt in dat u alle transacties moet betalen die zij verrichten, met inbegrip van contant-geldopname, jaarlijkse bijdragen en eventuele andere vergoedingen.

Als u een eind wilt maken aan het recht van een bijkomende Kaarthouder om uw kaartrekening te gebruiken, dient u ons dat te melden.

Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

16. Omzetting van in vreemde valuta gedane transacties

Als wij een transactie of terugbetaling ontvangen die in vreemde valuta moet worden verwerkt, zet AE Exposure Management Limited ("AEEML") - de verbonden vennootschap die de koerszetting bepaalt - deze om in euro's op de verwerkingsdatum. De verwerkingsdatum kan verschillen van de datum van de transactie of terugbetaling. Hierdoor kan de gebruikte wisselkoers afwijken van de koers op de transactiedatum. Schommelingen in wisselkoersen kunnen groot zijn.

Transacties en terugbetalingen in Amerikaanse dollars worden door AEEML direct omgezet in euro's. Andere transacties worden door AEEML eerst omgezet in dollars en daarna in euro's. Wij brengen slechts eenmaal de valutaconversiekosten in rekening.

De door AEEML gebruikte wisselkoers is:

- de wettelijk voorgeschreven of gangbare wisselkoers in het land waar de transactie plaatsvond;
- of, als die niet van toepassing is, de American Express Wisselkoers. Deze wisselkoers is gebaseerd op de interbancaire koersen geselecteerd uit gebruikelijke bronnen in de sector op de werkdag (van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van 25 december en 1 januari) voorafgaand aan de verwerkingsdatum.

De koersontwikkeling heeft onmiddellijke toepassing, zonder u op voorhand op de hoogte te brengen. Op alle niet euro-transacties worden valutaconversiekosten toegepast. Dit is een additionele toeslag van 2,5%.

Als u een transactie in vreemde valuta verricht, is het mogelijk dat u de optie krijgt om een handelaar of andere derde toe te staan die transactie om te zetten in euro's voordat de transactie ons bereikt. In dat geval wordt de wisselkoers vastgesteld door de derde, eventueel met inbegrip van door laatstgenoemde vastgestelde commissie en bijkomende kosten. Aangezien wij in dat geval een door een derde in euro's omgezette transactie ontvangen, brengen wij dan geen valutaconversiekosten in rekening.

De totale kosten voor het omrekenen van uw valuta zijn de valutawisselkosten. Dit bestaat uit de American Express Wisselkoers en de valutaconversiekosten. De regelgeving vereist dat wij u informatie verstrekken om u in staat te stellen de valutawisselkosten te vergelijken met de referentiekosten die door de Europese Centrale Bank worden uitgegeven. Deze informatie kunt u vinden op onze website.

Wanneer wij een transactie ontvangen voor verwerking in een andere valuta van de Europese Unie, zullen wij per e-mail contact met u opnemen om u te informeren over hoe de valutawisselkosten voor uw transactie zich verhouden tot de referentiekosten uitgegeven door de Europese Centrale Bank. U moet ervoor zorgen dat wij uw huidige e-mailadres hebben als u deze informatie wenst te ontvangen. Wij sturen deze informatie elke keer als we een transactie ontvangen voor verwerking in een andere valuta van de Europese Unie. U kunt zich afmelden voor het ontvangen van deze informatie door de instructies in de mail te volgen. Wij zullen u informeren als er in de toekomst andere methoden beschikbaar zijn om u deze informatie te geven.

17. Uittreksels en berichten van juridische aard

Als u een online Kaartrekening heeft aangemaakt maken wij uw Kaartrekeninguittreksels standaard online beschikbaar. Dit gebeurt ten minste eens per maand als er activiteit op uw Kaartrekening was. Als er geen activiteit op uw Kaartrekening is, gebeurt dit elke 12 maanden. Wanneer een nieuw Kaartrekeninguittreksel voor u klaarstaat op uw online Kaartrekening, ontvangt u een e-mail op het meest recent door u doorgegeven e-mailadres. Verzending kan ook gebeuren tegen betaling via de gewone post of op elke andere wettelijk toegestane manier.

Wij kunnen u ook berichten sturen door ze te vermelden op onze Kaartrekeninguittreksels of in te sluiten bij uw maandelijks rekeninguittreksels. Deze berichten zijn inclusief informatie die wij wettelijk verplicht zijn op te sturen, zoals informatie over wijzigingen in deze Overeenkomst of andere overeenkomsten met u. U kan er ook voor kiezen om berichten te ontvangen op uw online account of in de mobiele app.



Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

Elk Kaartrekeninguittreksel vermeldt:

- alle transacties en bedragen die in de uittrekselsperiode op uw Kaartrekening zijn belast of gecrediteerd;
- het totale saldo van de Kaartrekening;
- betalingsinformatie: maandelijkse afsluitingsdatum van uw Kaartrekening en maandelijkse vervaldatum voor betalingen.

U moet elk Kaartrekeninguittreksel zorgvuldig nakijken en zo snel mogelijk contact met ons opnemen als u een fout ontdekt op uw uittreksel of als u een vermoeden heeft van frauduleuze transacties of meer informatie wenst.

Als u uw Kaartrekeninguittreksels tegen betaling per post ontvangt, sturen we u die naar het laatst aan ons bekende factuuradres. Wij kunnen niet verantwoordelijk worden gehouden voor vertragingen bij de post..

18. Contact met u

Wij kunnen u belangrijke berichten en andere mededelingen sturen over:

- de Algemene Voorwaarden, inclusief Kaart, verzekeringen en andere aan uw Kaart gekoppelde voordelen
- uw Kaartrekening
- Kaartvoordelen
- Voordelen van de Bijkomende Kaart

Dat kunnen wij doen via:

- e-mail
- sms
- een bericht op uw rekeninguittreksels
- onze website
- uw online Kaartrekening

Bijvoorbeeld: u kunt van ons een melding ontvangen ter bevestiging dat u uw contactgegevens heeft bijgewerkt.

Sommige berichten moeten wij u sturen in de context van onze Overeenkomst, zoals:

- rekeninguittreksels
- beveiligingsmeldingen
- berichten met betrekking tot de diensten die wij u leveren en de aan uw Kaart gekoppelde voordelen

Voor bijvoorbeeld onze Centurion- en Platinum- Kaarthouders omvat onze Overeenkomst specifieke voordelen in verband met de Centurion en Platinum-Kaart, zoals uitnodigingen voor exclusieve evenementen.

U heeft het recht om bezwaar te maken tegen andere meldingen of speciale mededelingen die geen betrekking hebben op onze dienstverlening. Dit gaat bijvoorbeeld om direct marketing, waar u zich waarschijnlijk eerder voor heeft aangemeld via uw aanvraagformulier. U kunt bezwaar maken door contact met ons op te nemen via uw online Kaartrekening of door ons te bellen. Dit kunt u doen door contact met ons op te nemen door ons te bellen of via de Amex live chat een bericht te sturen.

Als wij contact met u moeten opnemen over feitelijke of vermoede fraude of dreigende inbreuken op de beveiliging, gebruiken wij daarvoor de snelste en veiligste manier.

19. Uw contactgegevens wijzigen

Om contact met u op te nemen gebruiken wij de meest recente contactgegevens waarover wij beschikken. U moet ons direct informeren over elke wijziging van uw postadres of e-mailadres, dat wij gebruiken voor de verzending van rekeninguittreksels of berichten over uw Kaartrekening.

Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

Wij kunnen uw contactgegevens bijwerken als wij bericht ontvangen dat deze zijn gewijzigd of onjuist zijn. Als onze berichten niet worden bezorgd of aan ons worden geretourneerd, kunnen wij onze pogingen om u te berichten stoppen totdat wij de juiste contactgegevens ontvangen. Als laatste middel kunnen wij in dat geval uw Kaartrekening blokkeren om de veiligheid van uw Kaart te waarborgen.

Berichten van juridische aard worden via uw online Kaartrekening geplaatst of naar het laatst bij ons bekende post- of emailadres gestuurd.

20. Uw Kaartrekening opschorten

Wij kunnen op elk moment uw Kaartrekening of functies daarvan opschorten als:

- u ons opdracht geeft uw Kaartrekening op te heffen;
- wij dat nodig vinden voor de veiligheid van de Kaartrekening;
- u een inbreuk maakt op deze Overeenkomst;
- wij ongeoorloofd, onbehoorlijk of frauduleus gebruik vermoeden;
- in geval van voorschotten in contanten: indien uw limiet wordt overschreden;
- wij in redelijkheid van oordeel zijn dat er een hoog risico bestaat dat u niet in staat zult zijn om ons terug te betalen.
Bijvoorbeeld als u failliet gaat of bent overleden

Normaal gesproken berichten wij u vooraf of onmiddellijk nadat we de opschorting hebben doorgevoerd. Hoewel wij niet verplicht zijn, kunnen wij u informeren over de reden en een voorafgaande ingebrekestelling.

Als uw Kaart of Kaartrekening wordt opgeschort, moet u en elke bijkomende Kaarthouder:

- gebruik van de Kaart stoppen;
- handelaars laten weten dat ze voor betalingen geen gebruik meer moeten maken van uw Kaartrekening;
- nog steeds het totale uitstaande saldo te betalen.

Wij staan het opnieuw gebruik van de Kaartrekening en de Kaart toe als de redenen waarom deze werd opgeschort, niet langer van toepassing zijn. U kunt ons op de hoogte brengen als deze redenen niet langer van toepassing zijn en de hervatting van het gebruik van de Kaartrekening verzoeken door contact met ons op te nemen.

Als uw Kaart om welke reden dan ook wordt opgeschort, kunnen alle andere Kaarten die aan uw Kaartrekening gekoppeld zijn tegelijkertijd worden opgeschort.

21. Beëindiging van uw Overeenkomst

Deze Overeenkomst geldt voor onbepaalde duur. Zowel u als wij kunnen deze op elk moment beëindigen, zonder het moeten geven van een reden.

U kunt de Overeenkomst beëindigen met een opzegtermijn van één maand. Dit doet u door ons telefonisch of schriftelijk of via de chat opdracht te geven uw Kaartrekening te sluiten en alle nog verschuldigde bedragen te betalen. U vindt onze contactgegevens aan het begin van deze Overeenkomst.

Voor Express Cash kunt u de Overeenkomst voor deze functie op elk moment met onmiddellijke ingang beëindigen. Dit kan zonder dat de volledige overeenkomst wordt beëindigd.

Wij kunnen uw Kaartrekening opheffen na een opzegtermijn van twee maanden. Dit kan ook onmiddellijk gebeuren, eventueel met schriftelijke kennisgeving, als zich een van de volgende situaties voordoet:

- u bij herhaling verzuimt het totale saldo op de Kaartrekening te betalen of de bestedingslimiet overschrijdt;
- u in ernstige mate of voortdurend inbreuk maakt op deze Overeenkomst;

Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

- u ons valse of misleidende informatie geeft;
- stappen zijn ondernomen om uw faillissement aan te vragen of enige vorm van interim bestuur op u is toegepast of u onder toezicht bent geplaatst;
- u inbreuk maakt op uw verplichtingen uit hoofde van een andere Overeenkomst met ons of een van de andere bedrijven in onze groep;
- wij in redelijkheid van oordeel zijn dat wij door voortzetting van de Overeenkomst het risico lopen:
 - een wet, regelgeving, code of andere verplichting te overtreden. In het bijzonder de wet- en regelgeving met betrekking tot de voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme;
 - dat een regering, wetshandhavinginstantie of regelgever actie tegen ons zal ondernemen.
- wij niet de vereiste informatie van u ontvangen, inclusief informatie die nodig is om te voldoen aan wet- en regelgeving met betrekking tot de voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme;
- u arbeidsongeschikt wordt of overlijdt;
- u ons personeel onbehoorlijk behandelt of bedreigt;
- als wij redelijke grond hebben om aan te nemen dat u niet in staat of niet van plan bent om uw schulden te betalen.

In elk van de genoemde omstandigheden kunnen wij uw Kaartrekening opheffen en eisen dat u ons alle verschuldigde bedragen, als gevolg van deze Overeenkomst, onmiddellijk terugbetaalt.

Als u problemen ondervindt of verwacht met het doen van betalingen, moet u zo snel mogelijk contact met ons opnemen. Wij zullen ons steeds houden aan verplichte wettelijke voorschriften om u op de hoogte te brengen voordat wij de Overeenkomst beëindigen.

De Overeenkomst wordt pas beëindigd wanneer u alle verschuldigde bedragen aan ons heeft voldaan. Tot dat moment:

- blijven alle bepalingen van de Overeenkomst volledig van kracht, inclusief ons recht om deze te wijzigen;
- heeft u en elke bijkomende Kaarthouder het recht niet om de Kaartrekening of de Kaart te gebruiken voor transacties;
- zijn uw Kaartvoordelen niet geldig.

Bij beëindiging van de Overeenkomst moet u alle Kaarten vernietigen die aan de Kaartrekening gekoppeld zijn.

Als u jaarlijks betaalt voor uw Kaartlidmaatschap of lidmaatschap voor een bijkomende Kaart, betalen wij elke Kaartlidmaatschapsbijdrage die u heeft betaald, terug op pro rata-basis op de vervaldatum van de Overeenkomst.

In geval van beëindiging van onze betalingsdiensten, om welke reden dan ook, zorgen wij voor de onmiddellijke uitvoering van alle eventuele uitstaande betalingstransacties. In dat geval beëindigen we de bestaande overeenkomsten met onmiddellijke ingang na ontvangst van de terugbetaling van eventuele uitstaande bedragen.

22. Kaartvoordelen (aanvullende diensten en optionele diensten)

Door het indienen van één of meerdere aanvraagformulieren, bevestigt u dat:

- u alle benodigde informatie over het totale productaanbod heeft ontvangen;
- de kaart heeft gekozen die het best past bij uw behoeften, en daarom handelt met volledige kennis van de feiten;
- u geïnformeerd bent over alle specificaties van de Kaart.

U kunt ervoor kiezen een Kaart aan te vragen met aanvullende en/of optionele diensten en voordelen, aangeduid als Kaartvoordelen, zoals verzekering of Membership Rewards®. Als u kiest voor een dergelijke Kaart wordt een jaarlijkse of maandelijkse Kaartlidmaatschapsbijdrage in rekening gebracht. Indien van toepassing kan er ook een inschrijfkost gelden voor het lidmaatschap. Als u een verzekering bij uw Kaartvoordelen heeft, bent u geen bijkomende verzekeringspremie verschuldigd, aangezien deze reeds is verwerkt in de jaarlijkse of maandelijkse Kaartlidmaatschapsbijdrage.

De kosten van het Kaartlidmaatschap, de inschrijving, indien van toepassing, en het lidmaatschap voor een bijkomende Kaart vindt u in het afzonderlijk document "Overzicht van bijdragen en andere kosten".

Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

Als er voordelen aan uw Kaart zijn gekoppeld, kunnen hierop afzonderlijke Voorwaarden van toepassing zijn, die zijn ingesteld door ons, bijvoorbeeld Membership Rewards® of derden, bijvoorbeeld verzekeringen. Deze voorwaarden kunnen zonder u op voorhand te informeren worden gewijzigd. Wij raden u aan om te zorgen dat u op de hoogte blijft van de meest recente Voorwaarden die op u van toepassing zijn, die u steeds kunt vinden op onze website www.americanexpress.be/documenten.

Ter verduidelijking: de verzekeringsdiensten die bij de Kaart zijn inbegrepen worden geleverd door externe verzekeringsmaatschappijen. Lees daarom zorgvuldig de verzekeringsvoorwaarden die van toepassing zijn op deze verzekeringsdiensten. Wij blijven een derde partij met betrekking tot de verzekeringsovereenkomst en bij elke discussies of klacht die daarmee te maken heeft.

U behoudt altijd de mogelijkheid om te kiezen voor de Blue Kaart, die alleen betaalfuncties biedt zonder de extra voordelen en diensten van andere Kaarten. U kunt op elk moment overstappen, zonder bijkomende kosten, behalve de jaarlijkse bijdrage. Voor meer informatie over de Blue Kaart kunt u terecht op www.americanexpress.be voor België of www.americanexpress.lu voor Luxemburg.

Als u tijdens de duur van deze Overeenkomst, telefonisch of via chat, een van de diensten hebt afgesloten, gaat u ermee akkoord dat de deelname aan deze diensten op afstand plaatsvindt. Dit kan worden bewezen door een elektronische opname. Indien van toepassing bevestigt u opnieuw dat u met volledige kennis hiervan handelt en dat u dus al deze Algemene Voorwaarden en de specifieke voorwaarden voor de diensten in kwestie reeds hebt aanvaard. Bijvoorbeeld bij het telefonisch aanvragen van toegang tot de luchthavenlounge voor een bijkomende Kaarthouder.

23. Verrekening

Wij kunnen op ieder moment, zonder u vooraf te informeren, een eventueel tegoed op uw Kaartrekening verrekenen met bedragen die u ons op een andere American Express Kaartrekening verschuldigd bent. Dit geldt ook als deze kaartrekening in een andere valuta is of als u meer dan één kaartrekening bij ons hebt. We doen dit totdat al uw schulden aan ons zijn betaald.

24. Klachten over ons

Wij doen er alles aan om te zorgen dat u de beste service krijgt.

Als u niet tevreden bent over een bepaald aspect van onze diensten, kunt u ons dit laten weten of een klacht indienen door:

- contact op te nemen met onze klantendienst
- ons te schrijven op:
American Express - Afdeling Klachten
Vorstlaan 100
B-1170 Brussel
- een e-mail te sturen naar: complaints.be@aexp.com.

Als u niet tevreden bent met de door ons geboden oplossing, kunt u het geschil voorleggen aan:

Ombudsfin

North Gate II, Koning Albert II-laan 8, bus 2
B-1000 Brussel

E-mail: ombudsman@ombudsfin.be

Website: <http://ombudsfin.be/>

U kunt ook contact opnemen met de **Algemene Directie Economische Inspectie van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, op het volgende adres:**

Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie

Algemene Directie Economische Inspectie

North Gate III, Koning Albert II-laan 16, 3e verdieping 1000 Brussel

E-mail: eco.inspec.fo@economie.fgov.be

Website: <http://economie.fgov.be>

Website: <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/>

Als u ook contact wilt opnemen met de Spaanse vennootschap American Express Europe S.A. waarvan ons bijkantoor afhankelijk is, neem dan 24 uur per dag, 7 dagen per week contact op met de klantendienst voor Kaarthouders op +34 900 814 500.

U kunt schrijven naar de Klantendienst, Avenida Partenón 12-14, 28042 Madrid, of mailen naar sac@aexp.com en als u niet tevreden bent met de oplossing van uw klacht of als u geen antwoord hebt ontvangen binnen de wettelijke termijn, kunt u ook contact opnemen met de klachtenafdeling van de Bank van Spanje. De klachtenafdeling van de Bank van Spanje (Banco de España) zal ook optreden als alternatieve geschillenbeslechtsinstantie voor consumentenzaken.

Tot slot, in het geval dat het contract elektronisch is afgesloten, kunt u contact opnemen met het online platform voor de geschillenbeslechting dat is opgericht door de Europese Commissie: <http://ec.europa.eu>.

25. Hoe wij zijn gereguleerd en gestructureerd

Voor de betalingsdiensten, is American Express Europe S.A. ingeschreven in het handelsregister van Madrid onder nummer M-257407, Volume 15.348, Afdeling 8, Boek 204, eerste vermelding, met fiscaal identificatienummer NIF: A-82628041, erkend als betalingsinstelling door de Banco de España en in die hoedanigheid geregistreerd onder nummer 6837.

Voor de distributie van de verzekeringen inbegrepen in de Kaart, is het zo dat AMEX Asesores de Seguros, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, S.A.U. geregistreerd is als verzekeringsagent in Spanje en een 100% dochtervennootschap is van American Express de España SAU. Meer specifiek staat zij geregistreerd in het Spaanse Administratief Register van verzekerings-, en herverzekeringstussenpersonen van de Direccion General de Seguros (DGS), met nr. AJ0022 en met financiële waarborg en aansprakelijkheidsverzekering, NIF: A-79770608. Avenue Partenon 12-14, 28042 Madrid, Spanje. AMEX Asesores de Seguros valt onder het toezicht van de DGS en is toegelaten om verzekeringsdistributieactiviteiten in België en Luxemburg uit te oefenen.

Voor meer informatie over de verschillende verzekeringen die aan uw Kaart gekoppeld zijn en de verzekeringsdekking die wij als tussenpersoon aanbieden, kunt u onze website bezoeken. Deze verzekeringen worden door onze partners aangeboden en dekken de onderdelen van de verzekering die binnen onze activiteiten vallen. Houd er rekening mee dat deze dekking naar ons eigen inzicht op elk moment kan worden gewijzigd. Bezoek www.americanexpress.be/documenten voor meer details.

26. Vorderingen jegens detailhandelaren of andere derden

Als u een transactie met een handelaar of andere derde betwist, kunnen wij – zonder daartoe verplicht te zijn – uw Kaartrekening crediteren voor het totaal of een deel van de betwiste transactie.

Als wij dat doen, stemt u en eventuele bijkomende Kaarthouders ermee in dat u automatisch alle rechten en vorderingen tegen de handelaar of andere derde(n) aan ons overdraagt. Vorderingen uit onrechtmatige daad, zoals nalatigheid, zijn hiervan uitgesloten. Dit geldt ongeacht of wij wettelijk verplicht zijn tot terugbetaling.

U zegt toe om tegen de handelaar of andere derde geen vordering te zullen instellen voor het gecrediteerde bedrag. Als wij dat wel doen, moet u uw medewerking verlenen. Voor het instellen van een vordering moeten we mogelijk uw persoonsgegevens gebruiken. Hierbij kunnen deze gedeeld worden met een handelaar of andere derde. Als dat het geval is, zullen wij u daarvan op de hoogte brengen.

Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

27. Hoe wij uw informatie gebruiken

Wij gebruiken uw persoonsgegevens:

- waar dat nodig is voor de uitvoering van onze Overeenkomst, dit houdt in het bijzonder in:
 - 24/7 dienstverlening: activering van Kaarten, vervanging van Kaarten, bijkomende Kaarten, terugkerende facturering etc.;
 - bescherming: verzekeringen en bijstand;
 - reisvoordelen: toegang tot reisbureau inclusief onderhandelde voordelen, zoals upgrades en toegang tot lounges;
 - lifestylevoordelen: conciërgedienst, verschillende soorten evenementen, bijvoorbeeld privébezoeken, tentoonstellingen etc.;
 - loyalty: Membership Rewards-programma of Partner Loyalty-programma;
 - naleving van een wettelijke verplichting. Bijvoorbeeld de due diligence die financiële instellingen moeten verrichten alvorens een Kaartrekening goed te keuren.
- om onze gerechtvaardigde belangen te kunnen uitoefenen, zoals:
 - het bepalen, uitoefenen of verdedigen van rechtsvorderingen;
 - het voorkomen van fraude;
 - het verbeteren van onze producten of diensten.
- indien we daartoe uw toestemming hebben gekregen, bijvoorbeeld voor marketingdoeleinden.

Dit heeft geen enkele invloed op eventuele rechten en verplichtingen die u of wij hebben uit hoofde van wetgeving over gegevensbescherming en met name de Verordening (EU) 2016/679 van het Europese Parlement en de Raad van 27 april 2016 (Algemene Verordening Gegevensbescherming 'AVG').

U kunt de contractuele relatie die u met ons hebt op elk moment beëindigen door uw Kaart te beëindigen en daarbij uw Kaartrekening op te heffen.

Voor meer informatie over het verzamelen en verwerken van uw persoonsgegevens en over uw rechten als individu kunt u :

- de online privacyverklaring/ Kaarthouders raadplegen op www.americanexpress.com/nl-be/bedrijf/legal/privacy-centrum/privacyverklaring-voor-kaarthouders;
- de klantendienst bereiken op het nummer dat op de achterkant van uw Kaart staat;
- contact met de klantendienst opnemen via de chat service via de Amex App, in het Engels;
- contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming:
 - via email: DPO-Europe@aexp.com
 - per post: Vorstlaan 100, 1170 Watermaal-Bosvoorde (Brussel) ter attentie van de Functionaris Gegevensbescherming.

28. Overdracht van de Overeenkomst

Wij hebben het recht deze Overeenkomst en uw Kaartrekening te verkopen of over te dragen. Wij kunnen dat doen zonder u daarvan op de hoogte te brengen, tenzij wij wettelijk verplicht zijn om dit vooraf te melden. U heeft niet het recht om uw Kaartrekening of verplichtingen uit deze Overeenkomst te verkopen of over te dragen.

29. Afstand van rechten

Wij kunnen ervoor kiezen om de uitoefening van onze rechten uit deze Overeenkomst uit te stellen of er afstand van te doen. Als we dat doen, betekent dit niet dat we ons recht verliezen om deze rechten op een later moment uit te oefenen of af te dwingen.

Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

30. Taal en toepasselijk recht

Deze Algemene Voorwaarden en alle rekeninguittreksels zijn opgesteld in het Frans en Nederlands. De Franse en Nederlandse versie zijn gezaghebbend. Andere diensten en andere documenten, zoals andere voorwaarden, mededelingen en aanvraagformulieren, worden u mogelijk enkel in het Engels gegeven. In deze gevallen geldt de Engelse versie als de officiële en gezaghebbende. Op deze Overeenkomst en de communicatie tussen u en ons is het Belgische recht van toepassing en hebben de hoven en rechtbanken van Brussel exclusieve bevoegdheid.

31. Belastingen en heffingen

U bent verantwoordelijk voor het betalen van belastingen, heffingen of andere bedragen, die op basis van de nationale wetgeving van het desbetreffende land van toepassing zijn. Dit geldt voor de Kaart, de transacties op uw Kaartrekening en elk gebruik van de Kaartrekening door u of bijkomende Kaarthouders.

32. Onze algemene taken en aansprakelijkheid

Wij zullen zorgen dat te allen tijde de noodzakelijke middelen tot uw beschikking worden gesteld, zodat u in staat bent om ons te informeren over eventuele niet geautoriseerde transacties, overeenkomstig uw verplichtingen en aansprakelijkheid. Zodra wij op de hoogte zijn van verlies, diefstal, verduistering of ander onbevoegd gebruik van de Kaart of de middelen die dat gebruik mogelijk maken.

Wij moeten u gedurende achttien 18 maanden na uw kennisgeving betreffende beveiliging, verlies, diefstal en fraude op verzoek bewijs kunnen verstrekken dat u ons juist heeft geïnformeerd.

Wij dienen een intern register bij te houden van alle transacties die met de Kaart zijn verricht en wel gedurende een periode van niet minder dan 10 jaar vanaf de datum waarop de transacties zijn uitgevoerd.

33. Beperking van onze aansprakelijkheid

Als wij een inbreuk maken op deze Overeenkomst, dan zijn wij niet aansprakelijk voor eventuele verliezen en kosten die het gevolg zijn van abnormale of onvoorziene gebeurtenissen, die wij redelijkerwijs niet beheersen en die onvermijdelijk waren, ondanks alle redelijke pogingen om ze te voorkomen.

Wij zijn niet aansprakelijk:

- voor fouten of nalatigheid met betrekking tot de betalingsdiensten waarop wij redelijkerwijs geen invloed hebben;
- het weigeren van een handelaar om een transactie te aanvaarden;
- als een handelaar vergeet om een autorisatie of pre-autorisatie van een transactie te annuleren;
- eventuele frauduleuze of nalatige handelingen van uw kant, die in strijd zijn met deze Overeenkomst.

Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele problemen met producten of diensten die u met de Kaart heeft gekocht. Dit geldt voor problemen met betrekking tot kwaliteit, beveiliging of wettigheid of andere aspecten die te maken hebben met de aankoop van de producten of diensten. Wij zijn niet aansprakelijk voor handelingen of nalatigheid van detailhandelaren, zoals het weigeren om de Kaart te aanvaarden als betaalmiddel. Alle goederen of diensten, die met de Kaart zijn betaald, en alle geschillen tussen u en de betreffende handelaar worden uitsluitend tussen u en die handelaar opgelost.

Algemene Voorwaarden American Express® Kaart

34. Uitsluiting buitencontractuele aansprakelijkheid

Voor zover de wet dit toestaat, zijn de regels van Boek 6 ("Buitencontractuele aansprakelijkheid") van het Belgisch Burgerlijk Wetboek niet van toepassing op deze Overeenkomst. De vergoeding van de schade die ontstaat door het niet uitvoeren van een verplichting uit deze Overeenkomst wordt alleen geregeld volgens de regels van het verbintenissenrecht. Dit geldt ook als de gebeurtenis, die de schade veroorzaakt een onrechtmatige daad is. Daarom kan, in afwijking van artikel 6.3 van het Belgisch Burgerlijk Wetboek, geen vordering wegens buitencontractuele aansprakelijkheid worden ingesteld tegen American Express. Dit geldt ook voor haar werknemers, bestuurders, onderaannemers andere personen die voor haar rekening handelen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en die kan worden beschouwd als "hulp persoon" in de zin van het Belgisch Burgerlijk Wetboek.

American Express Europe S.A. Belgisch bijkantoor, Vorstlaan 100, 1170 Brussel (Watermaal-Bosvoorde), ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) en in het BTW-register onder nummer (BE)0776.653.759, met een bankrekening bij BNP Paribas Fortis (BIC GEBABEBB) IBAN BE39 2100 0821 2619, en met belangrijkste commerciële website www.americanexpress.be. American Express Europe S.A. is een vennootschap naar Spaans recht, met maatschappelijke zetel aan de Avenida Partenón 12-14, 28042 Madrid (Spanje), ingeschreven in het handelsregister van Madrid onder nummer M-257407, Volume 15.348, Afdeling 8, Boek 204, eerste vermelding, met fiscaal identificatienummer NIF: A-82628041, erkend als betalingsinstelling door de Banco de España en in die hoedanigheid geregistreerd onder nummer 6837, en met belangrijkste commerciële website www.americanexpress.es.

Amex Asesores de Seguros, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, S.A.U., verzekeringsagent en 100 % dochtervennootschap van American Express de Espana SAU. Geregistreerd in het Spaanse Administratief Register van verzekerings-, en herververzekeringstussenpersonen van de Direccion General de Seguros (DGS), met nr. AJ0022 en met financiële waarborg en aansprakelijkheidsverzekering, NIF: A-79770608. Avenue Partenon 12-14, 28042 Madrid, Spanje. Amex Asesores de Seguros valt onder de supervisie van DGS en is toegelaten om verzekeringsdistributieactiviteiten in België en Luxemburg uit te oefenen.