

# Conditions Générales

## Carte de crédit Visa de Carrefour émise par Fimaser S.A.

### Art. 1. Droit de rétractation

1.1. Le consommateur a le droit de renoncer au contrat de crédit sans donner de motif, dans un délai de quatorze jours à dater soit du jour de la conclusion du contrat, soit du jour où le consommateur reçoit les clauses et conditions contractuelles, ainsi que les informations visées à l'article VII.78 du Code de Droit Economique, si cette date est postérieure à celle de la conclusion du contrat. Le consommateur doit notifier au prêteur, par lettre, fax ou e-mail adressé au Service Clientèle (par courrier : Fimaser, Rue de l'Evêque 26, 1000 Bruxelles, par fax : 02/226.36.69, ou par e-mail : [fimaser.sav@fimaser.be](mailto:fimaser.sav@fimaser.be)), qu'il exerce son droit de rétractation. Il rembourse au prêteur le capital sans retard et au plus tard 30 jours calendaires après la date de la notification de rétractation au prêteur. Le prêteur a également droit au remboursement des frais non récupérables qu'il aurait payés à une institution publique.

1.2. La rétractation du contrat de crédit entraîne la résolution de plein droit des contrats annexes.

### Art. 2. Consultation et traitement de données personnelles

#### 2.1. Fichiers consultés :

- Centrale des Crédits aux Particuliers auprès de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard du Berlaymont 14, 1000 Bruxelles ;
- Buy Way Personal Finance s.a. et, le cas échéant, les fichiers des sociétés agréées dans le cadre du crédit à la consommation pour lesquelles elle agit en tant que sous-traitant, Rue de l'Evêque 26, 1000 Bruxelles ;
- Fimaser s.a., Avenue des Olympiades 20, 1140 Bruxelles.

#### 2.2. Traitement des données :

Le consommateur est informé que la fourniture et la sécurisation des services fournis en application des présentes nécessitent la collecte et le traitement de données personnelles dans le respect des présentes et de notre « Charte pour la protection de la vie privée » qui est disponible sur le site Internet de Fimaser s.a. [www.carrefourfinance.be](http://www.carrefourfinance.be). Fimaser est le responsable de traitement des données personnelles du consommateur. Fimaser a nommé un Délégué à la Protection des Données (DPO) qui peut être contacté aux adresses suivantes : par courrier postal : rue de l'Evêque 26, 1000 Bruxelles et par e-mail [privacy@fimaser.be](mailto:privacy@fimaser.be).

Le consommateur est informé que les données le concernant sont collectées afin que le prêteur, Buy Way Services GEIE, les membres du GEIE agissant en leur nom ou pour un tiers, pour autant que Fimaser dispose d'un accès similaire à leur base de données, ainsi que toute autre entreprise agissant en tant que sous-traitant du prêteur puissent les traiter pour les finalités ci-après prévues et classées selon la base juridique applicable :

- à des fins de prévention, de détection et de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces, des abus et des fraudes ayant pour base légale le respect de toute disposition légale ou réglementaire applicable ;
- à des fins de gestion du contrat, des cartes et du crédit et des services y afférents (tels que le traitement des opérations de paiements, et de la clôture des contrats), ayant pour base légale la bonne exécution du contrat conclu avec le consommateur ;
- à des fins d'évaluation de l'acceptation de toute demande de crédit (évaluation préalable de la solvabilité du consommateur et de sa capacité à remplir ses obligations contractuelles) ayant pour base légale le respect de dispositions légales applicables ;
- à des fins de gestion des réclamations, plaintes et contentieux clients, ayant pour base légale l'exécution du contrat conclu entre le prêteur et le consommateur et le respect de toute disposition légale ou réglementaire applicable ;
- la preuve des communications téléphoniques (Les conversations téléphoniques avec votre conseiller sont susceptibles d'être enregistrées à titre de preuve du contenu de la conversation. Ces données pourront être conservées pendant la période pendant laquelle l'accord conclu pendant la conversation peut être contesté en justice) ayant pour base légale la bonne exécution du contrat conclu avec le consommateur ;

- à des fins de contrôle de la qualité du service et de formation et d'évaluation du personnel en vue de l'amélioration de nos services fondée sur notre intérêt légitime à assurer la fourniture d'un service continu et de qualité. Dans ces cas, les enregistrements des conversations téléphoniques avec votre conseiller seront conservés au maximum un mois ;
- à des fins de prospection commerciale relative à des produits ou services financiers proposés par le prêteur et fondée sur notre intérêt légitime à promouvoir nos biens et services auprès de notre clientèle. Les consommateurs peuvent s'opposer gratuitement et sans aucune justification à de tels envois de publicité en envoyant une lettre à Fimaser s.a., Service Clientèle, rue de l'Evêque 26, 1000 Bruxelles ou un courrier électronique à l'adresse suivante : [fimaser.sav@fimaser.be](mailto:fimaser.sav@fimaser.be);
- à des fins de consultation et de transmission de données à la Centrale des Crédits aux Particuliers (CCP) de la Banque Nationale de Belgique conformément à l'article 3 et de transmission au Point de Contact Central conformément à l'article 2.4, ayant pour base légale le respect de toute disposition légale ou réglementaire applicable ;
- Après obtention du consentement préalable spécifique et explicite du Titulaire, les données personnelles pourront être traitées pour les finalités ci-après prévues ;
- l'envoi à leur adresse électronique ou sur leur gsm de toute publicité pour les produits et services offerts par Fimaser s.a. ;
- à des fins de prospection commerciale effectuée par Fimaser pour le compte de filiales du groupe Carrefour ;
- Par l'obtention de la carte de crédit visa de Carrefour, le consommateur bénéficie automatiquement du programme Carrefour Bonus Card dont les conditions générales d'utilisation sont accessibles à l'adresse suivante : <https://bonuscard.be.carrefour.eu/fr/conditions-generales-de-la-carrefour-bonus-card> et consent expressément au transfert par Carrefour à Fimaser, des données liées au programme de fidélité Carrefour Bonus Card.

#### 2.3. Droits des consommateurs :

Le consommateur a le droit d'accéder aux données le concernant en adressant au responsable du traitement une demande écrite et signée. Il a également le droit d'obtenir, sans frais, la rectification de toute donnée à caractère personnel inexacte qui le concerne. Il dispose également d'un droit d'opposition, d'un droit d'effacement et de limitation du traitement relativement aux données personnelles le concernant ainsi que du droit à la portabilité sur les données à caractère personnel qu'il a fournies (pour les traitements automatisés de données dont la base juridique est celle du consentement ou de l'exécution d'un contrat) lui permettant ainsi de recevoir dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, conformément aux dispositions du Règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 dit Règlement général sur la protection des données (ou RGPD) et de toute la législation belge ou européenne venant le compléter ou le remplacer. Lorsqu'ils souhaitent exercer ces droits, les consommateurs doivent adresser une demande à Fimaser s.a, soit par courrier postal à l'adresse suivante : rue de l'Evêque 26, 1000 Bruxelles, soit par courrier électronique à l'adresse suivante : [fimaser.sav@fimaser.be](mailto:fimaser.sav@fimaser.be).

#### Durée de conservation des données personnelles.

- Fimaser conserve en principe les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre du contrat pendant toute la durée de la relation contractuelle, prolongée du délai légal de conservation ou du délai de prescription de manière à pouvoir faire face aux demandes ou aux éventuels recours qui seraient engagés après la fin de la relation contractuelle ou après la clôture de la relation contractuelle.
  - Conformément à l'article 60 de la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces, les données personnelles collectées pour cette finalité, seront conservées pour une durée de dix ans à compter de la fin de la relation contractuelle, sauf disposition dérogatoire.
  - Selon les finalités d'autres durées de conservation peuvent être requises, notamment en raison de contraintes opérationnelles.
- En cas de contestation relative au traitement et/ou à la conservation des données personnelles par Fimaser s.a., le consommateur a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission pour la Protection de la Vie Privée. L'adresse de la Commission de la Protection de la Vie Privée est : Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles.

La fourniture par consommateur de ses données personnelles étant nécessaire à Fimaser s.a. afin de pouvoir conclure le Contrat, la non-fourniture de ces données de la part du consommateur entraînera de ce fait l'impossibilité de conclure le Contrat.

En cas de sinistre, les données strictement nécessaires à la gestion complète des contrats d'assurance souscrits par le client pour le présent contrat seront traitées par la compagnie d'assurance auprès de laquelle cette assurance a été souscrite.

Nous utilisons certains cookies sur le site Internet de Fimaser s.a. [www.carrefourfinance.be](http://www.carrefourfinance.be). Un "cookie" est un petit fichier texte envoyé à votre navigateur via notre site. Grâce à ce dernier, des informations relatives à votre visite sur le site de Fimaser sont enregistrées. L'utilisation du site est régie par les « Conditions Générales du site » disponibles sur le site Internet de Fimaser s.a. [www.carrefourfinance.be](http://www.carrefourfinance.be).

#### **2.4. Point de Contact Central :**

Le prêteur traitera également vos données pour satisfaire aux dispositions légales y inclus la communication des informations relatives à ce contrat au Point de Contact Central (PCC) de la Banque Nationale de Belgique dans le cadre de la lutte contre la fraude fiscale. La loi oblige, en effet, le prêteur à communiquer chaque année, au Point de Contact Central tenu par la Banque Nationale de Belgique, vos nom, prénom, date et lieu de naissance, ainsi que les contrats de crédit à la consommation en cours, afin de lutter contre la fraude fiscale et d'assurer le recouvrement des impôts et de leurs accessoires. Ces données ne pourront être utilisées que, soit pour déterminer le montant des revenus imposables du consommateur, soit en vue d'établir la situation patrimoniale du consommateur pour assurer le recouvrement des impôts et des précomptes dus en principal et additionnels, des accroissements d'impôts et des amendes administratives, des intérêts et des frais. Le consommateur peut accéder sans frais aux données enregistrées à son nom dans le PCC. Pour cela, il adressera une demande écrite, datée et signée au siège central de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard du Berlaimont 14, 1000 Bruxelles en joignant une photocopie recto-verso bien lisible de sa carte d'identité. Le consommateur peut également demander sans frais la rectification ou la suppression de données inexactes enregistrées à son nom dans le PCC. Pour cela, il adressera une demande écrite, datée et signée à Fimaser, Service Clientèle, Rue de l'Evêque 26, 1000 Bruxelles, en joignant une photocopie recto verso bien lisible de sa carte d'identité ainsi que tout document justifiant le bienfondé de sa demande. Ces données sont conservées pendant 8 ans à partir de la date de clôture :

- en ce qui concerne les nom, prénom, lieu et date de naissance ; de la dernière année calendaire pour laquelle ces données ont été communiquées au PCC,

- en ce qui concerne les contrats de crédit à la consommation : de l'année calendaire pour laquelle le dernier contrat de crédit à la consommation signé avec le prêteur a été clôturé ou s'est terminé.

#### **Art. 3. Centrale des Crédits aux Particuliers**

Ce contrat fait l'objet d'un enregistrement dans la Centrale des Crédits aux Particuliers conformément à l'article VII. 148 du Code de Droit Economique.

Le Code de Droit Economique oblige, en effet, le prêteur à enregistrer, à la Centrale des Crédits aux Particuliers (CCP) de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard du Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, les contrats de crédit à la consommation et les défauts de paiement découlant de ce type de contrat afin de lutter contre le surendettement. Le consommateur peut accéder sans frais aux données enregistrées à son nom et peut, librement et sans frais, demander la rectification des données erronées ou leur suppression. Pour ce faire, il en fait la demande auprès de la CCP en joignant, une photocopie recto verso bien lisible de son document d'identité. Si sa demande vise à la rectification ou à la suppression de données erronées, il joint également tout document justifiant le bien-fondé de sa demande.

Ces données ne peuvent être communiquées qu'aux personnes visées à l'article VII. 153 du Code précité dans le cadre de l'octroi ou de la gestion des crédits ou des moyens de paiement, susceptibles de grever le patrimoine privé d'une personne physique et dont l'exécution peut être poursuivie sur le patrimoine privé de cette personne. Ces renseignements ne peuvent être utilisés par cette personne à des fins de prospection commerciale.

Les données relatives au contrat de crédit sont conservées au sein de la CCP pendant les délais suivants :

- trois mois et huit jours ouvrables après la date de la fin du contrat de crédit ;

- le cas échéant, jusqu'à la date à laquelle la fin anticipative ou la résiliation du contrat de crédit est communiquée à la CCP.

Toutefois, lorsqu'il existe un défaut de paiement, l'enregistrement est prolongé à concurrence des délais prévus ci-dessous :

- douze mois à partir de la date de régularisation du contrat de crédit ;

- maximum dix ans à partir de la date du premier enregistrement d'un défaut de paiement, que le contrat de crédit ait été ou non régularisé.

A l'expiration des délais de conservation, les données sont supprimées.

#### **Art. 4. Cession ou subrogation des droits**

Le prêteur se réserve le droit de céder en tout ou en partie ses droits du chef de la présente convention ou de subroger un tiers dans tout ou partie desdits droits dans le respect des VII. 102 à 104 du Code de Droit Economique. Les consommateurs acceptent cette cession ou subrogation ainsi que l'éventuelle délégation, par le prêteur à un autre créancier, de leur droit au crédit.

#### **Art. 5. Ouvertures de crédit et cartes de paiement**

Dans le cadre de l'acceptation de cette offre, le consommateur recevra une carte de paiement dont l'utilisation est réglementée par les conditions financières et générales de cette ouverture de crédit. A la signature de l'ouverture de crédit, le consommateur aura reçu un exemplaire original du contrat et des conditions financières et générales le régissant. A tout moment, en cours de contrat, le consommateur aura accès sur le site Internet de Fimaser s.a. [www.carrefourfinance.be](http://www.carrefourfinance.be) aux conditions générales régissant son contrat et pourra les imprimer.

Les consommateurs s'engagent à communiquer par écrit immédiatement au prêteur tout changement d'adresse électronique ou postale, tout changement de situation financière, professionnelle, familiale ou tout changement lié à la domiciliation bancaire ou au compte bancaire renseigné par les consommateurs. Ils s'engagent également à informer, sans délai, le prêteur de tous faits de nature à influencer défavorablement leur capacité de remboursement ou leur solvabilité.

Les consommateurs marquent également leur accord pour que des informations concernant leur contrat, y compris le relevé mensuel de leurs opérations, leur soient transmises à leur adresse postale, électronique ou sur leur gsm.

Le consommateur s'engage à préserver la confidentialité et la sécurité de la carte et des données de sécurité personnalisées qui y sont associées (code PIN et toute autre donnée permettant d'initier des transactions dans le cadre des présentes). En particulier, il a l'obligation de ne pas conserver ensemble la carte et son code secret (code PIN), ainsi que son mot de passe pour le service 3D Secure, et de conserver son code secret et son mot de passe en lieu sûr. De même, il s'engage à ne pas les communiquer ou à les rendre accessibles à un tiers.

#### **Art. 6. Dispositions en cas d'abus, de perte ou de vol**

Le crédit étant disponible au moyen d'une carte émise par le prêteur, les dispositions suivantes s'appliquent en cas de perte ou de vol de cette carte :

- Pour des raisons de sécurité, les consommateurs doivent signer le verso de leur carte dès réception au moyen d'un stylo à bille.

- Jusqu'à la notification à l'émetteur de la carte, de sa perte ou de son vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de sa carte, le consommateur est responsable des conséquences à concurrence de 50 EUR. Néanmoins, le consommateur ne supportera aucune perte si :

- la perte, le vol ou le détournement d'un instrument de paiement ne pouvait être détecté par lui avant le paiement, sauf si le consommateur a agi frauduleusement, ou

- la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un prestataire de service de paiement ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

- Il supportera toutes les pertes occasionnées par les paiements non autorisés si ces pertes résultent soit d'un agissement frauduleux de sa part, soit du fait qu'il n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations suivantes: utiliser la carte conformément aux dispositions du présent contrat et informer sans délai Fimaser et le service chargé de bloquer la carte en cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée de la carte.

- Lorsque le prestataire de services de paiement du consommateur n'exige pas une authentification forte du client, le consommateur ne supporte aucune perte financière éventuelle, à moins qu'il ait agi frauduleusement. Lorsque le bénéficiaire ou son prestataire de service de paiement n'accepte pas une authentification forte du client, il rembourse le préjudice financier causé au prestataire de services de paiement du consommateur.

- Peuvent notamment être considérés comme une négligence grave, le fait de noter ses données de sécurité personnalisées, comme son numéro d'identification personnel ou tout autre code sous une forme aisément reconnaissable et notamment sur la carte ou sur un objet ou un document conservé ou emporté avec la carte, ou le fait de ne pas avoir notifié à l'émetteur ou à l'entité indiquée par celui-ci, la perte ou le vol, dès qu'il en a eu connaissance. Pour apprécier la négligence du consommateur, le juge tient compte de l'ensemble des circonstances de fait. La production par l'émetteur de la carte de l'enregistrement de l'opération et l'utilisation de la carte avec le code connu du seul consommateur ne constituent pas une présomption suffisante de négligence de celui-ci. Le consommateur utilisera la carte conformément aux conditions régissant son émission et son utilisation. En conséquence, il prendra toutes les mesures raisonnables afin de préserver la sécurité de la carte et de ses dispositifs de sécurité personnalisés.

- Après la notification à l'émetteur de la perte, du vol de la carte ou du détournement de la carte, le consommateur n'est plus responsable des conséquences liées à ceux-ci, sauf s'il a agi frauduleusement.

- Le consommateur doit aviser, sans délai, le service (disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24) chargé de bloquer les cartes au 02/226.36.36 du vol ou de la perte de la carte ou du titre.

- Le consommateur doit également aviser, sans délai, Fimaser s.a. au 02/226.38.00 immédiatement après avoir pris connaissance de son relevé, de l'imputation sur celui-ci de toute opération effectuée sans son accord ou mal exécutée et de toute autre erreur ou irrégularité qu'il y a constatée. Il doit également immédiatement aviser Fimaser dès qu'il entend contester une opération pour quelque raison que ce soit. Les contestations des mentions des relevés ou des opérations doivent se faire par l'envoi d'un courrier adressé au Service Clientèle de Fimaser s.a., Rue de l'Evêque 26, 1000 Bruxelles au plus tard dans les 13 mois suivant la date de débit ou de crédit de l'opération contestée. En cas d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'ouverture de crédit, le consommateur contactera immédiatement Fimaser au 02/226.38.00 qui lui communiquera la procédure à suivre. De toute manière, le consommateur transmettra à Fimaser le PV de police par lequel il a signalé l'usage non autorisé ou frauduleux.

- L'émetteur doit, en cas d'opération de paiement non autorisée, sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude et s'il communique ces raisons par écrit au SPF Economie, rembourser immédiatement au consommateur, sous réserve de la franchise de €50 due en cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation de la carte perdue ou volée ou au détournement de la carte, le montant de l'opération, et le cas échéant, rétablir le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte du consommateur sera crédité ne peut pas être postérieure à la date à laquelle il a été débité. En outre, le prêteur doit rembourser les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le consommateur pour la détermination du dommage indemnizable.

#### **Art. 7. Obligations du prêteur en tant qu'émetteur de la carte**

a) L'émetteur est responsable à l'égard du consommateur de la bonne exécution de l'opération de paiement demandée par celui-ci à moins qu'il ne puisse démontrer que le prestataire de service de paiement du bénéficiaire a reçu le montant de la transaction. Dans ce cas, c'est le prestataire de services de paiement du bénéficiaire qui est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du bénéficiaire. Lorsque l'émetteur est responsable, il restitue, sans tarder, au consommateur le montant de l'opération non exécutée ou mal exécutée et, si besoin est, rétablit le compte dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération de paiement n'avait pas eu lieu et, le cas échéant, rétablit le compte débité dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération de paiement n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte du consommateur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité. Lorsque le prestataire de services de paiement du bénéficiaire est responsable, il met immédiatement le montant de l'opération de paiement à

disposition du bénéficiaire et, si nécessaire, crédite le compte du bénéficiaire du montant correspondant. La date de valeur à laquelle le compte du bénéficiaire a été crédité n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée. Lorsqu'une opération de paiement est exécutée tardivement, le prestataire de services de paiement du bénéficiaire veille, à la demande de celui du consommateur, à ce que la date de valeur à laquelle le compte de paiement du bénéficiaire a été crédité ne soit pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée. Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et où l'ordre de paiement est initié par le consommateur, l'émetteur s'efforce immédiatement sur demande du consommateur, quelle que soit la responsabilité déterminée, de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifie le résultat de sa recherche au consommateur, sans frais pour celui-ci.

b) L'émetteur est redevable au consommateur des frais dont il est responsable et des intérêts supportés par le consommateur du fait de l'inexécution ou de la mauvaise exécution, y compris de l'exécution tardive, de l'opération de paiement. Le consommateur a droit à des indemnités complémentaires pour d'autres conséquences financières éventuelles. En cas d'ordre de paiement initié par ou via le bénéficiaire, c'est le prestataire de services de paiement du bénéficiaire qui est responsable à l'égard du bénéficiaire de la bonne transmission de l'ordre de paiement au prestataire de services de paiement du consommateur. Dans ce cas, le prestataire de services de paiement du bénéficiaire retransmet immédiatement l'ordre de paiement en question au prestataire de services de paiement du consommateur. En cas de transmission tardive de l'ordre de paiement, la date de valeur attribuée au montant de l'opération sur le compte de paiement du bénéficiaire n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée. Le prestataire de services de paiement du bénéficiaire est également responsable, à l'égard du bénéficiaire, du traitement de l'opération de paiement conformément aux obligations qui lui incombent en matière de date de valeur et de mise à disposition du montant de l'opération de paiement. Lorsque le prestataire de services de paiement du bénéficiaire est responsable en vertu des dispositions ci-dessus, il veille à ce que le montant de l'opération de paiement soit mis à disposition du bénéficiaire immédiatement après que le montant a été crédité sur son compte. La date de valeur attribuée à cette opération sur le compte de paiement du bénéficiaire n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée. Si le prestataire de services de paiement du bénéficiaire n'est pas responsable conformément à ce qui a été écrit ci-dessus dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée, c'est le prestataire de services de paiement du consommateur qui est responsable à l'égard de celui-ci. Dans ce cas, le prestataire de services de paiement du consommateur lui restitue, si besoin et sans tarder, le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et rétablit sans tarder le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du consommateur est débité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité. Cette obligation de restitution ne s'applique pas lorsque le prestataire de services de paiement du consommateur prouve que le prestataire de services de paiement du bénéficiaire a reçu le montant de l'opération de paiement, même si l'exécution de l'opération de paiement est simplement retardée. Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et où l'ordre de paiement est initié par ou via le bénéficiaire, le prestataire de services de paiement de celui-ci s'efforce immédiatement sur demande, quelle que soit la responsabilité déterminée, de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifie le résultat de sa recherche au bénéficiaire, sans frais pour celui-ci.

Les prestataires de services de paiement sont redevables à l'égard de leurs utilisateurs de services de paiement respectifs, des frais dont ils sont responsables et des intérêts supportés par ces utilisateurs du fait de la non-exécution ou de la mauvaise exécution, y compris l'exécution tardive, de l'opération de paiement.

Lorsqu'un ordre de paiement est initié par le consommateur par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement, le prestataire de services de paiement gestionnaire du compte, rembourse au consommateur le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et, le cas échéant, rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de

paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu. C'est au prestataire de services d'initiation de paiement qu'incombe la charge de prouver que l'ordre de paiement a été reçu par le prestataire de services de paiement gestionnaire du compte du consommateur et que, pour ce qui le concerne, l'opération de paiement a été authentifiée et dûment enregistrée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre en relation avec la non-exécution, la mauvaise exécution ou l'exécution tardive de l'opération. Si le prestataire de services d'initiation de paiement est responsable de la non-exécution, de la mauvaise exécution ou de l'exécution tardive de l'opération de paiement, il indemnise immédiatement le prestataire de services de paiement gestionnaire du compte, à sa demande, pour les pertes subies ou les sommes payées en raison du remboursement du consommateur.

**c)** En cas d'ordre de paiement initié par ou via le bénéficiaire (domiciliation), le prêteur doit rembourser au consommateur une opération initiée par ou via le bénéficiaire, qui a déjà été exécutée, pour autant que les conditions soient remplies :

- L'autorisation n'indiquait pas le montant de l'opération de paiement lorsqu'elle a été donnée;
- Le montant de l'opération de paiement dépassait le montant auquel le consommateur pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par son contrat et des circonstances pertinentes de l'affaire.

A la demande du prêteur, le consommateur a la charge de prouver que ces conditions sont remplies. Le remboursement correspond au montant total de l'opération de paiement exécutée. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du consommateur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité. En cas de domiciliation libellée en euros dans l'Union européenne lorsque tant le prêteur que le prestataire de services de paiement du bénéficiaire intervenant dans l'opération sont situés dans l'Union européenne, le droit au remboursement visé ci-dessus est inconditionnel dans les délais repris ci-dessous. Le consommateur ne peut cependant invoquer des raisons liées à une opération de change si le taux de change convenu avec le prêteur a été appliqué. Le consommateur n'aura pas droit à ce remboursement s'il a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement directement au prêteur, et que les informations relatives à la future opération de paiement lui ont été fournies ou mises à sa disposition de la manière convenue, quatre semaines au moins avant l'échéance par le prêteur ou le bénéficiaire.

Cette demande de remboursement doit être introduite pendant une période de huit semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités. Dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, le prêteur doit soit rembourser le montant total de l'opération de paiement, soit justifier son refus de remboursement en indiquant les organismes que le consommateur peut saisir s'il n'accepte pas la justification donnée.

Cette possibilité pour le prêteur de refuser le remboursement n'existe pas en cas de domiciliation libellée en euros dans l'Union européenne lorsque tant le prêteur que le prestataire de services de paiement du bénéficiaire intervenant dans l'opération sont situés dans l'Union européenne.

#### **Art. 8. Utilisation de l'ouverture de crédit**

Les prélèvements dans le cadre de cette ouverture de crédit se font systématiquement à l'aide d'une carte, et sont débités immédiatement de l'ouverture de crédit. Cette carte est utilisable dans les magasins du groupe Carrefour et dans les magasins affiliés au réseau Visa. Un code secret composé de 4 chiffres (rattaché à la carte) est communiqué au consommateur par remise d'un pli fermé ou choisi par le consommateur lors de son ouverture de crédit. Ce code secret est strictement personnel et ne peut pas être communiqué à un tiers ni noté sur la carte ou sur un document conservé avec elle. Fimaser s.a. donnera un nouveau code secret au consommateur qui lui en fait la demande, moyennant facturation des frais conformément au tarif en vigueur à cette date. La carte est utilisée par le recours à la signature électronique que constitue la composition du code secret. L'introduction du code secret par le consommateur sur le terminal vaut acceptation de la transaction.

Toutes les cartes disposent d'une fonction de paiement « contactless ». Dans certains magasins où le système contactless est installé et fonctionnel, le consommateur qui disposera d'une carte dite « contactless » aura le choix, dans ces magasins, d'utiliser cette carte soit en l'introduisant dans le terminal et en formant son code secret, soit en la passant contre le terminal (mode contactless). Dans ce

dernier cas, le passage de la carte contre le terminal vaut acceptation de la transaction. Pour des raisons de sécurité, le consommateur pourra être amené, à tout moment, à devoir introduire son code secret même lors de l'utilisation en mode contactless.

Ce mode d'utilisation contactless est limité au remboursement à crédit de montants inférieurs à €50 par paiement par carte. La limite cumulative est portée à 100 € et à un maximum de 5 transactions. Ces montants sont définis en fonction des règles Visa et susceptibles d'évoluer et d'être modifiés en cours de contrat. De même, d'autres modifications sont susceptibles d'être apportées aux fonctionnalités de la carte ou à ses modes d'utilisation, en cours de contrat. Dans ces cas, Fimaser en informera, sur un support durable, le consommateur préalablement au plus tard dans un délai de deux mois avant la date d'entrée en vigueur de cette modification. Le consommateur sera réputé avoir accepté la modification à moins d'en avoir notifié à Fimaser son refus de celle-ci avant la date d'entrée en vigueur. En cas de refus, le consommateur aura le droit de résilier le contrat, immédiatement et sans frais, avant la date d'entrée en vigueur de la modification. Les prélèvements doivent se faire dans les limites de la réserve disponible.

Sauf s'il n'y a aucun mouvement sur le compte et qu'il n'y a pas de solde restant dû à payer, le consommateur recevra, sans frais, chaque mois un relevé. Le consommateur reçoit son relevé de compte mensuel par voie électronique sur l'adresse e-mail qu'il a renseigné à Fimaser s.a.. Si le consommateur désire recevoir son relevé de compte mensuel par voie postale, il peut à tout moment en faire la demande auprès de Fimaser qui l'enverra à la dernière adresse postale renseignée par le client. De plus, le consommateur dispose d'un homebanking lui permettant d'accéder à ses derniers relevés de compte. Si le consommateur désire obtenir un duplicata d'un relevé de compte, des frais seront applicables. Le montant de ces frais est disponible auprès du service clientèle de Fimaser.

A l'exception du taux débiteur et des frais déterminés expressément dans le contrat, il ne peut être exigé aucun frais ni aucune rétribution à l'exclusion des indemnités convenues en cas d'inexécution du contrat.

Cette ouverture de crédit assortie d'une carte possède diverses fonctions:

##### **8.1. Fonction paiement dans les points de vente**

Le titulaire pourra utiliser sa carte pour effectuer des paiements dans les magasins du groupe Carrefour et ceux affiliés au réseau Visa. Lors de son paiement, le client aura le choix sur les terminaux de rembourser:

- Au comptant
- A crédit
- Via les modalités particulières de remboursement (via SMS en dehors des magasins du groupe Carrefour)

En dehors des magasins Carrefour, la fonction de paiement dépendra du paramétrage par défaut opéré au sein des terminaux,

##### **8.1.1. Modalités habituelles de remboursement**

Dans le cadre de la domiciliation européenne des paiements, Fimaser et les clients conviennent que la notification envoyée par Fimaser avant chaque demande de paiement auprès de leur banque, le sera un jour avant la date de demande de paiement en ce qui concerne les paiements comptants et au minimum 5 jours avant la date de demande de paiement en ce qui concerne les paiements à crédit et les autres modes d'utilisation de la carte.

##### **a. Remboursement à crédit**

A la réception du relevé de compte, le remboursement des montants se fera au choix du consommateur :

- par le paiement en fin du mois de la totalité des montants, sans intérêt;
- ou par le paiement échelonné par mensualité minimum obligatoire.

Dans ces deux cas, en cas de domiciliation, une mensualité minimum obligatoire sera prélevée automatiquement par Fimaser le 1<sup>er</sup> jour calendaire du mois du compte à vue indiqué par le consommateur. Cette mensualité minimum obligatoire est de :

- 5,6% pour les ouvertures de crédit inférieures ou égales à €5000;
- à 4,20% pour les ouvertures de crédit supérieures à 5000€ mais inférieures ou égales à €10.000;
- à 2,8% pour les ouvertures de crédit supérieures à €10.000 ; arrondi à la 2<sup>ème</sup> décimale inférieure du solde restant dû, augmenté des frais de carte, avec un minimum de € 25 par mois. Si le solde dû est inférieur à € 25, c'est le solde dû, augmenté des frais de carte qui sera prélevé du compte à vue du consommateur. La mensualité minimum obligatoire sera prélevée automatiquement du compte à vue du

consommateur par Fimaser s.a. par la voie de la domiciliation, le 1er jour calendaire du mois. Si la domiciliation revient impayée, Fimaser la représentera une ou deux fois au cours du même mois. Si la domiciliation reste impayée et que le client ne paie pas volontairement le montant de la mensualité minimum, Fimaser prélèvera le mois suivant deux mensualités minimums du compte à vue indiqué par le consommateur.

Néanmoins, si le total dû par le client est devenu exigible en raison soit de l'expiration du délai de zéro tage, soit de la résiliation du contrat de crédit, c'est ce total dû que Fimaser pourra prélever par la voie de la domiciliation le 1<sup>er</sup> jour calendaire du mois du compte à vue indiqué par le consommateur. Le client en sera avisé au préalable dans son relevé de compte.

Si le client choisit « le paiement en fin de mois sans intérêt » pour payer la transaction, il devra payer le solde restant dû après le prélèvement de la mensualité minimum pour le 6 du mois qui suit la date du relevé de compte, sachant qu'il peut le cas échéant régler le solde du relevé de compte au moyen d'une domiciliation européenne de paiement.

Si le client choisit de payer par mensualités, il est libre d'effectuer un paiement complémentaire à tout moment sur le compte IBAN BE45 3100 7423 4489 BIC BBRUBEBB de Fimaser s.a. Les paiements effectués par le client entre la date de clôture du relevé de compte et la date de présentation de la domiciliation n'entraîneront l'annulation du prélèvement de celle-ci que si ces paiements couvrent la totalité des montants encore dus. Dans les autres cas, le prélèvement de la mensualité minimum aura lieu et le solde créditeur éventuel en faveur du client lui sera remboursé. Si ce paiement est versé pour le 6 du mois, les intérêts ne courent que sur le solde restant dû après ce paiement. Le premier paiement mensuel sera dû à partir du 1er jour du mois qui suit le mois du premier relevé mensuel reprenant la transaction. Les intérêts et les frais commenceront à courir à partir du 1er jour du mois qui suit le mois du premier relevé mensuel reprenant la transaction.

A défaut de domiciliation, Fimaser devra être crédité sur son compte IBAN BE45 3100 7423 4489 BIC BBRUBEBB de la mensualité minimum obligatoire au plus tard pour le 6 du mois qui suit le relevé mensuel.

#### b. Remboursement comptant

Cette fonctionnalité est disponible uniquement pour le consommateur ayant signé un mandat de domiciliation.

Le montant des achats sera prélevé de l'ouverture de crédit et devra être remboursé par un prélèvement immédiat directement du compte bancaire du titulaire. Le titulaire autorise Fimaser s.a. à débiter son compte bancaire au vu des enregistrements transmis par les commerçants, pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services. La fonction remboursement comptant est disponible dans les magasins du monde entier acceptant la carte Visa et disposant d'un terminal à paramétrage standard, dans les limites du montant maximum autorisé de l'ouverture de crédit (réserve). Cette réserve se reconstitue au plus tard tous les 14 jours suivant la date du paiement effectué comptant. Elle se reconstitue par le prélèvement d'un montant correspondant opéré par le prêteur sur le compte bancaire du consommateur. Si ce prélèvement ne peut se faire, le compte n'étant, par exemple, pas provisionné, le titulaire mandate, dès à présent, le prêteur pour que le montant soit considéré comme payé à crédit.

A partir de ce moment, les règles applicables au remboursement à crédit seront d'application. Le remboursement de ces montants se fera conformément à ce qui a été décrit au point 8.1.1.a. sauf en ce qui concerne les intérêts sur ces sommes qui commencent à courir dès le débit de l'ouverture de crédit. S'il s'avérait que le montant de la réserve de crédit est de ce fait en dépassement, les modalités de l'article 12.1.a) seraient, dès lors, d'application.

Pour la carte Basic, le consommateur peut, à tout moment et sans le moindre préavis, révoquer cette fonction remboursement comptant par le simple envoi d'un courrier postal, un fax ou un email, selon les dispositions de l'article 18.

#### 8.1.2. Modalités particulières de remboursement réservées à l'utilisation de la carte dans les magasins dûment habilités:

Outre la possibilité de payer selon les modalités habituelles de remboursement reprises ci-dessus au point 8.1.1, le titulaire disposera de la possibilité du remboursement à crédit selon des modalités particulières sauf en cas d'utilisation de la carte en mode contactless

pour lequel seul le remboursement à crédit comme repris au point 8.1.1. ci-dessus est possible.

Ces modalités particulières ne seront cependant pas accessibles lorsque la durée de remboursement prévue dans leur cadre dépasse le délai qui reste à courir avant la date de zéro tage (remboursement obligatoire du montant total des sommes dues dans le cadre de l'ouverture de crédit prévu à l'article 14.1.b).

#### Les modalités particulières de remboursement:

##### 1. Offertes dans les magasins Carrefour :

- Le remboursement en 3, 10, 12, 20 ou 24 mensualités égales avec un taux débiteur particulier de 0% et sans frais. Les mensualités seront selon le cas, d'1/3, 1/10ème, 1/12ème, 1/20ème ou 1/24ème du montant de la transaction.

- Le remboursement en 20 ou 24 mensualités moyennant un taux débiteur particulier de 7,08% augmenté de 2,40 % de frais de carte annuel. Ce taux variera selon les modalités prévues à l'article 10.b et dans la même proportion que le taux débiteur pour chacune des modalités particulières de remboursement susvisées. Le taux applicable au moment de la conclusion du contrat est repris dans les conditions financières du contrat de crédit. Les mensualités seront égales, selon le cas, à 1/20ème ou 1/24ème du montant de la transaction et des intérêts débiteurs et des frais liés au contrat de crédit compris dans le taux annuel effectif global.

##### 2. Offertes chez les commerçants autres que Carrefour :

Le remboursement en 3 ou 12 mensualités moyennant un taux débiteur particulier de 7,08% augmenté de 2,40 % de frais de carte annuel. Ce taux variera selon les modalités prévues à l'article 10.b et dans la même proportion que le taux débiteur pour chacune des modalités particulières de remboursement susvisées. Le taux applicable au moment de la conclusion du contrat est repris dans les conditions financières du contrat de crédit. Les mensualités seront égales, selon le cas, à 1/3 ou 1/12ème du montant de la transaction et des intérêts débiteurs et des frais liés au contrat de crédit compris dans le taux annuel effectif global.

Dans tous les cas, un tableau d'amortissement relatif à chaque transaction effectuée dans ce cadre sera communiqué au client avec le premier relevé mensuel suivant la transaction.

- Chaque mensualité sera prélevée automatiquement du compte à vue indiqué par le consommateur, par Fimaser s.a., par la voie de la domiciliation, le 1er jour calendaire du mois à partir du deuxième mois qui suit la transaction.

En cas de taux débiteur particulier payant, les intérêts et les frais commenceront à courir le 1<sup>er</sup> jour du mois qui suit le mois de la transaction.

Dans les magasins Carrefour, ces modalités particulières de remboursement ne pourront être utilisées que pour certains paiements effectués dans les magasins dûment habilités.

Tableau des montants des modalités particulières de remboursement dans les magasins Carrefour :

3 fois sans frais, ni intérêts	A partir de 75€ jusqu'à 5000€
10 fois sans frais, ni intérêts	A partir de 250€ jusqu'à 5000€
12 fois sans frais, ni intérêts	A partir de 350€ jusqu'à 5000€
20 fois sans frais, ni intérêts ou 20 fois avec frais et intérêts	A partir de 699€ jusqu'à 5000€
24 fois sans frais, ni intérêts ou 24 fois avec frais et intérêts	A partir de 999€ jusqu'à 5000€

Dans les magasins habilités autres que Carrefour, le client en ordre de paiement et ayant choisi l'option crédit sur le terminal de paiement pourra être avisé par SMS sur son gsm de la possibilité pour lui de remboursement selon une modalité particulière. Pour en bénéficier, il devra répondre « OK » dans les 12 h. suivant la réception du message.

A défaut de réponse de sa part, les modalités habituelles de remboursement à crédit seront d'application.

Tableau des montants des modalités particulières de paiement dans les magasins autres que Carrefour :

3 fois avec frais et intérêts	A partir de 300€ jusqu'à 599,99€
-------------------------------	----------------------------------



12 fois avec frais et intérêts	A partir de 600€
--------------------------------	------------------

Ces modalités particulières ne seront cependant pas accessibles lorsque la durée de remboursement prévue dans leur cadre dépasse le délai qui reste à courir avant la date de zérotage (remboursement obligatoire du montant total des sommes dues dans le cadre de l'ouverture de crédit prévu à l'article 15.1.b.).

Le report de paiement : le paiement de l'achat sera reporté à 1 ou 2 mois. Aucun intérêt ne sera calculé pour ce ou ces mois reportés. Le client sera informé de la possibilité d'utiliser ce report de paiement pour certains produits et à certaines périodes déterminées, par SMS, mailing ou affichage dans les magasins dûment habilités. Après la période de report, les règles habituelles de l'ouverture de crédit reprises au point 8.1.1. ci-dessus s'appliqueront. Le remboursement pourra donc se faire, après cette période de report, soit en une fois en fin de mois, soit par des paiements échelonnés.

### 8.2. Paiement à distance

Pour les achats de biens ou services sur Internet, Fimaser fait bénéficier gratuitement le titulaire de la carte, du service 3D Secure (3DS), standard international permettant d'authentifier les titulaires de cartes lors de paiements effectués sur internet. Ce service permet aux consommateurs de sécuriser le paiement de ses transactions en ligne à l'aide d'un mot de passe à 6 chiffres qui a été choisit par le consommateur lors de l'inscription au service et d'un code aléatoire envoyé par SMS sur le Gsm du consommateur. Le consommateur doit choisir un mot de passe qui ne peut pas contenir de combinaison facilement identifiable (par ex. numéro de téléphone, date d'anniversaire).

Pour bénéficier de ce service, l'utilisateur principal de la carte doit communiquer à Fimaser certaines données personnelles dont son numéro de gsm et doit s'inscrire à ce service gratuit. Le consommateur doit s'inscrire séparément pour chacune de ses cartes de crédit. En cas de remplacement de sa carte, il devra s'inscrire également pour cette nouvelle carte. L'inscription peut s'effectuer (i) à la souscription du contrat de crédit au stand financier d'un magasin Carrefour ou sur le site Internet de Fimaser s.a. [www.carrefourfinance.be](http://www.carrefourfinance.be), ou (ii) via le homebanking.

Si le consommateur ne souhaite pas adhérer au service 3DS Verified by Visa™, la carte ne pourra pas être utilisée pour effectuer des paiements sur internet, car les paiements effectués sans le code Verified by Visa™ (VbV) seront considérés comme non autorisés et donc refusés; les autres modalités d'utilisation prévues dans les présentes conditions générales seront néanmoins toujours disponibles.

En cas de changement de numéro de gsm, le consommateur devra actualiser son numéro de gsm avant de pouvoir poursuivre son opération. Le consommateur veillera également à en informer immédiatement Fimaser.

Tous les paiements effectués par les porteurs de cartes Visa de Carrefour, sur des sites internet, exigeront la saisie du code VbV. Les transactions sur internet se dérouleront dès lors de la manière suivante : (i) saisie et validation du numéro de carte, sa date d'expiration et le cas échéant, du cryptogramme visuel (Card Verification Value ou Valeur de Vérification de la Carte) (code CVV au dos de la carte), (ii) saisie du mot de passe personnel à 6 chiffres (iii) envoi immédiat par Fimaser d'un SMS reprenant le code VbV d'achat à usage unique, et (iii) saisie du code VbV afin de finaliser la transaction sur internet.

Le code VbV que le consommateur reçoit par SMS est secret et strictement personnel. Il ne doit être connu que du consommateur seul et ne peut pas être transmis sous peine d'engager sa responsabilité.

Les sites commerçants utilisant le 3DS sont identifiables au logo « Verified by Visa™ » pour les cartes Visa.

Le titulaire de la carte donne son consentement à l'exécution du paiement en faveur du commerçant en communiquant à celui-ci le numéro et la date d'échéance de la carte, en saisissant son mot de passe personnel à 6 chiffres, complété le cas échéant du numéro CVV (Card Verification Value ou Valeur de Vérification de la Carte) et du code VbV.

Fimaser ne peut garantir la disponibilité systématique du 3DS Verified by Visa™ et ne saurait être tenue responsable de tout dommage résultant d'une panne, interruption ou surcharge de ses systèmes informatiques. La responsabilité de Fimaser ne saurait dès lors être recherchée, lorsque des transactions de paiement effectuées par le biais de VbV ne peuvent pas être réalisées, ou ne peuvent l'être

qu'avec retard, pour des raisons techniques ou autres (ex : indisponibilité de l'opérateur télécom, suspicion de transaction frauduleuse, conflit social ou autres événements en dehors de son contrôle etc.).

Fimaser se réserve le droit de désactiver temporairement ou définitivement l'accès à ce service ou à en modifier les conditions ou procédures moyennant notification préalable au consommateur. Dans ce cas, le consommateur en sera avisé deux mois avant l'entrée en vigueur de cette désactivation et il sera réputé avoir accepté celle-ci à moins d'avoir notifié au prêteur, avant son entrée en vigueur, qu'il refuse cette désactivation. Dans ce cas, il pourra résilier le présent contrat immédiatement et sans frais.

### 8.3. Fonction retrait

a) La carte permet de retirer de l'argent liquide aux distributeurs de billets du réseau Visa. Les retraits sont limités à 620 € par jour et à 2.510 € par semaine. Ces limites pourront être modifiées en cours de contrat par le prêteur. Dans ce cas, le consommateur en sera avisé deux mois avant l'entrée en vigueur de cette modification et il sera réputé avoir accepté cette modification à moins d'avoir notifié au prêteur, avant l'entrée en vigueur, qu'il refuse ces modifications. Dans ce cas, il pourra résilier le présent contrat immédiatement et sans frais. En introduisant son code secret, le consommateur donne l'ordre irrévocable au prêteur de couvrir, en son nom et pour son propre compte, l'organisme financier.

b) Le remboursement se fera conformément à ce qui a été dit ci-dessus au point 8.1.1. sauf en ce qui concerne les intérêts sur ces sommes qui commencent à courir dès le débit de l'ouverture de crédit.

### 8.4. Fonction virement sur compte bancaire

a) L'ouverture de crédit permet, en outre, au consommateur de demander au prêteur par téléphone, par écrit ou par sa session homebanking moyennant une authentification forte, au travers de sa carte, le virement d'un montant sur son compte bancaire dans les limites de sa réserve de crédit disponible. Si une telle demande est effectuée un vendredi, un samedi, un bank holiday ou un jour férié officiel, le premier jour ouvrable qui suit sera considéré comme la date de la réception de la demande.

b) Le remboursement de ces montants se fera conformément à ce qui a été décrit au point 8.1.1.a. sauf en ce qui concerne les intérêts et frais sur ces sommes qui commencent à courir dès le débit de l'ouverture de crédit.

### 8.5. Fonction Cash Advance

a) Cette fonction permet au consommateur de retirer, de l'argent en présentant sa carte au guichet dans une banque en Belgique ou à l'étranger dans les limites de sa réserve de crédit disponible et sous réserve de disponibilités des fonds demandés auprès de la banque. Les retraits sont limités à 620 € par jour et à 2.510 € par semaine. Ces limites pourront être modifiées en cours de contrat par le prêteur. Dans ce cas, le consommateur en sera avisé deux mois avant l'entrée en vigueur de cette modification et il sera réputé avoir accepté cette modification à moins d'avoir notifié au prêteur, avant l'entrée en vigueur, qu'il refuse ces modifications. Dans ce cas, il pourra résilier le présent contrat immédiatement et sans frais.

En tapant son code secret ou en signant le bordereau de retrait, le consommateur donne l'ordre irrévocable au prêteur de couvrir, en son nom et pour son propre compte, l'organisme financier étranger.

b) Le remboursement de ces montants se fera conformément à ce qui a été décrit au point 8.1.1.a. sauf en ce qui concerne les intérêts sur ces sommes qui commencent à courir dès le débit de l'ouverture de crédit.

### Art. 9. Réserve

L'ouverture de crédit est accordée pour un montant déterminé. Il s'agit de la réserve d'argent mise à la disposition du consommateur.

Cette réserve se reconstruit par les remboursements du consommateur représentant la part du capital. Les conséquences d'un éventuel dépassement sont décrites au point 16.1.a.2).

### Art. 10. Intérêts

a) Les utilisations du crédit sont productives d'intérêts décomptés et payables mensuellement. Le calcul des intérêts qui doivent être repris dans la mensualité minimum doit s'effectuer sur base du taux débiteur et des frais convenus. Dans chaque période pour laquelle les comptes sont arrêtés, un solde débiteur journalier est établi. Les intérêts journaliers sont calculés selon la formule du calcul linéaire des intérêts dus : solde débiteur journalier x j x taux débiteur journalier, où j = 1 et le taux débiteur journalier = taux débiteur/365 ou 366 en cas d'année bissextiles, arrondi à la 2<sup>ème</sup> décimale inférieure. Il faut y ajouter les

frais. Les intérêts mensuels sont la somme des intérêts journaliers du mois.

Les frais annuels de carte sont de 2,40% arrondis à la 2<sup>ème</sup> décimale inférieure, calculés mensuellement sur base journalière sur le solde restant dû. *Tout* remboursement effectué par le consommateur après la date de clôture du relevé mensuel et avant le premier jour du mois suivant est repris dans le relevé des opérations de ce mois suivant et sera pris en compte dans le calcul des intérêts et des frais s'y rapportant.

**b)** Le taux débiteur est, pendant la durée du crédit, variable dans les conditions et selon les modalités précisées ci-après, et ce dans les limites des taux annuels effectifs globaux maxima légaux (conformément à l'article 12 de l'arrêté royal du 14 septembre 2016).

En cas d'adaptation à la baisse des taux annuels effectifs globaux maxima légaux de telle manière que le taux débiteur appliqué par Fimaser est supérieur aux taux précités, le taux débiteur sera adapté à la baisse par Fimaser au plus tard à l'entrée en vigueur de la modification des taux annuels effectifs globaux maxima. En outre, dans les autres cas, Fimaser se réserve le droit d'adapter, à la baisse ou à la hausse, en fonction des conditions du marché, le taux débiteur au plus tard 45 jours calendriers suivant l'entrée en vigueur de la modification des taux annuels effectifs globaux maxima, et ce dans les limites des taux annuels effectifs globaux maxima légaux.

Conformément à l'article 12 de l'arrêté royal du 14 septembre 2016, tous les six mois, à l'expiration du mois de mars et du mois de septembre, l'indice de référence (à savoir, la moyenne mensuelle du taux interbancaire euribor à trois mois fixé par Belgostat; cf <https://fr.euribor-rates.eu/taux-euribor-par-annee.asp>) du mois écoulé est comparé avec l'indice de référence qui a dernièrement donné lieu à une modification des taux annuels effectifs globaux maxima respectifs (l'indice de référence du mois de mars 2006 étant considéré comme le premier indice de référence). Lors d'une modification de l'indice de référence d'au moins 0,75 points, le taux de référence correspondant sera modifié dans le même sens et d'un même nombre de points de pourcentage. Le nouveau taux annuel effectif global maximum est égal à ce taux de référence arrondi à l'unité ou la demi-unité la plus proche. Les nouveaux taux annuels effectifs globaux maxima ainsi que les nouveaux indices de référence et taux de référence correspondants sont publiés sans délai sous la forme d'un avis au Moniteur belge. Une fois publiés au Moniteur belge, ces nouveaux TAEG maxima entreront en vigueur le premier jour du deuxième mois qui suit celui de leur publication.

Par ailleurs, Fimaser se réserve le droit, à tout moment, d'adapter à la baisse le taux débiteur de manière temporaire. Une telle adaptation sera stipulée par Fimaser pour une durée déterminée, le taux débiteur revenant à son niveau initial ou à un autre niveau qui aura été notifié par Fimaser à la fin de la période déterminée. Toutefois, Fimaser se réserve le droit de renouveler ou prolonger la durée de l'adaptation à la baisse du taux débiteur.

Le bénéficiaire est averti au préalable, sur un support papier ou sur un autre support durable (par ex., au moyen du relevé de compte), de toute modification, à la hausse ou à la baisse, du taux débiteur en cours de crédit.

Si la modification du taux d'intérêt excède une marge de 25% du taux initialement ou précédemment convenu, le consommateur a la faculté de résilier le contrat selon les modalités prévues à l'article 15.2 ci-dessous.

#### **Art. 11. Hypothèses retenues pour le calcul du TAEG**

Le calcul du TAEG repose sur les hypothèses que le consommateur remplira ses obligations selon les conditions et aux dates déterminées dans le présent contrat, que le taux débiteur reste fixe par rapport au niveau initial et s'appliquera jusqu'au terme du contrat, que le crédit est prélevé au taux débiteur le plus élevé et avec les frais les plus élevés pendant la durée totale du crédit et pour la catégorie de prélèvement la plus fréquemment utilisée dans ce contrat (fonction paiement dans la zone Euro, cf. Art. 8.1.), que le crédit est réputé octroyé pour une durée d'un an à partir de la date du prélèvement initial, que le paiement final effectué par le consommateur liquide le solde du capital, les intérêts et autres frais éventuels, que le capital est supposé être remboursé par le consommateur en montants de termes mensuels égaux, le remboursement débutant 1 mois après la date de prélèvement initial, que le crédit est entièrement et immédiatement prélevé.

#### **Art. 12. Validité et renouvellement de la carte**

La carte reste valable jusqu'au dernier jour du mois d'échéance qui y est indiqué. A ce moment, une nouvelle carte sera mise à disposition du consommateur. Le consommateur s'engage à détruire l'ancienne carte dès réception de la nouvelle.

#### **Art. 13. Mode de règlement et remboursement:**

En cas de domiciliation, toute somme due par le consommateur sera réglée par prélèvement sur le compte bancaire autorisé par lui.

Le consommateur a le droit à tout moment d'effectuer des paiements complémentaires. Pour ce faire, il effectuera un paiement sur le compte IBAN BE45 3100 7423 4489 BIC BBRUBEBB de Fimaser s.a. en veillant à reprendre la communication structurée reprise sur son relevé de compte.

En l'absence de domiciliation, le consommateur effectuera un versement selon les modalités prévues à l'article 8.1.1., sur le compte repris ci-dessus.

#### **Art. 14. Imputation des paiements :**

Sous réserve de ce qui est précisé à l'article 16.1.d) ci-après, les remboursements s'imputent d'abord sur les intérêts, les frais et les frais de retard, puis sur le montant en capital venu à échéance et enfin sur les montants en capital qui ne sont pas encore échus.

Les imputations sur le capital porteront en priorité, sur les transactions auxquelles les modalités habituelles de l'ouverture de crédit s'appliquent, ensuite sur les transactions faites à crédit auxquelles les modalités particulières de paiement s'appliquent. Pour ces dernières, les imputations se feront en premier lieu sur les modalités particulières de paiement au taux débiteur particulier de 0% et ensuite sur les autres.

#### **Art. 15. Durée, zéro tage et fin du contrat**

##### **15.1. Durée et zéro tage :**

**a)** L'ouverture de crédit est à durée indéterminée.

**b)** Néanmoins, conformément à l'article VII. 95 du Code de Droit Economique, le consommateur devra rembourser le montant total (capital et intérêts) de son ouverture de crédit (zéro tage) dans le délai de remboursement qu'on obtient en cas de prélèvement intégral du montant du crédit remboursé sur base d'un montant de terme mensuel égal à :

- soit 1/12ème du solde restant dû (montant non encore remboursé des prélèvements de crédit, y compris les intérêts débiteurs), avec un maximum de 60 mois lorsque le montant de crédit est égal ou inférieur à 5.000 €

- soit 1/18ème du solde restant dû (montant non encore remboursé des prélèvements de crédit, y compris les intérêts débiteurs), avec un délai maximum de 96 mois lorsque le montant de crédit est supérieur à 5.000 €.

Ce délai commence à courir dans les deux mois qui suivent le premier prélèvement de crédit. Le délai recommence à courir à partir du premier prélèvement de crédit suivant le dernier zéro tage.

Au plus tard 2 mois avant l'expiration du délai de zéro tage, le prêteur en avertit le consommateur par tout moyen de communication utile. Si le consommateur ne respecte pas son obligation de zéro tage dans le délai prescrit, le dépassement du délai de zéro tage sera considéré comme un dépassement non autorisé. De nouveaux prélèvements ne seront plus possibles aussi longtemps que le montant du dépassement ne sera pas apuré.

**15.2.** Le consommateur peut résilier le contrat à tout moment et sans frais, moyennant un préavis d'un mois par lettre, fax ou email adressé au service clientèle dont l'adresse est reprise à l'article 17 des présentes conditions générales. Le prêteur peut également résilier le contrat à tout moment moyennant un préavis de deux mois par l'envoi d'une lettre. Ces délais de préavis commencent à courir le premier jour du mois qui suit la réception de la notification de la résiliation. A l'expiration du délai de préavis, toutes les dettes du chef de l'ouverture de crédit sont exigibles et doivent être remboursées immédiatement. Malgré l'existence du préavis, la carte sera immédiatement bloquée dès réception par Fimaser de la lettre de résiliation du client ou dès l'envoi par Fimaser de la lettre de résiliation au client.

**15.3.** Les cartes délivrées à l'occasion de la présente ouverture de crédit sont et demeurent la propriété de Fimaser s.a.. Sauf dérogation expresse, la suspension ou la fin d'une ouverture de crédit impliquent pour le consommateur, dès qu'il en reçoit la demande de Fimaser, l'obligation de détruire toutes cartes émises par ce dernier sans préjudice du droit du prêteur de faire bloquer immédiatement la carte.

## **Art. 16. Non respect de la présente convention**

**Avertissement :** les paiements manquants risquent d'avoir de graves conséquences pour le consommateur et de rendre plus difficile l'obtention d'un crédit. Les défaillances de paiements entraînent des frais, intérêts de retard et pénalités comme repris ci-dessous.

### **16.1. Non respect de la convention par le consommateur :**

**a)** En cas de dépassement du montant de la réserve, le dernier taux débiteur applicable au contrat et les frais prévus au contrat s'appliqueront sur le montant du dépassement dès sa survenance. Si un dépassement du montant de la réserve persiste plus de d'un mois, le prêteur avertit le consommateur, (i) du dépassement, (ii) du montant du dépassement, (iii) du taux débiteur contractuel et des frais, ainsi que des intérêts de retard et des frais de rappel prévus à l'article 12.1.c) ci-dessous. Ces intérêts de retard et frais de rappel s'appliqueront au montant du dépassement à partir de cet avertissement. Si le dépassement ne devait toujours pas être apuré trois mois après sa survenance, le prêteur soit déclarera le consommateur déchu du bénéfice du terme et donc lui réclamera immédiatement la totalité du solde restant dû et du coût total du crédit restant dû, soit résoudra le contrat, selon la procédure prévue à l'article 12.1.d) ci-dessous. Le prêteur réclamera au consommateur les montants et pénalités prévus dans cet article.

**b)** Le prêteur peut, pour des raisons objectivement justifiées, notamment s'il dispose de renseignements lui permettant de considérer que le consommateur ne sera plus à même de respecter ses obligations, suspendre le droit de prélèvement du consommateur après avoir notifié au consommateur, si possible avant la suspension ou au plus tard immédiatement après, sa décision dûment motivée sur un support durable, à moins que cette communication ne soit interdite par la loi ou ne s'oppose à des objectifs d'ordre public ou de sécurité publique. Il en sera notamment ainsi en cas d'usage abusif ou frauduleux de la présente ouverture de crédit ou des moyens d'utilisation mis par Fimaser s.a. à disposition des consommateurs.

**c)** En cas de retard de paiement du consommateur, le prêteur a le droit d'exiger le capital échu et impayé, le montant du coût total du crédit échu et non payé et un intérêt de retard calculé sur le capital échu et impayé dû, dont le taux est égal au dernier taux débiteur appliqué, majoré d'un coefficient de 10%. Le prêteur peut réclamer au consommateur le remboursement des frais de rappel de 7,50 EUR par rappel augmenté des frais postaux, à concurrence d'un envoi par mois. En cas de retard de paiement du consommateur, le prêteur peut, à sa meilleure convenance, lui proposer de nouveaux délais de paiement ou de nouveaux modes de remboursement sans que cela ne puisse augmenter le coût global du contrat pour le consommateur. Si les parties arrivent à un accord à ce sujet, un nouveau contrat devra être conclu remplaçant le contrat initial. Un tel accord ne peut être conclu qu'une seule fois.

**d)** Le prêteur a le droit soit de déclarer le consommateur déchu du bénéfice du terme et donc de lui réclamer immédiatement la totalité du solde restant dû et du coût total du crédit restant dû, soit de résoudre le contrat lorsque le consommateur est en défaut de paiement d'au moins 2 échéances ou d'une somme équivalente à 20% du montant total à rembourser et ne s'est pas exécuté un mois après le dépôt à la poste d'une lettre recommandée contenant mise en demeure. Dans ce cas, le prêteur a le droit d'exiger le paiement immédiat des montants suivants : le solde restant dû (capital prélevé) ; les intérêts et frais échus et non payés ; les intérêts de retard calculés sur le solde restant dû, dont le taux est égal au dernier taux débiteur appliqué majoré d'un coefficient de 10%, une indemnité également calculée sur le solde restant dû et limitée (cumulatif) : 10% calculés sur la tranche du solde restant dû jusque 7.500 EUR et 5% calculés sur la tranche du solde restant dû supérieure à 7.500 EUR.

En cas de résolution ou de déchéance du terme du contrat de crédit, les paiements partiels sont imputés d'abord sur le solde restant dû et le coût total du crédit, ensuite sur les intérêts de retard et l'indemnité.

**e)** Lorsque le contrat est résilié conformément à l'article 15.2. ou a pris fin et que le consommateur ne s'est pas exécuté trois mois après le dépôt à la poste d'une lettre recommandée contenant mise en demeure, le prêteur a le droit d'exiger le capital échu et impayé, le montant du coût total du crédit échu et non payé, le montant de l'intérêt de retard convenu calculé sur le capital échu et impayé. Ce taux d'intérêt de retard est égal au dernier taux débiteur appliqué, majoré d'un coefficient de 10%. En outre, le prêteur peut réclamer au

consommateur les pénalités ou indemnités convenues dans les limites et plafonds visés au point d) ci-dessus.

**f)** Garantie en cas d'inexécution : En garantie des obligations qu'ils ont souscrites ensemble dans le cadre du présent contrat, les consommateurs cèdent au prêteur toutes les créances actuelles et futures à quelque titre que ce soit sur tout tiers tels que locataires, institutions financières, poste, partenaires commerciaux, administrations fiscales, etc. La cession de la quotité cessible et saisissable des rémunérations et prestations visées aux articles 1409 et 1410, §1 du Code Judiciaire est prévue, conformément à la loi, par acte distinct.

### **16.2. Non respect de la convention par le prêteur :**

Au cas où le prêteur empêche délibérément les prélèvements des consommateurs, sous réserve de l'article VII. 98, §2 du Code de Droit Economique (voir art. 12.1. ci-dessus), il paiera une indemnité égale à la contre-valeur de l'intérêt débiteur contractuel appliqué au montant disponible dans les limites du crédit accordé et rendu inaccessible au consommateur.

## **Art. 17. Evolution de la situation financière du client**

En vertu de l'article VII. 77, §1 du Code de Droit Economique, Fimaser est tenu de réexaminer chaque année la solvabilité du consommateur sur base d'une consultation de la CCP. Si ce réexamen devait s'avérer négatif, Fimaser serait en droit soit de suspendre le droit au prélèvement du consommateur soit de résilier le contrat conformément à l'article 15.2 ci-dessus.

## **Art. 18. Gamme de carte et frais**

La carte peut prendre trois formes : la carte Visa Basic, la carte Visa Classic et la carte Visa Gold.

- La carte Visa Basic est la carte de base. Elle permet à son titulaire de l'utiliser conformément à ce qui a été décrit ci-dessus. Néanmoins, la carte Visa Basic ne pourra être utilisée que moyennant l'introduction du code secret sur le terminal, l'introduction d'un code secret VbV ou en la passant contre le terminal en mode contactless. Tout autre mode d'utilisation de la carte (moyennant signature, moyennant la seule communication du numéro de la carte ou moyennant le passage de la piste magnétique de la carte dans une machine) est exclu pour cette carte. En outre, la carte Visa Basic permet les paiements moyennant la fonction remboursement comptant uniquement dans les magasins du groupe Carrefour. Elle ne permet pas l'utilisation de ce type de paiement dans les autres magasins ou pour les retraits d'argent.

En dehors des frais de carte annuels de 2,4% inclus dans le TAEG, aucune cotisation n'est due pour l'utilisation de la fonction crédit. L'utilisation de la fonction comptant donne lieu au paiement d'une cotisation semestrielle de 6 €. Ce montant sera automatiquement prélevé du compte bancaire du consommateur lors du premier achat effectué au moyen de la fonction comptant et ensuite, semestriellement pendant toute la durée du contrat d'ouverture de crédit qui est à durée indéterminée. Néanmoins, le consommateur peut, à tout moment et sans le moindre préavis, révoquer cette fonction paiement comptant par le simple envoi d'un courrier postal, un fax ou un email. La cotisation semestrielle restera acquise au prêteur pour la période en cours au cas où le consommateur révoquerait cette fonction ou au cas où le contrat prendrait fin en cours d'année pour quelque raison que ce soit.

- La carte Visa Classic et la carte Visa Gold comprennent toutes les fonctions de la carte Visa Basic. La fonction remboursement comptant est incluse d'office dans ces cartes. De plus, ces deux cartes donnent accès à divers services additionnels qui sont décrits dans les annexes de ce contrat. En rémunération de ces services et de la fonction paiement comptant, une cotisation annuelle est due dès la mise à disposition de chaque carte. Elle reste acquise au prêteur au prorata de la période échue, au cas où le contrat prendrait fin en cours d'année pour quelque raison que ce soit. La part de la cotisation relative à la période non échue sera remboursée, sans délai, à partir du mois suivant la fin du contrat. Dans le cas d'un remboursement de cotisation annuelle, celle-ci sera décomposée en 12 mois et le remboursement sera effectué sur base du nombre de mois restant à compter du prochain relevé de compte mensuel.

Chaque ouverture de crédit permet de disposer au maximum de 2 cartes. La cotisation relative aux cartes s'élève à 18 € par carte, payable annuellement pour la carte Visa Classic et à 30 € par carte, payable annuellement pour la carte Visa Gold. En cours de vie du contrat de crédit, le consommateur peut, à tout moment, choisir une



autre carte de la gamme dans le respect des dispositions reprises ci-dessus.

**Frais communs aux trois Cartes :**

- Les frais forfaitaires de retrait s'élèvent à 4 € par retrait aux distributeurs de billets effectués dans la zone euro et à 5 €, plus frais de change, par retrait aux distributeurs de billets effectué hors zone euro. Ces frais pourront être unilatéralement modifiés par le prêteur une fois au cours du contrat, en fonction des conditions du marché. Les coûts initialement prévus ne peuvent être augmentés de plus de 25%. Le consommateur a le droit de résilier sans frais le contrat, dans un délai de deux mois à partir de la notification de la modification.
  - Les frais forfaitaires par virement sur compte bancaire s'élèvent à 4€.
  - Les frais de remplacement de cartes avec ou sans code secret s'élèvent à 5 €.
  - Les frais de renouvellement du code secret s'élèvent à 3 €.
  - Les frais forfaitaires pour les opérations de Cash Advance s'élèvent à 2% du montant retiré avec un minimum de 6 €.
  - Les opérations en devises étrangères sont converties dans la devise du relevé de compte à un cours basé sur le cours indicatif de la Banque Centrale Européenne tel que publié officiellement le jour de la réception de ces transactions par Visa. Pour toute transaction réalisée à l'étranger dans une devise ne faisant pas partie de l'Union Monétaire Européenne, ce taux sera majoré d'une marge de 2,50%.
- Ces cotisations et frais seront déduits de la réserve de crédit de l'ouverture de crédit. Ces cotisations et frais seront repris dans le relevé de compte mensuel. Le consommateur aura dès lors le choix de régler ces cotisations et frais soit par un versement fin de mois sans intérêts soit par des versements échelonnés.

**Art. 19. Divers**

- a) Les consommateurs prennent acte que le juge peut ordonner la résolution de la convention à charge des consommateurs qui omettent de fournir les informations exactes et complètes jugées nécessaires et demandées par le prêteur ou à l'intermédiaire de crédit pour évaluer leur situation financière et leurs possibilités de remboursement (art. VII. 204 et 69 du Code de Droit Economique).
- b) Les consommateurs se donnent mutuellement procuration pour exécuter ou réceptionner toutes notifications et toutes sommations dans le cadre de la présente convention.
- c) La cession de la quotité cessible et saisissable des rémunérations et prestations visées aux articles 1409 et 1410, § 1 du Code Judiciaire, est prévue, conformément à la loi, par acte distinct.

**Art. 20. Recours et plaintes**

La présente convention est régie par la législation belge et les tribunaux du domicile du consommateur sont seuls compétents pour tout litige relatif à ce contrat.

Autorités de surveillance :

- Banque Nationale de Belgique (BNB), Bd de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

- Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes Moyennes Energie, Direction Générale Inspection économique, North Gate III, boulevard du Roi Albert II 16, 1000 Bruxelles.

- Autorité des services et marchés financiers (FSMA), Rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles.

**Procédure de plainte ou d'appel extrajudiciaire:** Toute plainte éventuelle concernant l'ouverture de crédit sera adressée en premier lieu par le consommateur à :

**1. FIMASER s.a., Service Qualité**, Rue de l'Evêque 26, 1000 Bruxelles, Tél : 02/226.36.32, Fax : 02/226.37.79 ou par e-mail à [quality@fimaser.be](mailto:quality@fimaser.be)

Si le client n'est pas satisfait du traitement réservé à sa plainte par Fimaser, il peut faire appel :

**2.** à l'Ombudsfin - Ombudsman en conflits financiers, entité qualifiée:

- Plaintes en ligne : <http://www.ombudsfin.be/fr/particuliers/introduire-une-plainte/>

- Plaintes par lettre : North Gate II, boulevard du Roi Albert II 8, bte 2, 1000 Bruxelles

- Plus d'informations via e-mail : [Ombudsman@OmbFin.be](mailto:Ombudsman@OmbFin.be) , via téléphone +32 2 545 77 70 ou via le site internet : <http://www.ombudsfin.be/fr/particuliers/contact/>

**3.** au SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie, Direction Générale de l'Inspection économique , North Gate III, boulevard du Roi Albert II 16, 1000 Bruxelles ou via <http://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue> ou via [téléphone +32 2 277 54 85](tel:+3222775485).

**Art. 21. Service Clientèle**

Fimaser se tient à disposition pour toute information complémentaire ou questionnement par rapport à ses produits et services :

Toute correspondance peut être envoyée à Fimaser par courrier au Rue de l'Evêque 26, 1000 Bruxelles, par fax : 02/226.36.69, ou par e-mail : [fimaser.sav@fimaser.be](mailto:fimaser.sav@fimaser.be).

Fimaser est également joignable par téléphone à travers son Service Clientèle au 02/226.38.00.

**Perte, vol ou abus de la carte :**

**Le consommateur doit aviser, sans délai, le service chargé de bloquer les cartes au 02/226.36.36 du vol ou de la perte de la carte ou du titre.**

**Le consommateur doit également aviser, sans délai, Fimaser s.a. au 02/226.38.00 immédiatement après avoir pris connaissance de son relevé, de l'imputation sur celui-ci de toute opération effectuée sans son accord et de toute autre erreur ou irrégularité qu'il y a constatée.**