

CONVENTION RELATIVE AU HOMEBANKING

Version : 03.06.2026

Article 1 - Définitions:

Dans la présente convention, les mots suivants ont la signification suivante:

- a. "Fimaser": la SA FIMASER, ayant son siège social à 1000 Bruxelles, Boulevard Baudouin 29/3B et inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro: TVA BE 0434.818.930 - IBAN: BE45 3100 7423 4489 - BIC : BBRUBEBB - Tél.: +32 2 226 38 00 - e-mail: fimaser.sav@fimaser.be- RPM Bruxelles.
- b. "Consommateur": le consommateur défini dans l'article I.1., 2°, du Code de droit économique.
- c. "Contrat": Le contrat de crédit à la consommation sous forme d'ouverture de crédit à durée indéterminée soumise au livre VII (titre 4, chapitre 1) du Code de droit économique et conclu entre Fimaser et un Consommateur antérieurement à la présente convention.
- d. "Carte": la carte Visa de Carrefour (l'instrument de paiement) avec laquelle le Consommateur peut exécuter le Contrat.
- e. "Client": le Consommateur qui est **(i)** partie au Contrat et **(ii)** titulaire de la Carte.
- f. "Convention": la présente convention.
- g. "Homebanking": outil qui permet au Client d'accéder uniquement par internet à différentes fonctionnalités énumérées dans l'article 2 de la Convention.

Article 2 - Objet:

Par la Convention, Fimaser donne au Client, qui accepte, accès au Homebanking. Grâce à ce dernier, le Client a accès aux fonctionnalités suivantes:

- Consulter le solde, les opérations des trois derniers mois et les derniers relevés mensuels (sous réserve des opérations en cours de comptabilisation à la date de la consultation).
- Demander un versement sur le compte bancaire du Client.
- Demander la modification de la réserve (le montant du Contrat)¹.

¹ **Attention**: cette demande constitue une nouvelle demande de crédit à la consommation sous forme d'ouverture de crédit

- Demander un prêt à tempérament².
- Modifier son mot de passe nécessaire pour accéder au Homebanking.
- Demander de lui rappeler le code secret de sa Carte.
- Consulter les offres promotionnelles dont il pourrait bénéficier (parfois sous certaines conditions).
- Activer le service Visa Secure (système d'authentification forte de paiements sur internet).
- Modifier le mot de passe Visa Secure.
- Consulter les points bonus liés au programme Carrefour Bonus Card.
- Remplir le formulaire de contact pour poser une question à Fimaser.
- Bloquer/débloquer temporairement sa Carte.
- Bloquer définitivement sa Carte.
- Consulter les informations relatives au Contrat et à sa Carte (numéro de dossier, numéro de Carte tronqué, plafond, montant disponible, date de validité et date de zérotage).

Article 3 - Conditions pour accéder au Homebanking et l'activer:

3.1. Le Client n'aura accès au Homebanking que s'il a préalablement et intégralement accepté la Convention. Cette dernière est visible lors de la première connexion du Client.

Le Client a le droit de demander à Fimaser de lui communiquer gratuitement un original de la Convention conclue.

3.2. Seul le Client peut avoir accès au Homebanking. Il ne peut en aucun cas céder son accès à un tiers.

3.3. L'accès au Homebanking et l'envoi par Fimaser des données d'authentification qu'elle doit, conformément à la Convention, envoyer au Client sont gratuits.

à durée indéterminée soumise au livre VII (titre 4, chapitre 1) du Code de droit économique. Dans ce cas, le Client sera invité à contacter le service clientèle de Fimaser ou à contacter un conseiller de Fimaser disponible dans un magasin Carrefour (hyper, market et express). Fimaser acceptera ou refusera la demande du Client après avoir examiné la situation financière de ce dernier.

² **Attention:** dans ce cas, le Client sera redirigé vers le site internet de Fimaser (<https://www.carrefourfinance.be/fr/calculez-votre-pret-personnel>). Cette dernière acceptera ou refusera la demande du Client après avoir examiné la situation financière de ce dernier.

3.4. Pour accéder au Homebanking et conserver cet accès après son acceptation intégrale de la Convention, le Client doit remplir toutes les conditions suivantes:

a. Il doit disposer:

- d'un appareil lui permettant d'avoir une connexion internet,
- d'une connexion internet,
- d'un GSM et
- d'une adresse e-mail.

Seul le Client supporte intégralement tous les frais nécessaires à son accès au Homebanking tels que, par exemple:

- les frais d'achat et de fonctionnement de tous les appareils qui sont nécessaires pour lui permettre d'accéder au Homebanking (GSM, ordinateur,...etc.) et
- les frais d'accès à internet.

b. Il doit, pour des raisons de sécurité et d'authentification, communiquer immédiatement à Fimaser

- son numéro de registre national,
- son code postal belge,
- son numéro de GSM belge ou étranger,
- son adresse e-mail ainsi que
- tout changement de son numéro de GSM, de son code postal et de son adresse e-mail.

Pour informer Fimaser de tout changement de son code postal, de son numéro de GSM et de son adresse e-mail, le Client doit contacter le service clientèle de Fimaser par e-mail ou par téléphone. Ces derniers sont disponibles sur www.carrefourfinance.be.

La communication par le Client à Fimaser de son nouveau code postal, de son nouveau numéro de GSM et de sa nouvelle adresse e-mail doit avoir lieu immédiatement après que le Client en a eu connaissance.

et

c. Il doit s'authentifier par:

- son numéro d'identifiant Homebanking qu'il a reçu lors de son inscription au Homebanking et composé de 8 chiffres,
- un mot de passe composé d'au minimum 12 caractères alphanumériques (chiffres et/ou lettres dont au moins une en majuscule et une en minuscule) qu'il aura lui-même créé et
- un code à usage unique envoyé lors de chaque authentification et qu'il recevra via le numéro de GSM qu'il a communiqué à Fimaser.

Seule Fimaser supporte le risque lié à la remise/l'envoi au Client de son numéro d'identifiant Homebanking.

Après 5 tentatives d'accès erroné au Homebanking, l'accès du Client à ce dernier est automatiquement bloqué. Pour débloquent son accès au Homebanking, le Client doit, dans ce dernier, cliquer sur le bouton "Compte bloqué".

En cas de perte ou de vol du numéro d'identifiant Homebanking qu'il a reçu, le Client doit demander à Fimaser un nouveau numéro d'identifiant Homebanking en cliquant dans le Homebanking sur le bouton "s'inscrire".

Le numéro d'identifiant Homebanking, le mot de passe et le code à usage unique sont les données d'authentification du Client pour avoir accès au Homebanking.

Article 4 - Disponibilité du Homebanking:

4.1. Fimaser garantit au mieux de ses capacités la continuité du Homebanking. Pour préserver la sécurité et la fiabilité du Homebanking, Fimaser veille à ce que ses programmes et systèmes soient performants et dépourvus de virus.

4.2. Dans les cas suivants, Fimaser peut, totalement ou partiellement et sans avertissement préalable, bloquer l'accès du Client au Homebanking:

- a. L'entretien du Homebanking (en ce compris l'installation de nouvelles versions de software).
- b. L'utilisation par le Client du Homebanking à des fins illicites ou contraires aux bonnes mœurs.
- c. L'atteinte ou risque d'atteinte à l'intégrité, à la sécurité ou à la réputation de Fimaser.

- d. Erreurs ou échecs successifs lors de l'utilisation des données d'authentification du Client.
 - e. L'usage du Homebanking non conforme à la Convention.
 - f. Risque d'abus ou de fraude.
 - g. Lorsque le Client a demandé à Fimaser de bloquer son accès au Homebanking.
 - h. La suspension du droit de prélèvement par le Client³.
- et
- i. Pour respecter des obligations légales ou des injonctions des autorités compétentes.

Fimaser informera le Client du blocage et de sa raison après le blocage et lors de sa connexion au Homebanking. Elle ne devra cependant pas procéder à cette communication si la loi, une décision judiciaire ou d'autres autorités s'y oppose(nt) ou pour des raisons de sécurité ou si le Client a lui-même demandé à Fimaser de bloquer son accès au Homebanking.

FIMASER débloque l'accès du Client au Homebanking dès que la raison ayant nécessité le blocage a disparue. Elle informera le Client de ce déblocage par téléphone.

Les demandes du Client introduites via le Homebanking avant son blocage seront exécutées.

Article 5 - Mesures de sécurité à prendre par le Client:

5.1. Le client s'engage à prendre toutes les mesures de sécurité suivantes:

- a. Prendre toutes les mesures raisonnables afin de conserver en un lieu sûr et à l'abri du regard d'autrui toutes ses données d'authentification pour, notamment, éviter leur utilisation par des tiers. Il en assurera la confidentialité et notamment ne les confiera à personne.
- b. Modifier son mot de passe régulièrement et ne jamais le noter.
- c. Ne jamais utiliser le même mot de passe pour accéder à plusieurs sites internet ou applications.
- d. (Faire) Modifier immédiatement ses données d'authentification si leur confidentialité est compromise.

³ Voir les conditions générales du Contrat.

e. Veiller à ce que son appareil permettant l'accès au Homebanking réponde aux exigences de sécurité habituelles dans le domaine informatique et aux utilisateurs de l'internet, comme par exemple disposer d'un système d'exploitation qui est à jour, disposer d'un anti-malware (anti-virus, anti-spam,...) performant, ne pas avoir des logiciels pirates, ...etc.

f. Lorsqu'il se connecte au site internet de Fimaser pour accéder au Homebanking:

→ Faire attention aux faux sites internet qui pourraient imiter le site internet de Fimaser et ne jamais s'y connecter.

→ Se connecter uniquement au site internet de Fimaser via www.carrefourfinance.be.

et

→ Ne jamais se connecter au site internet de Fimaser en cliquant sur un hyperlien reçu de Fimaser ou d'un tiers et par n'importe quel moyen de communication (sms, Whatsapp, Messenger,...etc.).

g. Ne jamais laisser sans surveillance son appareil permettant l'accès au Homebanking et ne jamais le transmettre à un tiers avec une session Homebanking ouverte.

h. Veiller à ce que la session Homebanking se déroule toujours dans un environnement sécurisé.

i. **Attention:** si Fimaser ou un tiers demande au Client de lui communiquer par e-mail, par sms, par téléphone ou de quelque manière que ce soit ses données d'authentification:

→ Considérer cette demande comme frauduleuse ou suspecte et ne jamais y répondre.

et

→ Transférer immédiatement à Fimaser tout e-mail frauduleux ou suspect à l'adresse e-mail suivante: phishing@fimaser.be.

j. En cas de perte, vol ou abus des données authentification, de contrefaçon, d'accès non autorisé au Homebanking ou de tout autre anomalie laissant supposer un abus ou un risque d'abus de l'accès au Homebanking et dès qu'il en a connaissance:

→ Contacter immédiatement Fimaser afin de lui permettre de bloquer immédiatement l'accès au Homebanking (tél.: + 32/(02/226.38.00 ou e-mail: fimaser.sav@fimaser.be),

→ Déposer le plus rapidement possible une plainte auprès de la police ou, à l'étranger, auprès des autorités compétentes et

→ Envoyer le plus vite possible à FIMASER une description écrite de l'incident ainsi qu'une copie de sa plainte auprès de la police (à l'étranger, auprès des autorités compétentes) par courrier ordinaire à son siège social ou par e-mail (fimaser.sav@fimaser.be). Veuillez aussi mentionner le numéro du dossier que Fimaser vous a communiqué lors de votre contact avec elle en vue du blocage du Homebanking.

Le Client doit collaborer de son mieux à l'enquête de la police ou des autorités étrangères compétentes.

k. Interrompre immédiatement la session en cliquant sur le bouton «Déconnexion» dès qu'il a fini d'utiliser le Homebanking.

Pour sa sécurité, en cas d'inactivité prolongée, le Client sera automatiquement déconnecté après 5 minutes.

l. En cas d'inaccessibilité au Homebanking après avoir introduit 5 fois un mot de passe erroné et afin de rétablir l'accès au Homebanking: exécuter une nouvelle procédure d'inscription ou cliquer sur «Compte bloqué » et suivre la procédure indiquée.

m. En cas d'oubli par le Client de son numéro d'identifiant Homebanking: retrouver son numéro d'identifiant Homebanking dans le mail d'inscription qui lui a été préalablement envoyé ou cliquer sur «Identifiant oublié ».

et

n. En cas d'oubli par le Client de son mot de passe: cliquer sur «Mot de passe oublié » et suivre la procédure indiquée.

5.2. Sans préjudice du pouvoir d'appréciation du juge, tout manquement par le Client aux mesures de sécurité mentionnées ci-dessus sera considéré comme une négligence grave dans son chef.

Article 6 - Mesures de sécurité à prendre par Fimaser:

6.1. Au sein de son organisation, Fimaser prend toutes les mesures de sécurité raisonnables et appropriées visant à protéger la confidentialité et l'intégrité des données communiquées au Client et par ce dernier.

6.2. Dans les cas prévus dans l'article 4 de la Convention, Fimaser peut, totalement ou partiellement et d'initiative, bloquer l'accès du Client au Homebanking.

6.3. Fimaser se réfère aux mesures de sécurité qu'elle a imposées au Client et qui sont

mentionnées dans l'article 5 de la Convention.

Article 7 - Propriété intellectuelle:

7.1. Avant l'entrée en vigueur de la Convention, pendant sa durée et après sa fin, Fimaser est et reste propriétaire des programmes, applications et documentation relatifs au Homebanking.

7.2. La Convention n'entraîne aucun transfert de propriété en matière de droits intellectuels ou de procédés.

7.3. Le Client dispose seulement d'un droit d'usage strictement personnel du Homebanking. Il ne peut en disposer que conformément à ce qui prévu dans la Convention. Il ne peut pas autoriser des tiers à en disposer de quelque manière que ce soit.

7.4. Fimaser n'autorise pas le Client à mettre à disposition de tiers, totalement ou partiellement, à titre onéreux ou gratuit et de quelque manière que ce soit les marques, logos, programmes de softwares, documentation ou tout autre élément du Homebanking.

Elle n'autorise pas non plus le Client à travailler, reproduire ou modifier de quelque manière que ce soit, totalement ou partiellement et titre gratuit ou onéreux, les marques, logos, programmes de softwares, documentation ou tout autre élément du Homebanking.

Article 8 - Entrée en vigueur de la Convention:

La Convention entre en vigueur le jour où le Client l'a acceptée en cliquant dans le Homebanking sur le bouton "valider".

Article 9 - Changement de domicile:

Dès qu'il a connaissance de la nouvelle adresse de son domicile, le Client doit la communiquer immédiatement et par écrit à Fimaser.

Article 10 - Election de domicile:

10.1. Dans les cas suivants et uniquement pour l'exécution de la Convention, le Client fait élection de domicile en Belgique et à l'adresse de son choix qu'il communiquera à Fimaser:

- a. Au jour de l'entrée en vigueur de la Convention, le Client est domicilié à l'étranger.

Dans ce cas, la communication du Client doit avoir lieu par écrit et dans les 10 jours calendrier à partir du jour de l'entrée en vigueur de la Convention.

ou

b. Pendant la durée de la Convention, le Client a établi son domicile à l'étranger.
Dans ce cas, la communication du Client doit avoir lieu par écrit et dans les 10 jours calendrier à partir du jour de son changement de domicile.

10.2. Si, au jour de la conclusion de la Convention ou pendant sa durée, il est domicilié à l'étranger, le Client est présumé faire élection de domicile au siège social de Fimaser dans les cas suivants et uniquement pour l'exécution de la Convention:

a. Tant qu'il n'a pas communiqué par écrit à Fimaser la nouvelle adresse de son domicile situé à l'étranger.

et

b. Lorsqu'au moment de la conclusion de la Convention ou pendant son exécution, il a communiqué par écrit à Fimaser l'adresse de son domicile à l'étranger: si chaque condition suivante est remplie:

→ Le Client n'a pas communiqué à Fimaser par écrit et dans le délai de 10 jours calendrier précité une adresse qu'il a choisie en Belgique et à laquelle il fait élection de domicile.

→ Après l'expiration du délai de 10 jours calendrier susmentionné, Fimaser a invité le Client par écrit à lui communiquer par écrit et dans un délai de 10 jours calendrier à partir de la date de l'envoi de son écrit une adresse qu'il a choisie en Belgique et à laquelle il fait élection de domicile.

et

→ Le Client n'a pas donné de suite à cet écrit de Fimaser dans le délai qui y est mentionné.

10.3. Le présent article n'est plus applicable dès que le Client a (de nouveau) établi son domicile en Belgique après le jour de l'entrée en vigueur de la Convention.

Article 11 - Responsabilités:

11.1. Fimaser est responsable à l'égard du Client:

a. de la bonne exécution des demandes du Client qu'il a correctement introduites via le Homebanking et conformément à la Convention et

b. de l'exactitude des informations communiquées au Client via le Homebanking et enregistrées dans ce dernier.

11.2. Les conditions générales du Contrat sont applicables pour déterminer les responsabilités en cas de demandes du Client qu'il a introduites via le Homebanking et qui n'ont pas été exécutées ou qui n'ont pas été correctement exécutées.

11.3. Avant que le Client ait informé Fimaser de la perte, du vol ou de l'abus de ses données d'authentification (cette information sera dénommée ci-dessous comme suit: "Information"):

a. Seul le Client supporte toutes ses pertes d'un montant maximum de 50 EUR résultant de toute opération non-autorisée avant l'Information et exécutée via le Homebanking (par exemple: si le Client a subi une perte de 30 EUR suite à une opération non-autorisée avant l'Information, exécutée via le Homebanking et sous réserve de ce qui prévu dans le présent article de la Convention, seul le Client supportera intégralement cette perte.).

et

b. Seule Fimaser supporte, après déduction de 50 EUR, toutes les pertes du Client d'un montant supérieur à 50 EUR résultant de toute opération non-autorisée avant l'Information et exécutée via le Homebanking (par exemple: si le Client a subi une perte de 100 EUR suite à une opération non-autorisée avant l'Information, exécutée via le Homebanking et sous réserve de ce qui prévu dans le présent article de la Convention, Fimaser ne devra lui rembourser qu'un montant de 50 EUR (= 100 EUR - 50 EUR (le montant maximal à charge du Client)).

Par dérogation à ce qui précède:

a. Dans le cas suivant, seul le Client supporte toutes ses pertes, quel que soit leur montant, résultant de toute opération non-autorisée avant l'Information et exécutée via le Homebanking:

→ 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 qui lui incombent, dont notamment les mesures de sécurité mentionnées dans l'article 5 de la Convention.

et

b. Dans les cas suivants, seule Fimaser supporte toutes les pertes du Client, quel que soit leur montant, résultant de toute opération non-autorisée avant l'Information et exécutée via le Homebanking:

→ Le Client n'a pas pu détecter la perte, le vol ou l'abus de ses données d'authentification avant toute opération non-autorisée et exécutée via le Homebanking, sauf s'il a agi frauduleusement, ou

→ La perte est due à des actes ou à une carence d'un de ses salariés, d'un de ses agents, d'une de ses succursales ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

11.4. Après que le client a informé Fimaser de cette perte, de ce vol ou de cet abus et quel que soit le montant des pertes du Client et sauf en cas de fraude de ce dernier: seule Fimaser supporte toutes les pertes du Client résultant de toute opération non-autorisée exécutée après l'Information et via le Homebanking.

11.5. Fimaser n'est redevable au Client d'aucune indemnité dans le cas suivants:

a. Fimaser a, d'initiative, bloqué l'accès du Client au Homebanking et à condition que ce blocage soit résolu dans un délai raisonnable.

et

b. Le Client a bloqué lui-même son accès au Homebanking ou a demandé à Fimaser de bloquer son accès au Homebanking.

11.6. Fimaser n'est pas responsable des conséquences résultant de la non-communication par le Client:

a. de l'adresse de son nouveau domicile,

b. de son nouveau numéro de GSM et

c. de sa nouvelle adresse e-mail.

11.7. Fimaser n'est pas responsable des blocages de l'accès au Homebanking dus aux Clients et/ou à des tiers (par exemple: en cas d'interruption de l'internet due à une résiliation de l'abonnement internet du client).

Elle est également étrangère aux relations contractuelles entre le Client et des tiers (par exemple: les relations contractuelles entre le Client et son fournisseur internet). Le Client doit dès lors lire très attentivement les conditions particulières et générales de chaque contrat conclu entre lui et un tiers afin de connaître les tarifs et la responsabilité de ce dernier.

Article 12 - Renonciation à tout recours sur base extracontractuelle:

12.1. Chaque partie renonce expressément et irrévocablement à tout recours sur base extracontractuelle contre l'autre partie au cas où cette dernière aurait manqué à ses obligations résultant de la Convention.

12.2. Le Client renonce expressément et irrévocablement à tout recours sur base

extracontractuelle contre tous les actionnaires de Fimaser, tous les membres de ses organes (conseil d'administration, comité de direction,...etc.) et tous les membres de son personnel au cas où Fimaser aurait manqué à ses obligations résultant de la Convention.

12.3. Cet article ne sera, totalement ou partiellement, pas applicable si des dispositions légales d'ordre public ou impératives en faveur du Client interdisent la (les) renonciation(s) précitée(s).

Article 13 - Cookies:

Au cours de l'utilisation du Homebanking, Fimaser utilise des cookies.

La politique de Fimaser sur les cookies est applicable. Elle est disponible en cliquant sur le lien suivant: https://www.carrefourfinance.be/sites/default/files/Cookies_policy_FR.pdf.

Article 14 - Durée, modification et fin de la Convention:

14.1. La durée de la Convention est la même que celle du Contrat.

14.2. Fimaser a le droit de modifier la Convention à tout moment et à condition d'informer par écrit le Client de la modification envisagée (ci-après dénommée comme suit: "modification") au moins deux mois avant son entrée en vigueur.

Le Client sera réputé avoir accepté la modification si, avant sa date d'entrée en vigueur prévue, il n'a pas informé par écrit Fimaser de son refus de la modification.

En cas de refus de la modification par le Client avant la date de son entrée en vigueur, ce dernier a le droit de résilier la Convention gratuitement et avant le jour où la modification serait entrée en vigueur. Le Client ne pourra cependant pas exercer son droit si la modification est légalement obligatoire ou est avantageuse pour lui.

14.3. En cas de résiliation/résolution/annulation du Contrat à la demande du Client ou de Fimaser et en application des conditions générales du Contrat et/ou des dispositions légales applicables, la Convention prend automatiquement fin au même moment que celui où le Contrat prend fin.

14.4. Le Client peut mettre fin à la Convention par écrit envoyé à Fimaser, à tout moment, gratuitement, sans motif et moyennant un délai de préavis d'un mois.

Fimaser peut mettre fin à la Convention par écrit envoyé au Client, à tout moment, gratuitement, sans motif et moyennant un délai de préavis de deux mois.

Les délais de préavis susmentionnés commencent à courir le lendemain du jour de l'envoi de l'écrit (par exemple: si le Client a envoyé son écrit le 11 mars à Fimaser, le délai de préavis commencera à courir à partir du 12 mars, à 0h00, et expirera le 11 avril, à 24h).

Si le dernier jour des délais de préavis précités est un jour férié légal, un samedi ou un dimanche, les délais de préavis prendront fin à l'expiration de la dernière heure du premier jour ouvrable suivant (par exemple: si le Client a envoyé son écrit le 11 mars à Fimaser et si le 11 avril est un dimanche, le délai de préavis d'un mois expirera le lundi 12 avril, à 24h, à condition que ce lundi ne soit pas un jour férié légal).

Article 15 - Droit applicable et litiges:

15.1. La conclusion, l'interprétation, l'exécution, la résiliation, la résolution, la nullité et l'annulation de la Convention sont exclusivement régies par le droit belge (entre autres par le titre 3 du livre VII du Code de droit économique) et par les conditions particulières et générales du Contrat⁴.

En cas de contradiction entre les conditions particulières et générales du Contrat et la Convention, cette dernière prime.

15.2. Les juridictions de l'arrondissement judiciaire belge dans lequel le Client est domicilié ou, s'il est domicilié à l'étranger, a fait élection de domicile sont exclusivement et territorialement compétentes pour trancher tout litige entre parties et relatif à la conclusion, l'interprétation, l'exécution, la résiliation, la résolution, la nullité et l'annulation de la Convention.

⁴ **ATTENTION:** avant de signer la Convention, Fimaser recommande au Client de relire très attentivement les conditions particulières et générales du Contrat qu'il a acceptées.