

**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 qu'il exerce son droit de rétractation. Il restitue immédiatement après la notification les biens qu'il a reçus et paie au prêteur les intérêts dus pour la période de prélèvement du crédit. 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. Mise à disposition des fonds**

**2.1.** Le montant du crédit sera versé sur le compte du consommateur repris dans le mandat de domiciliation européenne sauf si le consommateur indique un autre compte sur lequel tout ou partie du montant du crédit devra être payé.

**2.2.** Au cas où le prêteur verse le montant du crédit avec un retard injustifié de plus de 8 jours ouvrables à partir de la conclusion du contrat, le consommateur pourra réclamer une indemnité journalière égale à l'intérêt débiteur contractuel appliqué à ce montant.

**Art.3. Consultation et traitement des données personnelles**

**3. 1. Fichiers consultés :**

Centrale des Crédits aux Particuliers auprès de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard du Berlaimont, 14 à 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, n°26, 1000 Bruxelles ;

Fimaser s.a., Avenue des Olympiades 20, 1140 Bruxelles.

**3. 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, n°26 à 1000 Bruxelles et par e-mail [privacy@fimaser.be](mailto:privacy@fimaser.be).

Conformément à l'article 9 de la loi relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, 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 puisse être traitées 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 du 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, de la modification 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 du risque, gestion des crédits ayant pour base légale la bonne exécution du contrat conclu avec le consommateur,
- 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, n°26 à 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, 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. r.
- à des fins de prospection commerciale effectuée par Fimaser pour le compte de filiales du groupe Carrefour.

**3. 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 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 et/ou de transmettre celles-ci à un tiers dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la vie

privée et de toute législation belge ou européenne venant à la compléter ou la remplacer, notamment le Règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 dit Règlement général sur la protection des données (ou RGPD). 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, n°26 à 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 à 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 souscrit 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" 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).

### 3. 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, Bld de Berlaimont, 14 à 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 à 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.4. 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, Bld du Berlaimont 14 à 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.5. Remboursements

#### 5.1. Paiement des mensualités

Les mensualités sont payables, à terme échu, le 7 de chaque mois. Si la conclusion du contrat a lieu jusqu'au 7 du mois, la première mensualité sera payable le mois suivant, soit en m+1 ; si elle intervient après le 7 du mois, la première mensualité viendra à échéance en m+2.

#### 5.2. Remboursement anticipé partiel ou intégral

Si le consommateur désire mettre fin anticipativement au contrat, il devra effectuer un remboursement pour la totalité du capital restant dû conformément à la procédure prévue ci-après.

Le consommateur a le droit de rembourser par anticipation en tout ou en partie et à tout moment le solde du capital restant dû. Dans ce cas, il a droit à une réduction du coût total du crédit qui correspond aux intérêts et aux frais dus pour la durée résiduelle du contrat. Il avise le prêteur de son intention par lettre recommandée à la poste, au moins dix jours avant le remboursement.

En cas de remboursement anticipé, une indemnité est due au prêteur. Si le délai entre le remboursement anticipé et la date de fin du contrat est supérieur à un an, cette indemnité sera de 1% de la partie remboursée en capital faisant l'objet du remboursement anticipé. Si le délai ne dépasse pas un an, l'indemnité sera de 0,5% de la partie remboursée en capital faisant l'objet du remboursement anticipé. Le prêteur communique au consommateur le montant de l'indemnité réclamée et le calcul de celle-ci, sur un support durable, dans les dix jours de la réception de la lettre du consommateur ou de la réception sur son compte, des sommes remboursées par le consommateur. Aucune indemnité ne peut être réclamée si les obligations du consommateur ont été réduites au prix au comptant ou au montant emprunté ou, dans le cas d'un remboursement en exécution d'un contrat d'assurance destiné conventionnellement à garantir le remboursement du crédit.

#### **Art.6. Cession ou subrogation**

Sans préjudice de l'application des articles 102 à 104 du Code de Droit Economique, le prêteur se réserve le droit de céder en tout ou en partie ses droits ou de subroger un tiers dans tout ou partie de ses droits. Les emprunteurs acceptent cette cession ou subrogation ainsi que l'éventuelle délégation, par le prêteur à un autre créancier, de leur droit au crédit.

**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 aux articles ci-dessous

#### **Art.7. Retard de paiement**

En cas de retard de paiement du consommateur qui n'entraîne ni la résolution du contrat, ni la déchéance du terme, 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 dont le taux est égal au dernier taux débiteur convenu, 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.

#### **Art.8. Résolution du contrat ou déchéance du terme**

Si le consommateur est en défaut de paiement d'au moins deux échéances ou d'une somme équivalente à 20% du montant total à rembourser et s'il n'a pas exécuté ses engagements un mois après le dépôt à la poste d'une lettre recommandée contenant mise en demeure, le prêteur aura 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 le coût total du crédit restant dû, soit de considérer la vente comme résolue de plein droit. Dans ces cas, le prêteur a le droit d'exiger le paiement immédiat des montants suivants : le solde restant dû, les intérêts et frais échus et non-payés ; les intérêts de retard calculés sur le solde restant dû, intérêts dont le taux est égal au dernier taux débiteur convenu majoré d'un coefficient de 10%, une indemnité également calculée sur le solde restant dû et limitée à (cumulatif) : 10% calculés sur la tranche du solde restant dû jusqu'à 7.500 EUR et 5% calculé sur la tranche du solde restant dû supérieur à 7.500 EUR.

En cas de résolution du contrat de crédit ou de déchéance du terme, 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.

#### **Art.9. Garanties en cas d'inexécution**

En garantie de leurs obligations, les consommateurs cèdent au prêteur toutes créances actuelles et futures à quelque titre que ce soit sur des tiers tels que locataires, institutions financières, poste, partenaire commerciaux, 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.

#### **Art.10. Modification de données personnelles et modalités de remboursement**

**10.1.** Les consommateurs s'engagent à communiquer au prêteur, immédiatement et par écrit, leur changement d'adresse (électronique ou postale), de compte bancaire, de situation financière, professionnelle ou familiale. Ils autorisent, en outre, le prêteur à faire usage du présent contrat pour introduire auprès de l'administration compétente toute demande d'adresse les concernant.

**10.2.** Modification dans les modalités de remboursement :  
Au cas où le consommateur désire changer le compte bancaire sur lequel les prélèvements d'office sont effectués, il devra en avvertir Fimaser s.a. par écrit au moins un mois à l'avance en indiquant à Fimaser s.a. les références du nouveau compte à prélever.

#### **Art.11. Le taux annuel effectif global (TAEG) et le taux d'intérêts débiteurs**

**11.1.** Le calcul du taux annuel effectif global (TAEG) repose sur les hypothèses que le contrat de crédit restera valable pendant la durée convenue et que les parties rempliront leurs obligations selon les conditions et dans les délais précisés dans le contrat de crédit,

**11.2.** Les intérêts débiteurs mensuels sont calculés selon la formule du calcul linéaire des intérêts dus: capital restant dû x taux débiteur x nombre de jours d'un mois moyen (30,41667)/365, arrondi à la 2ème décimale inférieure.

#### **Art.12. 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 :

- Organisme compétent pour la surveillance en matière de crédit à la consommation : Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes Moyennes Energie, Direction Générale du Contrôle et de la Médiation, North Gate III, Avenue Albert II 16, 1000 Bruxelles.

- Agent en assurances sous le numéro 020137A agréé auprès de l'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'Ombudsman en conflits financiers, entité qualifiée: Ombudsfin, North Gate II, Avenue du Roi Albert II 8, 1000 Bruxelles, Tél. : +32 2 545 77 70, Fax: 02 545 77 79 ou via le formulaire en ligne :

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

Enfin, le consommateur pourra également s'adresser au  
3. SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie, Direction Générale du Contrôle et de la Médiation, North Gate III, Av. Albert II 16, 1000 Bruxelles ou via <http://statbel.fgov.be/fr/litiges/plaintes>.

#### **Art.13. Service Clientèle**

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

Toute correspondance peut être envoyée à Fimaser par courrier à Rue de l'Evêque 26 à 1000 Bruxelles, par fax au 02/226.36.69, ou par e-mail à [fimaser.sav@fimaser.be](mailto:fimaser.sav@fimaser.be). Fimaser est également joignable par téléphone aux horaires d'ouverture à travers son Service Clientèle au 02/226.38.00.