

**1. DEFINITIONS ET DISPOSITIONS GENERALES**

- 1.1. **Le Prêteur** : Santander Consumer Finance Benelux B.V. dont le siège social est établi à Vliegend Hertlaan 77, NL-3526 KT Utrecht et dont la succursale belge est établie à 9820 Merelbeke, Guldensporenpark 81; Numéro BCE : BE 0445641853 ; Tél. : 09/235.50.60 ; Fax : 09/235.50.00 ; info@santander.be.
- 1.2. **L'intermédiaire de crédit** : la personne désignée comme "intermédiaire de crédit" dans les conditions particulières;
- 1.3. **Le Consommateur** : la personne désignée comme "Consommateur" dans les conditions particulières;
- 1.4. **Le Contrat** : le contrat de crédit né entre le Prêteur et le Consommateur suite à la signature du Consommateur;
- 1.5. **La Demande** : la partie intitulée "demande de crédit" dans les conditions particulières;
- 1.6. **La Carte** : la Carte Maestro Santander
- 1.7. **Le Fournisseur** : le commerçant avec qui le Prêteur a conclu un contrat dont il résulte que le commerçant accepte la Carte comme moyen de paiement pour l'achat d'un (de) bien(s) par le Consommateur;
- 1.8. **Le Code** : le Code de Droit Economique du 28 février 2013;
- 1.9. Le Contrat est conclu sous la condition suspensive que le Prêteur, en exécution de son obligation légale de vérification, ait constaté que les données communiquées par le Consommateur sont conformes aux données ressortissant des pièces justificatives. Afin de permettre au Prêteur d'accomplir la dernière phase de son obligation de vérification, les documents suivants doivent être communiqués par le Consommateur au Prêteur :
- une copie claire et lisible de l'original de la carte d'identité du Consommateur, ou en cas de défaut, d'un document valable conformément à l'article VII.76 du Code ;
  - les pièces justificatives exigées et énumérées par le Prêteur ;
- 1.10. Les conditions générales concernant l'usage de la Carte Maestro font partie intégrante du Contrat.

**2. L'OUVERTURE DE CREDIT**

- 2.1. **Description** : Le Prêteur met le montant du crédit mentionné dans les conditions particulières à la disposition du Consommateur lors de la réception du Contrat signé et après que le prêteur, en exécution de son obligation légale de vérification, ait constaté que les données communiquées par le Consommateur sont conformes aux données ressortant des pièces justificatives. Ce montant peut être prélevé par le Consommateur soit au moyen de « cash call » – versés sur le compte à vue du Consommateur, pour lesquels aucuns frais ne sont facturés – qu'au moyen de la Carte - qui peut être utilisée en Allemagne, en Autriche, en Belgique, en Bulgarie, à Chypre, en Croatie, au Danemark, en Espagne, en Estonie, en Finlande, en France, en Grèce, en Hongrie, en Irlande, en Islande, en Italie, en Lettonie, à Liechtenstein, en Lituanie, au Luxembourg, à Malte, à Monaco, en Norvège, aux Pays-Bas, au Pologne, au Portugal, en Roumanie, au Royaume-Uni, à Saint-Marin, en Slovaquie, en Slovénie, en Suède, en Suisse et en Tchéquie – en vue d'effectuer des paiements auprès des fournisseurs, qui acceptent la carte Maestro comme moyen de paiement ou de retirer des espèces auprès des distributeurs automatiques de billets dans les pays précités. Pour tout achat auprès d'un tel Fournisseur, le Consommateur signera un bon d'achat par lequel le Consommateur donne mandat irrévocable au Prêteur de payer le Fournisseur à hauteur du montant mentionné sur le bon d'achat après notification au Prêteur de la livraison du bien ou de la prestation du service au moyen d'une preuve de livraison datée et signée par le Consommateur.

**3. MODALITES DE PRELEVEMENT ET OBLIGATION DE REMBOURSEMENT**

- 3.1. **Système général** :
- 3.1.1. Une indemnité de crédit sera portée en compte chaque mois sur le solde restant dû. Elle est calculée sur base de l'intérêt débiteur et des frais de carte tels que mentionnés dans les conditions particulières. Les intérêts débiteurs sont calculés en multipliant le solde restant dû avec  $((\text{taux débiteur} + 1)^{d/365}) - 1$ , où "d" est égal au nombre de jours que le solde restant dû ne change pas. Le montant mensuel des intérêts débiteurs, y compris les frais de carte, est coupé à deux décimales après la virgule. En application de l'article VII.86, §3, al.1 du Code, l'intérêt débiteur sera modifié comme suit : A la fin du mois de mars et du mois de septembre, l'indice de référence – c'est-à-dire la moyenne mensuelle du taux d'intérêt interbancaire EURIBOR à 3 mois – du mois écoulé sera comparé soit avec l'indice de référence relatif au taux débiteur initial, soit avec l'indice de référence ayant entraîné pour la dernière fois la modification du taux débiteur.
- En cas de hausse ou de baisse de l'indice de référence à concurrence d'au moins 0,75 points de base, le taux de référence correspondant est modifié de la même manière et avec le même nombre de points de pourcentage. Le nouveau taux débiteur est alors égal à ce taux de référence arrondi à l'unité ou la demi-unité la plus proche. Si, à la suite de l'adaptation, le nouveau taux annuel effectif global excède le taux annuel effectif global maximum, le nouveau taux annuel effectif global sera égal au taux annuel effectif global maximum. Le Consommateur sera informé

périodiquement du taux d'intérêt modifié après son entrée en vigueur au moyen des extraits de compte qui lui seront adressés au moins trimestriellement. Le Consommateur est libre de prendre connaissance du nouveau taux d'intérêt de référence sur [http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Credit\\_consommation/Kredietkosten/Tarifs\\_maximaux/](http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Credit_consommation/Kredietkosten/Tarifs_maximaux/). Le consommateur a le droit lors d'un changement de 25% du taux débiteur de résilier le contrat de crédit (article VII.86, § 5 du Code).

- 3.1.2. Le Consommateur est tenu de rembourser mensuellement, afin de rembourser le crédit prélevé, au plus tard à la date convenue dans les conditions particulières, un montant minimal du crédit:
- 1/18e du solde restant dû quand le montant du crédit est égal ou inférieur à 5.000 euro ;
  - 1/24e du solde restant dû quand le montant du crédit est supérieur à 5.000 euros et égal ou inférieur à 10.000 euros ;
  - 1/36e du solde restant dû quand le montant du crédit est supérieur à 10.000 euros ; Dans lequel la somme minimale est arrondie à un multiple de 2,5 Euros ; par. ex. 71 euros est arrondie à 72,5 euros. Le montant à terme ne peut pas être inférieur soit à 25 euros, soit au solde restant dû si celui-ci est inférieur à 25 euros.
- 3.1.3. Le consommateur est tenu de respecter le délai de zéro tage, le délai dans lequel le montant total à rembourser doit être payé.
- 3.1.4. Le Consommateur reçoit au moins trimestriellement un extrait de compte, conformément à l'article VII.99 du Code. Le Consommateur peut, à tout moment, consulter ses extraits de compte online via Mon Compte, <https://www.santander.be/fr/moncompte/>, ou peut, sur simple demande et sans frais, demander un extrait au Service Clientèle de Santander.
- 3.2. **Le crédit promotionnel** :
- 3.2.1. Par dérogation aux dispositions de l'article 3.1., aucune indemnité de crédit ne sera due sur le crédit prélevé, pour autant que cela concerne l'achat d'un (de) biens(s) ou d'un (de) service(s) proposé(s) par le Fournisseur comme crédit promotionnel et pour autant que le Consommateur ait manifesté son choix dans le bon d'achat. Le taux d'intérêt pour ces achats promotionnels est par conséquent de 0% et ne peut pas être modifié. Ces achats sont dénommés, ci-après, achats promotionnels.
- 3.2.2. Le Consommateur – en ce qui concerne les achats promotionnels – est tenu, afin de rembourser le crédit prélevé à l'occasion d'achats promotionnels, d'effectuer mensuellement, et ce au plus tard à la date convenue dans les conditions particulières, un paiement minimum calculé, par achat promotionnel, comme suit:

A = montant du crédit prélevé pour l'achat promotionnel	B = nombre minimum d'échéances	montant de la mensualité = A : B
jusque € 600	3 m	A : B
jusque € 1200	6 m	A : B
jusque € 2000	9 m	A : B
jusque € 2500	10 m	A : B
jusque € 3750	12 m	A : B
jusque € 5000	15 m	A : B

- 3.2.3. Le montant total du crédit prélevé et non remboursé à l'occasion des achats promotionnels ne peut, additionné aux crédits non-promotionnels, dépasser le montant du crédit mentionné dans les conditions particulières.
- 3.2.4. Pour chaque achat dans le cadre du présent crédit promotionnel, un remboursement minimum fixe distinct est calculé, ce qui peut entraîner pour le Consommateur l'obligation de devoir effectuer plusieurs remboursements de ce type si les périodes de remboursement se superposent. Chaque paiement mensuel minimum par achat promotionnel s'ajoute aux remboursements résultant des prélèvements de crédit qui tombent sous l'application du système prévu à l'article 3.1.
- 3.2.5. Tant qu'un ou plusieurs achats promotionnels doivent être remboursés par le Consommateur, celui-ci reçoit, dans un souci de transparence, outre les extraits de compte prévus à l'article 3.1.3., un extrait distinct par prélèvement de crédit effectué à l'occasion d'un achat promotionnel.
- 3.3. **Le paiement différé** :
- 3.3.1. Par dérogation aux dispositions de l'article 3.1., aucune indemnité ne sera due sur le crédit prélevé pendant le délai prévu, pour autant qu'il porte sur l'achat d'un (de) bien(s) ou service(s) qui est (sont) proposé(s) par le Fournisseur comme paiement différé, et pour autant que le Consommateur ait manifesté son choix en ce sens dans le bon d'achat. Le taux débiteur pour les achats sous le système du paiement différé est de 0% et ne peut pas être modifié au cours du terme contractuellement fixé pour le paiement différé. Par dérogation à un prélèvement de crédit sous l'application de l'article 3.1., le Consommateur aura droit, pendant le délai fixé contractuellement lors du prélèvement, à un paiement différé à concurrence du montant prélevé.
- 3.3.2. Le Consommateur a, pour les prélèvements de crédit qui tombent sous l'application du système de paiement différé, le choix entre un remboursement complet ou partiel du montant prélevé pendant le délai prévu. Le montant non remboursé à la fin du délai prévu sera considéré comme un prélèvement de crédit effectué dans le cadre du système général, soit au TAEG applicable au système général au

moment du prélèvement de crédit mais qui ne sera pris en compte qu'à partir du jour suivant l'expiration de la période d'intérêt à 0% préalablement prévue. Ce prélèvement de crédit donnera dès lors lieu à un nouveau calcul du montant minimum à rembourser en application de l'article 3.1.2. Le Consommateur sera informé du montant ainsi obtenu qui devra être payé à l'échéance suivante. Pour ce prélèvement de crédit – comme prévu à l'article 3.3.1. – aucun intérêt débiteur ne sera dû pendant le délai contractuel prévu.

3.3.3. Avant l'échéance du délai prévu, les prélèvements de crédit non remboursés qui tombent sous l'application du système de paiement différé, sont mentionnés sur les extraits de compte prévus à l'article 3.1.3.

#### 3.4. Imputation des paiements :

3.4.1. Tous les montants payés par le Consommateur au Prêteur seront d'abord imputés sur les frais de rappel, les frais de carte ainsi que les intérêts de retard, et ensuite sur les intérêts débiteurs et enfin sur le montant du crédit prélevé et non remboursé. En cas de résolution ou de déchéance du terme, les montants payés par le Consommateur seront cependant imputés sur le solde restant dû et le coût total du crédit, et ensuite sur le montant des intérêts de retard ou autres pénalités et dommages (article VII.106, § 5 du Code).

3.4.2. Les paiements ne sont pas imputés dans un ordre déterminé, en vue du remboursement, mais sont imputés sur le solde restant dû sur base de la référence de chaque système séparé, soit respectivement le système ordinaire, le système promotionnel et le système du paiement différé. Lorsque, après imputation sur le paiement minimum conformément aux dispositions des articles 3.1.2., 3.2.2. et 3.3.2, un solde positif subsiste, celui-ci sera, sauf instruction contraire de la part du Consommateur, imputé sur les prélèvements de crédit qui tombent sous l'application du système prévu à l'article 3.1.

#### 3.5. Suspension du droit de prélèvement du Consommateur

Le Prêteur se réserve le droit de suspendre le droit du Consommateur de prélever le crédit sur base du Contrat pour des motifs objectifs tels que, entre autres, si le Prêteur dispose de renseignements desquels il peut déduire que le Consommateur ne sera plus en mesure de respecter ses obligations.

## 4. CAUSES D'EXIGIBILITE AVANT TERME OU DE RESOLUTION DU CONTRAT

Le Consommateur reconnaît savoir que le juge peut ordonner la résolution du Contrat aux torts du Consommateur qui néglige de fournir les informations justes et complètes que le Prêteur estime nécessaires pour apprécier sa situation financière et ses possibilités de remboursement et ses engagements financiers en cours.

En cas de non paiement par le Consommateur d'au moins deux échéances ou d'un montant équivalent à 20 % de la somme totale à rembourser et en cas de non respect de ses obligations dans le délai d'un mois après l'envoi recommandé contenant mise en demeure, le Prêteur peut de plein droit invoquer la déchéance du terme ou la résolution du Contrat.

## 5. DEFAUT DANS LE CHEF DU CONSOMMATEUR

5.1. En cas de résolution ou de déchéance du terme, le Consommateur est tenu de payer:

En cas de résolution ou de déchéance du terme, le Consommateur est tenu de payer:

- le solde restant dû;
- le montant du coût total du crédit échu et non payé;
- le montant de l'intérêt de retard convenu calculé sur le solde restant dû;
- une indemnité égale à:
  - 10% sur la tranche de solde restant dû jusqu'à 7.500€ et
  - 5% sur la tranche de solde restant dû supérieure à 7.500€.

5.2. En cas de simple retard de paiement, n'entraînant pas la résolution du contrat ni la déchéance du terme, le Consommateur est tenu de payer:

- 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;
- les frais d'une lettre de rappel par mois: 7,50€ par lettre, augmentés des frais postaux en vigueur au moment de l'envoi;

5.3. Lorsque le contrat est résilié conformément à l'article VII.98, §1, al. 3 du Code ou a pris fin, et que le Consommateur n'a pas rempli ses obligations trois mois après un envoi recommandé contenant mise en demeure, le Consommateur est tenu de payer:

- 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;
- une indemnité égale à :
  - 10% sur la tranche de solde restant dû jusqu'à 7.500€ et
  - 5% sur la tranche de solde restant dû supérieure à 7.500€.

5.4. En cas de défaut de paiement par le Consommateur, les paiements seront imputés comme suit:

5.4.1. En cas de simple retard de paiement sans résolution ni déchéance du terme,

l'imputation du (des) paiement(s) s'effectue sur les postes suivants, et dans l'ordre mentionné ci-après:

- les frais des lettres de rappel;
- les frais de carte ;
- le montant de l'intérêt de retard convenu calculé sur le capital échu et non payé des prélèvements de crédit qui ont respectivement trait aux systèmes prévus aux articles 3.1., 3.2. et 3.3.;
- le montant des intérêts débiteurs ;
- le capital échu et non payé des prélèvements de crédit qui ont respectivement trait aux systèmes prévus aux articles 3.1., 3.2. et 3.3..

5.4.2. En cas de résolution ou de déchéance du terme, l'imputation des paiements s'effectue sur les postes suivants et dans l'ordre mentionné ci-après:

- le capital échu et non payé des prélèvements de crédit qui ont respectivement trait aux systèmes prévus aux articles 3.1., 3.2. et 3.3.;
- le montant du coût total du crédit échu et non payé des prélèvements de crédit relatifs aux systèmes prévus aux articles 3.1., 3.2. et 3.3.;
- le montant de l'intérêt de retard convenu calculé sur le solde restant dû ;
- les pénalités convenues ou indemnités convenues calculées sur le solde restant dû.

5.5. **Avertissement:** Les impayés risquent d'avoir de graves conséquences pour vous (p. ex. vente forcée) et de rendre plus difficile l'obtention d'un crédit. Le non-paiement peut donner lieu à des frais, intérêts de retard et amendes.

## 6. SURETES EXIGÉES

6.1. Le Consommateur cède irrévocablement tous les montants qui lui sont (seraient) dus ce jour ou à l'avenir au Prêteur. Le Contrat est en outre conclu à la condition suspensive suivante : la signature par le Consommateur d'une déclaration de cession de rémunération.

6.2. **Domiciliation :** Le Consommateur signe un mandat de promesse de domiciliation et le transmet à Santander Consumer Finance Benelux B.V. Tout montant dont le Consommateur est redevable en vertu du Contrat sera débité du compte indiqué dans le mandat. En cas de révocation, voire de résiliation de la domiciliation, le Consommateur doit passer par le Prêteur. Lors de la première activation d'un mandat, il sera débité 0,01 € du compte indiqué en guise de contrôle des données transmises au Prêteur. Ce montant sera remboursé au Consommateur endéans dans les cinq jours ouvrables après que le montant ait été débité avec succès du compte indiqué.

6.3. En cas de domiciliation, le Consommateur sera averti sur une base mensuelle des montants qui seront débités par le Prêteur de son compte. Le Consommateur retrouvera ces informations sur son extrait de compte. Les montants à encaisser peuvent changer si le Consommateur a retiré entre-temps d'autres montants. Pour connaître le montant exact du montant à encaisser, le Consommateur peut consulter le site de Mon Compte - <https://www.santander.be/fr/moncompte/> – ou le Consommateur peut le demander par téléphone au 09/235.50.60.

## 7. MENTIONS LEGALEMENT OBLIGATOIRES

7.1. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Chaque partie peut résilier le Contrat par envoi recommandé. Le délai de préavis à respecter par le Consommateur est d'un mois, celui du prêteur de deux mois.

#### 7.2. Droit de rétractation :

Le Consommateur a le droit de renoncer au Contrat, sans devoir communiquer de justification, dans un délai de 14 jours. Le droit de rétractation peut être exercé par un formulaire standard à trouver sur le site web du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie (Annexe 2\_CDE\_VI\_Modèle\_de\_formulaire\_de\_rétractation).

Le délai de ce droit de rétractation commence à courir :

1° le jour de la conclusion du Contrat, ou

2° le jour où le Consommateur reçoit les clauses et conditions contractuelles ainsi que les informations visées à l'article VII.78 du Code, si cette date est postérieure à celle visée au 1° du présent alinéa.

Le Consommateur qui fait usage de son droit de rétractation, doit en informer le Prêteur par envoi recommandé. Le délai de 14 jours est réputé respecté si la notification est envoyée avant l'expiration de ce délai. Le Consommateur, qui a fait usage de son droit de rétractation, paie immédiatement et au plus tard dans les 30 jours après qu'il ait notifié au Prêteur son intention de faire usage de son droit de rétractation, le capital prélevé au Prêteur. Le Consommateur n'est redevable d'aucun intérêt débiteur en cas de rétractation. Les paiements effectués par le Consommateur après la conclusion du Contrat sont remboursés par le Prêteur au Consommateur dans les 30 jours suivant la rétractation.

#### 7.3. Droit au remboursement :

Le Consommateur a en tout temps le droit de rembourser, en tout ou en partie, sans indemnité (de emploi), le capital restant dû.

#### 7.4. Crédit lié :

Le Contrat n'est pas un contrat de crédit lié au sens de l'article I.9.64° du Code.

- 7.5. Le Consommateur reconnaît que ses données personnelles ont été enregistrées dans le fichier du Prêteur. Conformément aux dispositions légales, le Consommateur a accès sans frais à ces données et peut réclamer la rectification ou la suppression des données erronées ou interdites. A cet effet, il adresse ou remet une requête datée et signée accompagnée d'une photocopie recto-verso de sa carte d'identité au responsable du traitement, à savoir le Prêteur. Toute demande du Consommateur tendant à faire rectifier ou supprimer des données personnelles doit être accompagnée d'un document justificatif. Le Consommateur déclare connaître l'adresse de la Commission de la Protection de la Vie Privée, rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles. Les données à caractère personnel du Consommateur sont traitées aux fins suivantes : intermédiation en crédit, octroi de crédits, gestion des crédits et des sûretés, gestion de la Carte, gestion des services de paiement, gestion des paiements aux fournisseurs, gestion du fichier clientèle, gestion des comptes et des paiements, gestion des domiciliations, recouvrement des dettes et exercice des sûretés, gestion de la plate-forme informatique du Prêteur, gestion du Prêteur, études et analyses statistiques, financement des fonds de roulement par le Prêteur et fourniture des sûretés éventuellement établies au profit des organismes de financement, contrôle des opérations et prévention des irrégularités, contrôle de la légitime utilisation de la Carte et action en cas d'utilisation irrégulière, respect des obligations légales et réglementaires et défense des intérêts légaux du Prêteur, intermédiation (notamment en assurances) et marketing direct. Les données obtenues à partir de la Centrale des Crédits aux Particuliers ne seront jamais utilisés à des fins de prospection commerciale. Le Consommateur peut s'opposer sans frais, sur demande (faite au Prêteur) au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de marketing direct. Les données personnelles des Consommateurs - en particulier les données d'identification (électroniques), les détails financiers, les caractéristiques personnelles (âge, sexe, état civil, ...), la composition de la famille, la profession ou l'occupation - peuvent être transmises par le Prêteur à (1) ses transformateurs au sens de l'article 4, 8) du règlement (UE) 2016/679, (2) de tous les tiers autorisés au sens de l'article VII.119, § 1 du code de droit économique et aux fins énumérées à l'article VII.117, § 1 du code et en aucun cas à des fins de prospection commerciale. Cela inclut notamment les personnes désignées par le Prêteur pour le recouvrement à l'amiable conformément à la loi du 20 décembre 2002 et les prestataires de services mandatés dans le cadre du financement accordé par le Prêteur ou par les organismes de financement, ainsi que d'autres sociétés du groupe Santander (dont une liste est disponible sur demande) ou des prêteurs agréés ou enregistrés en général ou des institutions d'assurance-crédit et (3) aux destinataires de données à caractère personnel telles que l'employeur des consommateurs (dans le cadre de la cession de rémunération).
- En outre, le Prêteur communiquera des données à caractère personnel à la Centrale des crédits aux particuliers et au Point de contact central de la Banque Nationale de Belgique (voir infra). Le Prêteur peut être prié par des autorités ou des instances de contrôle belges ou étrangères, à condition qu'ils relèvent de l'article VII.119, § 1 du Code - de communiquer des données à caractère personnel à des fins énumérées à l'article VII.117, § 1 du Code.
- 7.6. Le contrat fait l'objet d'un enregistrement dans la Centrale des Crédits aux Particuliers, conformément à l'article VII.148 du Code. Cet enregistrement a pour but de lutter contre le surendettement du Consommateur en fournissant aux prêteurs des informations sur les crédits en cours et les éventuels retards de paiement. Le Consommateur dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données à son nom au sein de la Centrale. A cette fin, le Consommateur doit introduire une demande auprès de la Centrale des Crédits aux Particuliers de la Banque Nationale, avenue de Berlaumont 14 à 1000 Bruxelles, accompagnée d'une copie recto-verso claire et lisible de sa carte d'identité. Toute demande du Consommateur de rectification ou de suppression de données enregistrées erronément à son nom, sera accompagnée de tout document justifiant du bien-fondé de la demande. Le droit d'accès, de correction ou de suppression des données erronées s'exerce personnellement ou par un avocat, un officier ministériel ou un mandataire attitré, dans le cadre de l'exécution du Contrat.
- Les délais de conservation concernant les crédits en cours sont de :
- 3 mois et 8 jours ouvrables après la date de la fin du Contrat,
  - le Prêteur dispose d'un délai de 2 jours ouvrables suivant le remboursement du montant dû lorsque le Contrat a pris fin de manière anticipée ou lorsque le Contrat est résilié et pour autant qu'un nouveau prélèvement de crédit ne soit plus possible après remboursement pour communiquer cette information à la Centrale qui procède à la suppression. Les délais de conservation des données concernant les défauts de paiement sont de :
  - 12 mois à compter de la date de régularisation du Contrat,
  - maximum 10 ans à compter de la date du premier défaut de paiement, que le Contrat ait été ou non régularisé.

Si, à l'expiration de ce délai maximal de 10 ans, un nouveau défaut de paiement se produit, un nouveau délai d'enregistrement de 10 ans débute à partir de la date à laquelle les critères d'enregistrement de ce nouveau défaut de paiement sont remplis.

- 7.7. En cas de plainte en relation avec le contrat, les consommateurs peuvent en premier lieu s'adresser par écrit à Santander-Customer Care Team- Guldensporenpark 81, 9820 Merelbeke, via mail à CustomerCare-Team@santander.be, par téléphone au numéro 32.9.235.51.52 ou par fax au numéro 32.9.235.50.00. Si les Consommateurs n'arriveront pas à régler son différend avec le Prêteur, ils pourront s'adresser au service de médiation Banques-Crédit-Placements, online via <http://www.ombudsfin.be/fr/particuliers/introduire-une-plainte/>, par écrit à North Gate II, Boulevard du Roi Albert II n°8, bte.2, 1000 Bruxelles, pour plus d'informations par e-mail: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be), par téléphone: 32.2.545.77.70 ou par le site web: <http://www.ombudsfin.be/fr/particuliers/contact/>. Les consommateurs peuvent enfin s'adresser au SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie-Direction générale de l'Inspection économique – NG III, Roi Albert II n°16, 1000 Bruxelles, online via <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/bienvenue>. Pour plus d'informations par tél. au 32.2.277.54.84 ou par le site web [http://economie.fgov.be/fr/litiges/plaintes/Ou\\_comment\\_introduire\\_plainte/](http://economie.fgov.be/fr/litiges/plaintes/Ou_comment_introduire_plainte/).
- 7.8. Le Prêteur se réserve le droit de modifier unilatéralement les frais liés aux services de prélèvement de billets via un distributeur automatique, qui ne se sont pas compris dans le taux annuel effectif global. En cas de modification de ces frais, le Consommateur a le droit de résilier sans frais le Contrat dans un délai de deux mois à compter de la notification de la modification. Les dispositions de l'article VII.15, §1 du Code sont applicables. Cette modification peut se produire seulement une fois pendant la durée du Contrat et les frais initialement prévus peuvent être majorés au maximum de 25 %.

## 8. DIVERS

- 8.1. Le Consommateur est tenu de communiquer au Prêteur, sans délai et par écrit, toute modification de sa capacité juridique, de son régime matrimonial, de sa profession, de son statut et de son employeur, intervenue depuis l'introduction de la Demande. Il est également tenu d'informer immédiatement le Prêteur par écrit de tout changement gravement dommageable dans sa situation financière.
- 8.2. Le Consommateur est également tenu d'informer le Prêteur, sans délai et par écrit, de tout changement d'adresse. En exécution du contrat de crédit et du contrat de cession de rémunération, le Prêteur peut vérifier - dans les limites de la Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel - les données communiquées par le Consommateur en les contrôlant auprès des tiers, tels que son employeur, un secrétariat social, une caisse d'allocations. Le Prêteur se réserve ce droit uniquement en ce qui concerne les données relatives à l'adresse, à l'employeur, au statut ainsi qu'à la profession du Consommateur. La correspondance avec le Consommateur se fera toujours de manière valable lorsque celle-ci sera envoyée à la dernière adresse communiquée par le Consommateur. L'envoi de la correspondance au Consommateur sera établi à suffisance vis-à-vis de celui-ci par la présentation de la copie de la correspondance par le Prêteur. La copie peut prendre une autre forme que l'original dans la mesure où cela résulte d'une technique quelconque tel que le traitement informatique. Lorsque la correspondance est recommandée, la preuve en sera fournie à suffisance par la présentation du certificat de dépôt de la lettre recommandée.
- 8.4. Sans préjudice de l'application des articles VII.102 à, en ce compris, VII.104 du Code, le Prêteur se réserve le droit de céder l'intégralité ou partie de ces droits à un tiers ou de le subroger en tout ou en partie dans ses droits.
- 8.5. Le prêteur est tenu sur la base de l'article 322,§3 du Code des impôts sur les revenus 1992 de communiquer au point de contact central tenu par la Banque Nationale de Belgique (ci-après dénommée «BNB»), avenue de Berlaumont 14, 1000 Bruxelles (ci-après dénommé «CAP») les données suivantes des consommateurs relatives à l'année civile passée au plus tard le 31 mars de chaque année:
- le numéro de registre national ou à défaut le nom, le premier prénom officiel, la date de naissance et le lieu de naissance ou à défaut le pays de naissance;
  - le numéro d'inscription du prêteur auprès de la Banque Carrefour des Entreprises;
  - la date de clôture de l'année civile à laquelle se rapportent les données communiquées;
  - par consommateur les types de contrat – à savoir prêt à tempérament et/ou ouverture de crédit – qui courent entre le prêteur et le consommateur à tout moment de l'année civile précitée.

Les données précitées sont enregistrées par le CAP et traitées en vue de la fixation du montant des revenus imposables du redevable ou de la détermination de la situation patrimoniale du redevable pour garantir la perception des impôts et précomptes dus en capital et centimes additionnels, les majorations d'impôts et redevances administratives, les intérêts et frais, la BNB intervenant comme responsable du traitement.

Le consommateur a le droit d'accéder à la BNB aux données qui sont enregistrées à leur nom par le CAP. Le consommateur a en plus le droit de faire corriger et/ou effacer les données inexactes qui ont été enregistrées à leur nom par le CAP. Le droit précité à la correction et/ou à l'effacement doit être exercé auprès du prêteur lorsque cette dernière aurait communiqué les données inexactes au CAP.

Les données des consommateurs qui ont été enregistrées par le CAP sont conservées pendant une période de huit ans à compter de la date de clôture:

- en ce qui concerne les données d'identification: de la dernière année civile à laquelle se rapportent les données qui ont été communiquées au CAP;
- en ce qui concerne les types de contrat conclu entre le prêteur et le consommateur: de l'année civile à laquelle se rapporte le dernier contrat parmi le type de contrat qui a été communiqué au CAP, s'est terminé ou a été résilié.

Après échéance du délai de conservation précité, les données expirées sont effacées de manière irrévocable.

- 8.6. Les services financiers fournis par le prêteur sont exonérés de la TVA conformément à l'art. 44 §3 de la loi sur la TVA.

**1. DEFINITIONS**

Dans les présentes conditions générales, il convient d'entendre sous:

- 1.1. **Prestataire de services de paiement:** Santander Consumer Finance Benelux B.V. dont le siège sociale est établi à Vliegend Hertlaan 77, NL – 3526 KT Utrecht et dont la succursale belge est établie à 9820 Merelbeke, Guldensporenpark 81 (info@santander.be), inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0445.641.853, inscrite comme prestataire de services de paiement au «Register betaalinstellingen van de Nederlandsche Bank» sous le numéro 30076284. L'autorité de contrôle prudentielle compétente : De Nederlandsche Bank NV, Postbus 98, 1000 AB Amsterdam et la Banque Nationale de Belgique, Avenue Berlaumont, 14 à 1000 Bruxelles.
- 1.2. **Carte:** carte Maestro.
- 1.3. **Détenteur :** la personne physique à qui le Prestataire de services de paiement remet la Carte.
- 1.4. **Contrat :** le contrat conclu entre le Prestataire de services de paiement et le Détenteur en ce qui concerne l'utilisation de la Carte. Est lié à ce Contrat, un Contrat d'ouverture de crédit d'une durée indéterminée, lui-même réglementé par un contrat de crédit conclu, ou à conclure, séparément.
- 1.5. **Opération de paiement:** action, initiée par le Détenteur, consistant à verser ou transférer des fonds.
- 1.6. **Ordre de paiement :** une instruction donnée par le Détenteur au Prestataire de services de paiement demandant l'exécution d'une Opération de paiement.
- 1.7. **Bénéficiaire:** la personne physique ou morale qui est le destinataire prévu de fonds ayant fait l'objet d'une Opération de paiement;

**2. UTILISATION DE LA CARTE**

- 2.1. **Caractéristiques :** La Carte est attribuée au Détenteur à titre personnel et n'est pas cessible. La Carte reste la propriété du Prestataire de services de paiement. La Carte ne peut être utilisée par le Détenteur après qu'il ait signé la Carte.
- 2.2. **Possibilités d'utilisation :** Le Détenteur peut utiliser la Carte en Allemagne, en Autriche, en Belgique, en Bulgarie, à Chypre, en Croatie, au Danemark, en Espagne, en Estonie, en Finlande, en France, en Grèce, en Hongrie, en Irlande, en Islande, en Italie, en Lettonie, à Liechtenstein, en Lituanie, au Luxembourg, à Malte, à Monaco, en Norvège, aux Pays-Bas, au Pologne, au Portugal, en Roumanie, au Royaume-Uni, à Saint-Marin, en Slovaquie, en Slovénie, en Suède, en Suisse et en Tchéquie, pour :
  - (i) effectuer des paiements auprès de vendeurs et/ou de prestataires de services qui acceptent la Carte comme moyen de paiement et;
  - (ii) retirer des espèces auprès des distributeurs automatiques de billets, à concurrence du montant de crédit convenu dans le contrat d'ouverture de crédit d'une durée indéterminée.
- 2.3. **Exécution d'un Ordre de paiement :** Pour l'exécution d'une Ordre de paiement, le Détenteur doit introduire la Carte dans le terminal et, après identification électronique, saisir le code pin de la Carte sur le clavier et le valider en appuyant sur la touche "OK".
- 2.4. **Consentement à l'exécution d'une Opération de paiement :** En validant le code pin, le Détenteur consent à l'exécution d'une Opération de paiement.
- 2.5. **Révocation d'un Ordre de paiement :** Le Détenteur peut révoquer un Ordre de paiement aussi longtemps que le Prestataire de services de paiement n'a pas reçu cet Ordre de paiement. Si l'Opération de paiement est initiée par ou via le Bénéficiaire, le Détenteur peut révoquer l'Ordre de paiement aussi longtemps qu'il n'a pas transmis l'Ordre de paiement ou donné son consentement à l'exécution de l'Opération de paiement au Bénéficiaire. Dans ce dernier cas, l'accord du Bénéficiaire sera également nécessaire.
- 2.6. **Moment de réception d'un Ordre de paiement :** Le moment de réception de l'Ordre de paiement est le moment à laquelle l'Ordre de paiement, qui est transmis directement par le Détenteur ou indirectement par ou via le Bénéficiaire, est reçu par le Prestataire de services de paiement. Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable, l'Ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.
- 2.7. **Délai d'exécution maximal d'un Ordre de paiement :** le Prestataire de services de paiement exécute un Ordre de paiement au plus tard le jour ouvrable qui suit le jour de réception de l'Ordre de paiement.

**3. REMBOURSEMENT**

Les opérations, ainsi que les frais énoncés à l'article 4, doivent être remboursés conformément aux conditions générales et particulières du contrat d'ouverture de crédit de durée indéterminée.

**4. FRAIS, TAUX DEBITEUR ET TAUX DE CHANGE**

- 4.1. **Frais :** Les frais liés à la Carte et dus par le Détenteur au Prestataire de services de paiement, sont énumérés ci-après:
  - (i) Retrait d'espèces aux distributeurs automatiques: 4,95 € par retrait;
  - (ii) Nouvelle Carte (chaque remplacement de la Carte suite à un évènement imputable au Détenteur): 4 € par Carte;
  - (iii) Nouveau code pin (chaque modification du code pin par rapport au code pin

d'origine): 3,50 € par nouveau code pin.

- 4.2. **Taux débiteur sur base annuelle:** le taux débiteur qui est d'application aux prélèvements de crédit, est fixé dans le contrat d'ouverture de crédit d'une durée indéterminée.
- 4.3. **Taux de change de référence:** Les Opérations de paiements faites dans une autre unité monétaire que l'EURO sont converties en EURO sur la base du taux de change fixé par MasterCard, en vigueur au moment du consentement à l'exécution de l'Opération de paiement, augmentées de 2,5% par transaction. Les changements de taux de change sont appliqués avec effet immédiat sans mise en connaissance préalable nécessaire du Détenteur.

**5. COMMUNICATION**

- 5.1. **Relevé de compte :** Le Détenteur reçoit au moins tous les trois mois un relevé de compte, conformément à l'article VII.19, § 1du Code de droit économique. Le Détenteur peut à tout moment consulter ses relevés de comptes online via Santander Mon Compte - <https://www.santander.be/fr/moncompte/>, ou il peut, sur simple demande et sans frais, demander un extrait auprès du Service Clientèle du Prestataire de services de paiement.
- 5.2. **Langue :** Le Contrat est conclu en Français. Le Détenteur accepte que pendant toute la durée du Contrat toutes les communications se feront en Français.
- 5.3. Pendant la durée du Contrat, le Détenteur dispose du droit de demander et de recevoir à tout moment les conditions générales du Contrat ainsi que les informations et les conditions mentionnés à l'article VII.13 du Code de droit économique sur un support durable.

**6. MESURES PROTECTRICES ET CORRECTIVES**

- 6.1. **Mesures de précaution :** Le Détenteur doit respecter toutes les mesures de précaution raisonnables, comme énumérées ci-après, afin de garantir la conservation de la Carte et du code pin:
  - (i) Mesures de précaution relatives à la Carte: le Détenteur a l'obligation de signer la Carte dès réception. Le Détenteur ne peut jamais l'abandonner, à moins qu'il ne la conserve dans un lieu sûr. Par ailleurs, le Détenteur ne peut jamais laisser la Carte sans surveillance au travail, dans un lieu public ou dans un lieu accessible au public ou dans un espace privé dans lequel le Détenteur se trouve avec d'autres personnes, sauf si la Carte se trouve dans un tiroir ou une armoire fermé à clé. Le Détenteur ne peut jamais laisser la Carte dans son véhicule, même pas lorsque celui-ci est stationné dans son allée. Le Détenteur doit soigneusement conserver les preuves de paiement et de retraits d'argent. Le Détenteur doit immédiatement contacter le Prestataire de services de paiement si sa Carte est retenue par un distributeur automatique de billets sans raisons valables.
  - (ii) Mesures de précaution relatives au code pin: il va de soi quoi que lors du choix du code pin, il appartient au Détenteur d'éviter les combinaisons de chiffres comme par exemple une partie de son numéro de téléphone, de sa date de naissance ou de celle d'un des membres de sa famille, du code postal de sa commune, etc. Le Détenteur doit apprendre par cœur le code pin choisi. Le Détenteur doit en outre garder son code pin strictement confidentiel et donner celui-ci en toute discrétion. Le Détenteur ne peut mentionner le code pin sur la Carte ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le Détenteur avec la Carte.
- 6.2. **Notification d'une perte, d'un vol et d'un abus :** Le Détenteur est obligé d'informer Card Stop au numéro +32 (0)70/344.344 de (i) la perte ou du vol de la Carte et/ou du code pin, (ii) une Opération de paiement pour laquelle aucune autorisation n'a été donnée, et (iii) l'utilisation illégitime de la Carte ou son utilisation non autorisée, et ce, immédiatement après que le Détenteur ait constaté le fait litigieux ou aurait raisonnablement dû le constater. Card Stop peut être joint 7 sur 7 et 24 sur 24. La conversation téléphonique est enregistrée par Card Stop. Le Détenteur reçoit un numéro de dossier qui permet de prouver la notification. En cas de vol ou de perte de la Carte et/ou du code pin, le Détenteur devra également faire une déclaration à la police. Le Détenteur notifie également le Prestataire de service de paiement de chaque Opération de paiement pour laquelle aucune autorisation n'a été donnée et de chaque utilisation illégitime de la Carte ou son utilisation non autorisée. La notification peut avoir lieu au numéro de téléphone suivante: +32 (0)9/235 50 60, par courrier à l'adresse suivante: Guldensporenpark 81, 9820 Merelbeke ou via mail à info@santander.be.
- 6.3. **Responsabilité du Détenteur :** Par dérogation à l'article VII.36, § 1, premier alinéa, le titulaire, sans préjudice des dispositions ci-dessous, n'est pas tenu de supporter une perte d'un montant maximal de 150 EUR en cas d'opération de paiement non autorisée résultant de la utilisation d'un instrument de paiement perdu ou volé ou, si le payeur n'a pas garanti la sécurité de ses fonctions de sécurité personnalisées, par l'utilisation illégale d'un instrument de paiement. Le Détenteur est responsable pour l'entière perte qui découle des Opérations de paiement non autorisées s'il a agi de manière frauduleuse ou s'il a omis de respecter, intentionnellement ou par négligence grave, les obligations

suivantes :

- (i) le Détenteur utilise la Carte conformément aux conditions qui sont d'application à son émission et son utilisation;
- (ii) le Détenteur informe le Prestataire de services de paiement sans délai lorsqu'il se rend compte de la perte, le vol ou l'utilisation illégitime de la Carte ou l'utilisation non autorisée. À moins que le Prestataire de services de paiement ne prouve que le titulaire a agi de manière frauduleuse ou intentionnelle dans le respect des obligations susmentionnées, le Détenteur, contrairement aux paragraphes précédents, ne subira aucune perte, dans les cas suivants:
- (i) la Carte a été utilisée sans présentation physique et sans identification électronique ou (ii) la Carte a été contrefaite par un tiers ou utilisée de manière illégitime pour autant que le Détenteur ait été en possession de la Carte au moment de l'opération contestée. La charge de la preuve en matière de fraude, d'intention ou de négligence grave repose sur le Prestataire de services de paiement. Sont, entre autres, considérées comme négligences graves: (i) noter le code pin dans une forme facilement reconnaissable sur la Carte elle-même ou sur un objet ou sur un document conservé ou emporté par le Détenteur avec la Carte, (ii) ne pas informer immédiatement le Prestataire de services de paiement de la perte ou du vol. En ce qui concerne l'appréciation de la négligence, le juge tient compte de l'ensemble des circonstances de fait. La production par le Prestataire de services de paiement des enregistrements des Opérations de Paiement et de l'utilisation de la Carte avec le code qui n'est connu que du Détenteur, ne constituent pas des présomptions suffisantes de négligences dans le chef de ce dernier.
- 6.4.1. Notification d'Opérations de paiement non autorisées ou exécutées fautivement :** Le Détenteur qui se rend compte (i) d'une Opération de paiement non autorisée ou (ii) d'une Opération de paiement non correctement exécutée, qui donne lieu à une revendication, ne peut obtenir une correction par le Prestataire de services de paiement que si le Détenteur informe le Prestataire de services de paiement de ladite opération sans délai et au plus tard dans les treize mois suivant la date de débit ou de crédit, à moins que le Prestataire de services de paiement n'ait pas fourni ou mis à disposition les informations relatives à l'Opération de Paiement conformément aux articles VII.4 à VII.26 du Code de droit économique. Ladite notification doit avoir lieu par courrier à l'adresse suivante: Guldenstopenpark 81, 9820 Merelbeke ou par e-mail à [info@santander.be](mailto:info@santander.be).
- 6.4.2. Responsabilité du Prestataire de services de paiement pour des Opérations de paiements non autorisées :** En cas d'Opération de Paiement non autorisée, le Prestataire de services de paiement rembourse immédiatement, après une enquête prima facie relative à la fraude dans le chef du Détenteur, sous toutes réserves, le montant de l'Opération de paiement non autorisée et, le cas échéant, le Prestataire de services de paiement, rétablit le compte de paiement débité du Détenteur dans l'état où il se serait trouvé si l'Opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu, le cas échéant augmenté des intérêts sur ce montant. En outre, le Prestataire de services de paiement doit rembourser, sous toutes réserves, les éventuelles autres conséquences financières, en particulier le montant des frais supportés par le Détenteur pour la détermination du dommage indemnisable à condition que le Détenteur soumette la preuve des frais supportés.
- 6.5. Responsabilité du Prestataire de services de paiement pour l'exécution d'Opérations de paiement**
- 6.5.1.** Lorsque l'Ordre de Paiement est initiée par le Détenteur, le Prestataire de services de paiement, sans préjudice de l'application des articles VII.33, VII.48, §§ 2 et 3, et VII.53 du Code de droit économique, est responsable envers le Détenteur de la bonne exécution de l'Opération de Paiement. Par dérogation, le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire est responsable envers le Bénéficiaire de la bonne exécution de l'Opération de paiement lorsque le Prestataire de services de paiement du Détenteur est en mesure de prouver à l'égard du Détenteur, et, le cas échéant, à l'égard du prestataire de services de paiement du Bénéficiaire que le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire a reçu le montant de l'Opération de paiement conformément à l'article VII.44 du Code de droit économique.
- 6.5.2.** Lorsque le Prestataire de services de paiement est responsable conformément à l'article 6.5.1, il rembourse au Détenteur sans délai le montant de l'Opération de paiement non ou mal exécutée et rétablit, le cas échéant, le compte de paiement débité dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise Opération de paiement n'avait pas eu lieu. Lorsque le Prestataire de services de paiement est responsable du chef de l'article 6.5.1, il met immédiatement à disposition du Bénéficiaire le montant de l'Opération de paiement et, si besoin est, il crédite le compte de paiement du Bénéficiaire du montant correspondant.
- 6.5.3.** Lorsqu'une Opération de paiement n'est pas ou mal exécutée et que l'Ordre de paiement était initiée par le Détenteur, le Prestataire de services de paiement du Détenteur s'efforce immédiatement, quelle que soit la responsabilité déterminée au titre du présent article, à la demande du Détenteur, de retrouver la trace de l'Opération de paiement et le Prestataire de services de paiement informe le Détenteur des résultats de ses recherches.
- 6.5.4.** Lorsque l'Ordre de paiement est initiée par ou via le Bénéficiaire, le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire, sans préjudice des articles VII.33, VII.48, §§ 2 et 3, et VII.53 du Code de droit économique, est responsable à l'égard du Bénéficiaire de la bonne transmission de l'Ordre de paiement au Prestataire de services de paiement du payeur, conformément à l'article VII.44, § 3 du Code de droit économique.
- 6.5.5.** Lorsque le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire est responsable du chef de l'article 6.5.4, il retransmet immédiatement l'Ordre de Paiement en question au Prestataire de services de paiement.
- 6.5.6.** Le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire est, sans préjudice de l'application des articles VII.33, VII.48, §§ 2 et 3, et VII.53 du Code de droit économique, responsable à l'égard du Bénéficiaire pour le traitement de l'Opération de paiement conformément aux obligations qui lui incombent en vertu de l'article VII.47 du Code de droit économique.
- 6.5.7.** Lorsque le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire est responsable du chef de l'article 6.5.6, il fait le nécessaire afin que le montant de l'Opération de paiement soit mis à la disposition du Bénéficiaire immédiatement après que le compte du prestataire de services de paiement du Bénéficiaire est crédité du montant correspondant.
- 6.5.8.** Lors d'une Opération de paiement non ou mal exécutée et pour laquelle le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire n'est pas responsable du chef des articles 6.5.1. et 6.5.2., le Prestataire de services de paiement est responsable à l'égard du Détenteur.
- 6.5.9.** Lorsque le Prestataire de services de paiement est responsable du chef de l'article 6.5.8., il rembourse sans délai au Détenteur le montant de l'Opération de paiement non ou mal exécutée et rétablit, le cas échéant, le compte de paiement débité dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise Opération de paiement n'avait pas eu lieu.
- 6.5.10.** Lorsqu'une Opération de paiement n'a pas ou a mal été exécutée et que l'Ordre de paiement a été initiée par ou via le Bénéficiaire, le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire s'efforce immédiatement, sur demande, quelle que soit la responsabilité déterminée du chef de cet article, de retrouver la trace de l'Opération de paiement et notifie le résultat de sa recherche au Bénéficiaire.
- 6.5.11.** 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 l'utilisateur de services de paiement du fait de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'Opération de paiement. L'utilisateur de services de paiement a également droit à des indemnités complémentaires pour les éventuelles autres conséquences financières – en plus de celles mentionnées ci-dessus – pour autant qu'il s'agisse de conséquences de la non-exécution ou de la mauvaise exécution.
- 6.6. Conditions de remboursement :** A la demande du Détenteur, dans les huit semaines après la date à laquelle les fonds sont débités, le Prestataire de services de paiement rembourse au Détenteur la totalité du montant d'une Opération de paiement autorisée et initiée par ou via le Bénéficiaire qui a déjà été exécutée, si (i) l'autorisation n'indiquait pas le montant exact de l'Opération de paiement lorsqu'elle a été donnée, et (ii) le montant de l'Opération de paiement dépassait le montant auquel le payeur pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par son contrat-cadre et des circonstances pertinentes de l'affaire ( en ce qui concerne la dernière condition le Détenteur ne peut invoquer une raison liée à une opération de change si le taux de change de référence, comme fixé à l'article 4.3., est appliquée).
- Le Détenteur est tenu de délivrer au Prestataire de services de paiement tous les éléments factuels relatifs auxdites conditions et de démontrer qu'elles sont remplies. Dans les 10 jours ouvrables après réception d'une telle demande de remboursement, le Prestataire de services de paiement rembourse le montant total de l'Opération de paiement ou il motive son refus de remboursement. Si le Détenteur n'accepte pas les motifs de refus avancés, le Détenteur peut porter l'affaire auprès des instances mentionnées à l'article 8.2. Le Détenteur n'a pas droit au remboursement si (i) il a donné son consentement à l'exécution de l'Opération de paiement ou une série d'Opérations de paiement directement au Prestataire de services de paiement et (ii) les informations relatives à la future Opération de paiement ont été fournies au Détenteur ou mises à sa disposition de la manière convenue, quatre semaines au moins avant l'échéance, par le Prestataire de services de paiement ou par le Bénéficiaire.
- 6.7. Blocage utilisation Carte :** Le Prestataire de services de paiement se réserve le droit de bloquer la Carte pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de la Carte, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la Carte ou au risque sensiblement accru que le Détenteur n'est pas en mesure de s'acquitter de son obligation de remboursement sur la base du contrat d'ouverture de crédit de durée indéterminée. Dans ces cas de figure, le Prestataire de services de paiement informe le Détenteur selon la manière convenue du blocage de la Carte et des raisons de celui-ci directement après que la Carte ait été bloquée. Le Prestataire de services de paiement n'est pas tenu d'informer le Détenteur du blocage de la Carte si cet objectif devait entraver des considérations de sécurité justifiées ou être interdit en vertu d'autres dispositions légales.

## 7. MODIFICATION, DUREE ET RESILIATION DU CONTRAT

- 7.1. **Modifications du Contrat** : Le Prestataire de services de paiement se réserve le droit de modifier, dans les limites autorisées par la législation spéciale, de modifier les conditions du Contrat. Le Détenteur est informé d'une telle modification au plus tard deux mois avant la date d'entrée en vigueur par le biais d'un support durable. Le Détenteur est supposé avoir accepté ces modifications s'il n'a pas, avant la date d'entrée en vigueur proposée pour ces modifications, informé le Prestataire de services de paiement qu'il n'acceptait pas ces modifications. Le Détenteur a par ailleurs le droit de résilier le Contrat immédiatement et sans frais avant la date à laquelle les modifications proposées sont d'application.
- 7.2. **Durée et résiliation du Contrat** : Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Chaque partie peut à tout moment résilier le Contrat sans frais au moyen d'un envoi recommandé. Le délai de résiliation à prendre en compte par le Détenteur comporte un mois, celui à prendre en compte par le Prestataire de services de paiement en comporte deux.
- 7.3. **Conséquences de la fin du Contrat** : A la fin du Contrat, par exemple suite à la résiliation, la Carte ne peut plus être utilisée et le Détenteur est obligé de renvoyer la Carte, coupée en deux, au Prestataire de services de paiement. Chaque utilisation de la Carte après la fin du Contrat est interdite.

## 8. MOYENS DE DROIT

- 8.1. **Droit applicable** : Les Livres VI "Pratiques du marché et protection du consommateur" et VII "Services de paiement et de crédit" du Code de droit économique et la Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, constituent la base applicable à la formation des relations contractuelles avec le Détenteur lors de la conclusion du Contrat.
- 8.2. **Procédure de Plaintes et d'Appel Extrajudiciaires**  
En ce qui concerne les plaintes relatives au Contrat, le Détenteur peut, en premier lieu, s'adresser par écrit au Service de Gestion des Plaintes du Prestataire de services de paiement, Guldenstopenpark 81, 9820 Merelbeke. Le Détenteur peut également s'adresser au SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, à l'attention de la Direction Générale de l'Inspection économique, Services Centraux – Front Office, NG III, Boulevard Roi Albert II 16, 3ème étage, 1000 Bruxelles ou online via <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/bienvenue>. Pour de plus amples informations par téléphone au 32.2.277.54.84 ou par le site web: [http://economie.fgov.be/fr/litiges/plaintes/Ou\\_comment\\_introduire\\_plainte/](http://economie.fgov.be/fr/litiges/plaintes/Ou_comment_introduire_plainte/)

## 9. DISPOSITIONS DIVERSES

- 9.1. **Droit de rétractation** Le Détenteur a le droit de renoncer au Contrat sans amende et sans motif dans un délai de 14 jours calendriers et qui commence à courir (i) au jour où le Contrat est conclu ou (ii) au jour où le Détenteur reçoit les conditions contractuelles et renseignements visés à l'article VI.57, § 1 ou § 2 du Code de droit économique, si ce jour tombe plus tard que celui visé au point (i). Le Détenteur qui fait usage de son droit de rétractation, doit en informer le Prestataire de services de paiement par courrier recommandé adressé à l'adresse suivante: Guldenstopenpark 81, 9820 Merelbeke, accompagné de la Carte coupée en quatre.  
Lors de l'exercice du droit de rétractation le Détenteur est tenu sans délai et au plus tard dans les 30 jours calendrier à partir de la date à laquelle le Détenteur a envoyé le courrier recommandé mentionné ci-avant, de rembourser les montants des Opérations de paiement – effectuées à partir de la conclusion du Contrat – ainsi que les frais qui y sont liés ( voir ci-avant article 4) au Prestataire de services de paiement. Si le Détenteur n'exerce pas le droit de rétractation alors il est définitivement lié aux dispositions du Contrat. En cas d'usage de la Carte dans le délai de 14 jours calendriers mentionné ci-avant, le Détenteur marque son accord pour faire débiter le Contrat.
- 9.2. **Données à caractère personnel** : Le Détenteur reconnaît que ses données personnelles ont été enregistrées dans le fichier du Fournisseur de services de paiement. Conformément aux dispositions légales, le Détenteur a accès sans frais à ces données et peut réclamer la rectification ou la suppression des données erronées ou interdites. A cet effet, il adresse ou remet une requête datée et signée accompagnée d'une photocopie recto-verso de sa carte d'identité au responsable du traitement, à savoir le Fournisseur de services de paiement. Toute demande du Détenteur tendant à faire rectifier ou supprimer des données personnelles erronées doit être accompagnée d'un document justificatif. Le Détenteur déclare connaître l'adresse de la Commission de la Protection de la Vie Privée, rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles. Les données à caractère personnel du Détenteur sont traitées aux fins suivantes: intermédiation en crédit, octroi de crédits, gestion des crédits et des sûretés, gestion de la Carte, gestion des services de paiement, ordres de paiement et transactions de paiement, gestion du fichier clientèle, gestion des comptes et des paiements, gestion des domiciliations, recouvrement des dettes et exercice des sûretés, gestion de la plate-forme informatique du Fournisseur de services de paiement, gestion du Fournisseur de services de paiement, études et analyses statistiques, financement des fonds de roulement par le Fournisseur de services de paiement et fourniture des sûretés éventuellement établies au profit des organismes de financement, contrôle des

opérations et prévention des irrégularités, contrôle de la légitime utilisation de la Carte et action en cas d'utilisation irrégulière, contrôle des ordres de paiement et des transactions de paiement, respect des obligations légales et réglementaires et défense des intérêts légaux du Fournisseur de services de paiement, intermédiation (notamment en assurances) et marketing direct. Les données obtenues à partir de la Centrale des Crédits aux Particuliers ne seront jamais utilisés à des fins de prospection commerciale. Le Détenteur peut s'opposer sans frais, sur demande (faite au Fournisseur de services de paiement), au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de marketing direct. Les données personnelles des consommateurs - en particulier les données d'identification (électroniques), les détails financiers, les caractéristiques personnelles (âge, sexe, état civil, ...), la composition de la famille, la profession ou l'occupation - peuvent être transmises par le Prêteur à (1) ses transformateurs au sens de l'article 4, 8) du règlement (UE) 2016/679, (2) de tous les tiers autorisés au sens de l'article VII.119, § 1 du code de droit économique et aux fins énumérées à l'article VII.117, § 1 du code et en aucun cas à des fins de prospection commerciale. Cela inclut notamment les personnes désignées par le Prêteur pour le recouvrement à l'amiable conformément à la loi du 20 décembre 2002 et les prestataires de services mandatés dans le cadre du financement accordé par le Prêteur ou par les organismes de financement, ainsi que d'autres sociétés du groupe Santander (dont une liste est disponible sur demande) ou des prêteurs agréés ou enregistrés en général ou des institutions d'assurance-crédit et (3) aux destinataires de données à caractère personnel telles que l'employeur des consommateurs (dans le cadre de la cession de rémunération). En outre, le Prêteur communiquera des données à caractère personnel à la Centrale des crédits aux particuliers et au Point de contact central de la Banque Nationale de Belgique (voir infra). Le Prêteur peut être prié par des autorités ou des instances de contrôle belges ou étrangères, à condition qu'ils relèvent de l'article VII.119, § 1 du Code - de communiquer des données à caractère personnel à des fins énumérées à l'article VII.117, § 1 du Code. Le Fournisseur de services de paiement communique en outre les données à caractère personnel à la Centrale des crédits aux particuliers et au Point de contact central de la Banque Nationale de Belgique (voir la convention de crédit liée au Contrat) et peut être prié par les autorités ou les instances de contrôle belges ou étrangères – à condition qu'ils relèvent de l'article VII.119, § 1 du Code - de communiquer des données à caractère personnel à des fins énumérées à l'article VII.117, § 1 du Code.

Si le Détenteur utilise la Carte dans un pays qui ne fait pas partie de la Communauté européenne, le Fournisseur de services de paiement communiquera aux Bénéficiaires et autres destinataires dudit pays ses données à caractère personnel à condition qu'ils relèvent de l'article VII.119, § 1 du Code. Le Détenteur accepte en pareil cas expressément que le Fournisseur de services de paiement communique ses données à caractère personnel aux destinataires du pays en objet, où le niveau de protection des données à caractère personnel prévu par la loi peut être différent du niveau de protection légal en vigueur au sein de la Communauté européenne, voire lui être inférieur.

9.3. **Changement d'adresse** : Le Détenteur doit informer sans délai et par écrit le Prestataire de services de paiement d'un changement d'adresse et de chaque autre changement qui a une importance pour l'envoi des relevés de compte ou pour l'exécution du Contrat.

9.4. Le Prestataire de services de paiement et le Détenteur conviennent que le Prestataire de services de paiement dispose de la possibilité de conserver les pièces justificatives du Contrat de manière électronique.