

## 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 be-taalinstellingen 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 Bertaimont, 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, au Danemark, aux Pays-Bas, au Pologne, au Portugal, en Roumanie, au Royaume-Uni, à Saint-Marin, en Slovaquie, en Sloveenie, 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'un 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 événement 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.

Lorsque le Détenteur, dans l'un des pays de l'Espace Economique Européen, effectue un retrait à un guichet automatique ou un paiement à un point de vente dans une devise autre que l'EURO, le Prestataire de services de paiement informe le Détenteur dans les meilleurs délais du taux de change en lui envoyant un message électronique. Le Détenteur a la possibilité de refuser de recevoir ce message électronique, soit via Mon Compte, soit en appelant au service clientèle.

## 5. COMMUNICATION

- 5.1. Relevé de compte** : Le Détenteur reçoit au moins tous les mois un relevé de compte, conformément à l'article VII.19, § 1 du Code de droit économique.
- 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 fermée 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 l'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, entres 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 quinze jours 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: Guldensporenpark 81, 9820 Merelbeke ou par e-mail à 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 indemnifiable 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 Prestataires 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 aux dites 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 Livre 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, Guldenasporenpark 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 en ligne 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: Guldenasporenpark 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 calendriers 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 utilisées 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