



Carte La Redoute

Guide de l'utilisateur

Sommaire

Qui sommes-nous ?	3
Ma carte La Redoute, c'est.....	4
Les utilisations de la réserve de ma carte La Redoute	5
Mon remboursement.....	7
Mon relevé de compte	8
Augmenter la réserve de ma carte La Redoute	9
L'assurance Cetelem Card Protection	10
Mon espace web personnel www.cetelem.be	11

Qui sommes-nous ?

La carte La Redoute va révolutionner votre shopping. Grâce à elle, vous pouvez disposer de nouvelles fonctionnalités de paiement. Et pour vous garantir une gestion sérieuse de votre compte, La Redoute a fait confiance à un partenaire solide : Cetelem.

Cetelem, c'est toute la force et l'expertise d'un groupe international qui rassemble près de 16.000 collaborateurs répartis dans 20 pays. Un gage de sérénité. Et en Belgique, c'est une équipe de 350 personnes qui travaillent chaque jour à votre projet, depuis plus de 20 ans. En toute proximité, en plein cœur de Bruxelles, elles sont là, à votre écoute, répondant à chacune de vos questions, œuvrant à vous simplifier le crédit.

Nous vous proposons de **réfléchir ensemble** à des solutions de financements **adaptées à vos projets et à votre budget**:

- **Parce qu'un crédit ne se décide pas à la légère.**

Vous avez un projet qui vous tient à cœur, vous avez pesé le pour et le contre, et vous cherchez le juste partenaire.

- **Parce qu'un crédit ne se donne pas à la légère.**

Cetelem se veut être un partenaire responsable et digne de confiance.

Respectueux des besoins et de la situation de chacun de ses clients.

Travaillant de manière humaine, équitable, transparente, réfléchie.



Ma carte La Redoute c'est...

Une carte de paiement accompagnée d'une réserve d'argent permanente.

Avec ma **carte La Redoute**, je peux :

- effectuer des retraits d'argent dans tous les distributeurs automatiques de billets en Belgique et en Europe via le réseau Maestro[®],
- régler mes achats chez tous les commerçants en Belgique et en Europe via le réseau Maestro[®].

Un code secret est lié à ma carte La Redoute. Je peux modifier ce code dans tous les distributeurs automatiques de billets.

La réserve d'argent de ma carte La Redoute m'offre la liberté d'en disposer à tout moment, et de l'utiliser quand je le décide.

Elle est « réutilisable », ce qui signifie que chaque remboursement me permet d'y puiser à nouveau. Même totalement remboursée, elle reste disponible sans aucun frais.

De plus, ma carte La Redoute ne me coûte rien tant que je ne l'utilise pas !



Au fil des pages de ce guide, je découvre les fonctionnalités de ma carte La redoute. Je conserve ce guide et j'y trouve les réponses à toutes les questions que je me pose sur ma carte La Redoute.

Les utilisations de la réserve de ma carte La Redoute

Demande d'argent

Je peux demander un transfert d'argent de la réserve de ma carte La Redoute vers mon compte à vue, et ceci en 2 jours ouvrables.

Pour ce faire, différents canaux sont à ma disposition :

Internet

Sur mon espace web personnel via **www.cetelem.be**, je remplis le formulaire 'demande de virement'.

Téléphone

J'appelle au numéro **078 15 00 90** (24h/24 et 7j/7).

E-mail

J'envoie un e-mail à l'adresse **customer@cetelem.be** en y mentionnant mes nom, prénom, numéro de dossier ainsi que le montant souhaité.

Courrier

J'envoie ma demande à :

Cetelem

Rue Ravenstein 60/15

1000 Bruxelles

en y mentionnant mon nom, prénom, numéro de dossier ainsi que le montant souhaité.

Profiter des avantages shopping chez La Redoute

- Des prix réduits et des promotions exclusives.*
- Chaque mois, la livraison gratuite.*
- J'économise à chaque fois.
- Plusieurs facilités de paiement au choix.

*Tous les mois recevez votre relevé de compte accompagné de votre offre exclusive.

Régler vos achats dans les magasins, les hôtels, les grandes surfaces...

Tous les commerçants en Belgique et en Europe équipés d'un terminal de paiement Bancontact/MisterCash/Maestro® acceptent ma carte La Redoute.

Pour payer, j'introduis tout simplement ma carte La Redoute dans le terminal de paiement, et je compose mon code secret. C'est payé ! Le montant de mes achats sera prélevé de la réserve de ma carte La Redoute sur mon relevé de compte du mois suivant.

Je peux ainsi utiliser ma carte La Redoute partout en Belgique et en Europe ; dans les magasins, les hôpitaux, les grandes surfaces, les hôtels, les parcs d'attraction, les stations service... avec une limite de 1.250 € par opération et un maximum de 2.500 € par semaine (dans la limite de la réserve de ma carte La Redoute).

Retirer de l'argent liquide, c'est possible avec ma carte La Redoute

- dans les distributeurs de toutes les banques,
- dans tous les distributeurs extérieurs de billets Bancontact/Mister Cash.

Je peux retirer de **20 € minimum à 620 € maximum par jour** (dans la limite de la réserve de ma carte La Redoute). 3 € me seront facturés par retrait.



Je peux obtenir sans frais une seconde carte pour mon partenaire (dans le cas où celui-ci est renseigné sur mon contrat).

Mon remboursement

J'ai le choix

Lors de la réception de mon relevé de compte, 3 possibilités de remboursement s'offrent à moi pour un remboursement adapté à mon budget :

- je rembourse la mensualité minimale définie dans mon contrat initial,
- je complète cette mensualité minimale d'une somme de mon choix par virement,
- je solde mon crédit en totalité par virement.



A tout moment, j'ai la possibilité de rembourser par anticipation et sans aucun frais tout ou une partie de mon crédit.



*Exemple représentatif : La carte La Redoute est liée à une **ouverture de crédit à durée indéterminée** de 3.000€ au **TAEG (Taux Annuel Effectif Global) de 12,50%**, taux débiteur annuel **fixe** : 9,86%, frais de carte mensuels en cas d'utilisation de la carte : 0,20% du capital restant dû à crédit et inclus dans le TAEG. Carte sans perception préalable de la cotisation annuelle. En cas de non-utilisation de votre carte, aucun frais ne sera compté. Possibilité de financement sous forme de prêt à tempérament. Sous réserve d'acceptation de votre demande par Alpha Credit s.a., prêteur, rue Ravenstein 60/15, 1000 Bruxelles, TVA BE 0445.781.316, RPM Bruxelles. Cetelem est une dénomination commerciale d'Alpha Credit s.a. La Redoute Catalogue Benelux s.a., intermédiaire de crédit, rue de Menin 4, 7730 Estaimpuis, TVA BE 0404.047.956, RPM Tournai.

Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent.

Mon relevé de compte

Quand vais-je recevoir mon relevé de compte ?

Je reçois mon relevé de compte par courrier ou par e-mail, chaque mois. Je peux également consulter mes 12 derniers relevés de compte sur mon espace web personnel via **www.cetelem.be**.

Vous pouvez les consulter, les télécharger ou les imprimer quand vous le souhaitez.

Et en plus, c'est bon pour l'environnement.

Que contient mon relevé de compte ?

Mon relevé de compte m'informe sur :

- le montant disponible de la réserve de ma carte
La Redoute que je peux (ré)utiliser,
- mes dépenses du mois écoulé,
- mes remboursements,
- mon solde restant dû (montant qu'il me reste à rembourser),
- le montant de ma mensualité,
- ma date de zérotagage, date à laquelle je devrai rembourser la totalité de la somme utilisée.

Date de zérotagage

Depuis le 1er janvier 2013, la législation en matière de crédit à la consommation impose à tout bénéficiaire d'ouverture de crédit d'apurer son compte et de présenter un solde positif dans un délai déterminé par le législateur, appelé délai de zérotagage. Ma date de zérotagage est clairement mentionnée sur mes relevés mensuels. Six mois avant cette date, un rappel d'information me sera envoyé par courrier.

Une question sur mon relevé de compte ?

Cetelem est à ma disposition au numéro **078 15 00 90** (du lundi au vendredi de 9h à 17h) pour répondre à toutes mes questions.

Je trouve également réponse à de nombreuses questions sur mon espace web personnel via **www.cetelem.be**.

Ou bien j'envoie un e-mail à : **customer@cetelem.be**

Augmenter la réserve de ma carte La Redoute

J'ai des projets et j'estime que ma réserve ne correspond plus à mes besoins financiers... Alors une augmentation de ma réserve est une des solutions qui s'offre à moi ! Je peux en effet demander une augmentation de la réserve de ma carte La Redoute par l'un des moyens suivants (dans le cas où je suis client depuis plus de 7 mois) :



Internet

Sur mon espace web personnel via **www.cetelem.be**, je remplis le formulaire 'demande d'augmentation'.



E-mail

J'envoie un e-mail à l'adresse:
direct@cetelem.be



Téléphone

J'appelle mon conseiller Cetelem au numéro **02 508 02 05** (du lundi au vendredi de 9h à 17h).



Courrier

J'envoie ma demande à :
Cetelem
Rue Ravenstein 60/15
1000 Bruxelles

Lorsque je demande une augmentation, je n'oublie pas de mentionner mon nom, mon numéro de dossier et le montant souhaité.



Autre possibilité pour mes plus grands projets : je demande un prêt à tempérament sur le site **www.cetelem.be**

L'assurance Cetelem Card Protection

Que couvre l'assurance ?

L'assurance liée à ma carte La Redoute me couvre dans les **6 situations suivantes** :

- **Garantie d'achat** : remboursement en cas de vol ou de destruction totale des biens achetés avec la carte dans les 90 jours qui suivent la date d'achat.
- **Perte d'emploi** : prise en charge de vos mensualités pendant maximum 12 mois ou jusqu'à la reprise de votre activité professionnelle.
- **Incapacité de travail** : prise en charge de vos mensualités en cas d'incapacité de travail complète de plus de 2 mois suite à une maladie ou à un accident.
- **Invalidité totale et permanente** : prise en charge du solde restant dû à la date de la constatation médicale de l'invalidité totale et permanente.
- **En cas de décès** : prise en charge du solde restant dû à la date du décès.
- **En cas de perte ou de vol de la carte** : l'assurance couvre l'utilisation frauduleuse de votre carte, pour autant que les consignes de sécurité habituelles aient été respectées.

Combien coûte l'assurance ?

La prime d'assurance mensuelle s'élève à 0,98% du montant de la carte La Redoute effectivement utilisée. Cette prime est prélevée automatiquement, en même temps que le remboursement mensuel de ma carte La Redoute.

La prime d'assurance est mensuelle et facultative. Elle représente 0,98% du solde total de l'ouverture de crédit calculée à l'arrêté mensuel (y compris prime d'assurance). Assureur : Cardif Vie S.A., société de droit belge immatriculée sous le numéro RPM 0455.119.644 et Cardif Assurances Risques Divers S.A., société de droit français immatriculée sous le numéro RPM 0435.025.994. Les deux sociétés sont établies en Belgique, Chaussée de Mons 1424 à 1170 Bruxelles. L'autorité chargée du contrôle des assureurs est l'Autorité des Services et Marchés Financiers établie en Belgique, rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles.



L'assurance Cetelem Card Protection me permet de sécuriser mon budget !

Plus d'infos ?

Je contacte Cetelem au 078 15 00 90 ou par e-mail : customer@cetelem.be

Mon espace web personnel www.cetelem.be

J'accède partout et en toute sécurité à la gestion de mon compte !

Dès que je me connecte à mon espace web personnel, je peux consulter les informations suivantes :

- Le montant disponible pour toutes mes transactions.
- Ma mensualité.
- Mes dernières opérations effectuées avec ma carte La Redoute.
- Je peux même imprimer mes 6 derniers relevés de compte.

Et en plus, je peux effectuer en ligne :

- Un **transfert d'argent** de la réserve de ma carte La Redoute vers mon compte à vue (selon mon disponible).
- Une **demande d'augmentation** de la réserve de ma carte La Redoute.



Pratique !

www.cetelem.be est également disponible sur tablette et smartphone !

En cas de perte ou de vol de ma carte

-  Je fais immédiatement bloquer ma carte !
J'appelle Card Stop au 070 344 344.
- Je confirme par courrier la perte ou le vol à l'adresse suivante : **Cetelem**
Rue Ravenstein 60/15
1000 Bruxelles
- S'il s'agit d'un vol, je dépose plainte au bureau de police le plus proche.





**Nous sommes
à votre disposition pour
tout renseignement.**

Comment nous contacter ?

- > sur www.cetelem.be
- > par téléphone au 078 15 00 90
- > par e-mail à customer@cetelem.be
- > par courrier à Cetelem,
rue Ravenstein 60/15, 1000 Bruxelles

LR10F1506F



**Attention, emprunter de l'argent
coûte aussi de l'argent.**

Cetelem est une dénomination commerciale d'Alpha Credit s.a.
E.R.: Alpha Credit s.a., prêteur, rue Ravenstein 60/15, 1000 Bruxelles,
TVA BE 0445.781.316, RPM Bruxelles.