

# CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES À L'UTILISATION DE LA CARTE, LIÉE À L'OUVERTURE DE CRÉDIT CARTE CETELEM MAESTRO®

(Version 11/2019)

## ARTICLE 1. GÉNÉRALITÉS

Les présentes Conditions Générales ont pour but de préciser les modalités spécifiques des services applicables à la carte liée à l'ouverture de crédit Carte Cetelem Maestro®.

Dans le cadre de la présente relation contractuelle, le client a fait le choix de la langue française.

Le présent contrat et les communications écrites entre l'émetteur, le gestionnaire de la carte et le titulaire se feront dans la langue convenue entre les parties, telles qu'enregistrées dans les fichiers de l'émetteur et du gestionnaire de carte.

## ARTICLE 2. DÉFINITION DES MOTS UTILISÉS

Dans les présentes conditions, les termes suivants sont utilisés :

- ▶ **Services de Paiement ou Services** : services liés à la carte, décrits à l'article 5.
- ▶ **Instrument de paiement ou Carte** : la carte liée à l'ouverture de crédit Carte Cetelem Maestro® assortie d'un ou plusieurs des services.
- ▶ **Utilisateur de Services de Paiement ou Titulaire** : la personne physique au profit de laquelle une carte est délivrée – la personne physique qui utilise un service de paiement en qualité de payeur ou de bénéficiaire ou les deux.
- ▶ **Consommateur** : une personne physique qui agit dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle.
- ▶ **Compte** : ouverture de crédit Carte Cetelem Maestro® à laquelle la carte est liée.
- ▶ **Gestionnaire de carte** : Alpha Credit S.A., Boulevard Saint-Lazare 4-10/3 - 1210 BRUXELLES, R.P.M. Bruxelles, T.V.A. BE 0445.781.316, société qui a octroyé l'ouverture de crédit à laquelle la carte est liée.
- ▶ **Émetteur de carte / Prestataire de services** : BNP Paribas Fortis S.A., Rue Montagne du Parc 3, 1000 BRUXELLES, R.P.M. Bruxelles, T.V.A. BE 0403.199.702, F.S.M.A. n° 25879 A, e-mail : info@bnpparibasfortis.com
- ▶ **Titulaire du compte** : la personne physique titulaire de l'ouverture de crédit.
- ▶ **Mandataire carte** : personne qui, sur une ouverture de crédit, dispose d'un mandat limité à la détention et à l'utilisation de la carte.
- ▶ **PIN code** : le code numérique d'identification, personnel et confidentiel, correspondant à la carte.
- ▶ **CARD STOP** : entité désignée par l'émetteur de carte et le gestionnaire de la carte pour recevoir notification de la perte, du vol ou de tout risque d'usage abusif de la carte.
- ▶ **Procédés de signature** : techniques de signatures électroniques (notamment carte et PIN code lié à la carte dans le cadre des services); dispositif électronique d'identification et de signature qui permettent au titulaire de s'authentifier dans le cadre de la procédure d'accès aux services et de signer certains ordres de demande transmis dans le cadre de l'utilisation des services.
- ▶ **Moment de la réception de l'ordre de paiement** : le moment où l'ordre de paiement qui est transmis directement par le titulaire ou indirectement par ou via un bénéficiaire, est reçu par le prestataire de services.

## ARTICLE 3. MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES ET AUX COMPTES - DÉLIVRANCE DE LA CARTE ET DU PIN CODE

### 3.1. SERVICES DE RETRAITS D'ARGENT ET D'OPÉRATIONS SUR TERMINAUX DE PAIEMENT

Les opérations effectuées au moyen de la carte se rapportent exclusivement à un compte unique sur lequel le titulaire dispose du pouvoir d'agir seul, soit en qualité de (co)titulaire de ce compte.

### 3.2. SIGNATURE DE LA CARTE AU MOMENT DE LA RÉCEPTION

Le titulaire signe la carte dès réception, à l'encre indélébile, sur le panneau signature apposé à son verso.

### 3.3. DÉLIVRANCE DU CODE PIN

Le PIN code de quatre chiffres, calculé et imprimé par ordinateur selon des procédures très strictes de sécurité est transmis au titulaire par voie postale. L'émetteur de la carte et le gestionnaire de la carte prennent les mesures appropriées pour garantir le secret du PIN code.

## ARTICLE 4. UTILISATION DE LA CARTE ET DU PIN CODE

### 4.1. RÈGLE DE BASE

Sous réserve de ce qui est stipulé au présent article sous 4.2., l'utilisation des services sur les terminaux n'est possible qu'après l'introduction de la carte dans l'appareil, son identification électronique, et composition du PIN code au clavier.

Sur certains terminaux (acceptant des paiements sans contact), il est possible d'effectuer des paiements en approchant la carte près du terminal qui supporte cette technologie.

Le montant maximum des transactions sans introduction du PIN code (contact et sans contact) se limite à 25 EUR par transaction et à 50 EUR pour les montants cumulés. Exception par transaction :

- parkings : 50 EUR (Maestro)
- péages : 100 EUR (Maestro)

Le client devra donc introduire son PIN code si ces limites sont dépassées.

Lorsqu'un distributeur de billets, à l'étranger, invite le titulaire à introduire un PIN code de plus de quatre chiffres, le titulaire compose sur le clavier les quatre chiffres de son PIN code et valide ensuite en appuyant sur la touche « OK ».

L'agrégation des terminaux sera annoncée au titulaire par tout moyen approprié.

4.2. Sur les terminaux de paiement dans certains pays, le titulaire ne doit pas composer son PIN code mais doit signer une facturette imprimée par le terminal.

En toute hypothèse, pour des raisons de sécurité, avant de pouvoir utiliser à l'étranger les services liés à la carte, le titulaire doit avoir effectué une opération sur un distributeur de billets ou sur un terminal de paiement requérant la composition du PIN code.

### 4.3. COMPOSITION DE PIN CODES ERRONÉS

La carte deviendra inutilisable après que trois PIN codes erronés auront été composés successivement. Si le titulaire a oublié son PIN code, il demandera un nouveau code au gestionnaire de carte.

## ARTICLE 5. OPÉRATIONS EFFECTUÉES AU MOYEN DE LA CARTE - DESCRIPTIONS DES SERVICES

### 5.1. OPÉRATIONS SUR DISTRIBUTEURS DE BILLETS ACCEPTANT LA CARTE ET TERMINAUX DE PAIEMENT

#### 5.1.1. Retraits d'espèces

Les retraits d'espèces sont possibles en Belgique et à l'étranger, sur les distributeurs automatiques de billets acceptant la carte.

# CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES À L'UTILISATION DE LA CARTE, LIÉE À L'OUVERTURE DE CRÉDIT CARTE CETELEM MAESTRO®

(Version 11/2019)

## 5.1.2. Consultation du solde du (des) compte(s)

Les soldes affichés sont en principe les soldes arrêtés en fin du dernier jour ouvrable bancaire qui précède le jour de la consultation.

## 5.1.3. Modification du PIN code

Le titulaire peut remplacer son PIN code par un nouveau code de son choix aux distributeurs de billets acceptant la carte. Ce service n'est disponible qu'en Belgique.

## 5.2. OPÉRATIONS SUR TERMINAUX DE PAIEMENT

Il est possible au titulaire de régler, par transfert électronique de fonds, ses achats de biens ou de services auprès de tous tiers équipés de terminaux de paiement acceptant la carte en Belgique ou à l'étranger.

## 5.3. PAIEMENTS À DISTANCE

Le titulaire peut transmettre à un commerçant une instruction de paiement au moyen de la carte dans le cadre d'un contrat à distance.

Le gestionnaire de carte peut prendre toutes mesures visant à empêcher le titulaire d'utiliser sa carte pour un paiement, dans le cadre de contrats à distance, sans identification électronique de la carte.

Le titulaire peut, lorsqu'il veut payer au moyen de sa carte dans le cadre d'un contrat à distance conclu avec un commerçant via Internet, se voir préalablement invité à autoriser et signer le paiement en utilisant les procédés de signature que le gestionnaire de carte a mis à sa disposition.

## ARTICLE 6. PLAFONDS

### 6.1. DÉFINITION

Lorsqu'il est question dans le présent article d'un maximum ou d'une limite "par période de 7 jours", il est référé aux retraits d'espèces et aux paiements effectués au cours des 7 derniers jours y compris le jour de l'opération.

### 6.2. RÈGLES GÉNÉRALES

Les opérations de retraits d'espèces sont limitées comme suit :

- ▶ montant maximum par carte et par jour : (0-24h) : 625 EUR;
- ▶ montant maximum par carte par période de 7 jours : 1.250 EUR.

Les paiements sur terminaux de paiement acceptant la carte sont plafonnés à 2.500 EUR par carte et par période de 7 jours.

Les opérations de retraits d'espèces et de paiements ne peuvent excéder 9.990 EUR par période de 7 jours et par compte ou le montant maximal du crédit de l'éventuelle ouverture de crédit avec remboursement échelonné si celui-ci est inférieur, par période d'un état de dépenses.

Les limites et montants fixés dans le présent article peuvent être revus par l'émetteur de carte ou le gestionnaire de carte, conformément à l'art. 12 des présentes conditions générales, et n'a aucun effet sur le montant du crédit.

Les retraits d'espèces effectués sur des distributeurs de billets à l'étranger peuvent être limités à des montants autres que ceux spécifiés ci-dessus en fonction des règles en vigueur dans le pays concerné.

## ARTICLE 7. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE

### 7.1. OBLIGATIONS DE BASE

Le titulaire a l'obligation d'utiliser la carte et les services conformément aux conditions qui en régissent l'émission et l'utilisation.

La carte, le PIN code et les procédés de signature sont rigoureusement personnels au titulaire.

Le titulaire prend toutes les précautions nécessaires pour assurer la sécurité de la carte, du PIN code et des procédés de signature (voir art. 7.4.3.).

Le titulaire s'engage à limiter les opérations de transfert électronique de fonds effectuées au moyen de la carte au solde disponible du compte à débiter.

### 7.2. FAITS À NOTIFIER À CARD STOP

Dès qu'il en a connaissance, le titulaire doit immédiatement notifier à CARD STOP la perte, le vol ou tout risque d'abus de la carte, du PIN code et des procédés de signature.

Le titulaire prend toutes les mesures lui permettant de constater sans retard de telles circonstances.

CARD STOP peut être joint par téléphone 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au numéro 070/344.344.

CARD STOP communique immédiatement au titulaire un numéro de dossier qui permet de prouver la notification. La conversation téléphonique est intégralement enregistrée par les soins de CARD STOP.

Si le dispositif électronique d'authentification et de signature, comporte l'utilisation d'une carte et d'un lecteur, le titulaire notifie à CARD STOP, dès qu'il en a connaissance, la perte, le vol ou tout risque d'abus de cette carte.

Les faits ainsi notifiés doivent être déclarés dans les 24 heures de leur constatation aux autorités de police du lieu de la perte ou du vol.

### 7.3. FAITS À NOTIFIER AU GESTIONNAIRE DE CARTE

Le titulaire notifie au gestionnaire de carte, dès qu'il en a connaissance et au plus tard 13 mois à compter de la date du débit, l'imputation sur ses extraits de compte de toute opération effectuée sans son accord, ainsi que toute erreur ou irrégularité constatée sur les relevés ou les extraits de compte. Le titulaire a l'obligation de prendre connaissance, aussi fréquemment que possible, de la situation des comptes auxquels se rapportent les opérations effectuées avec la carte ainsi que des mouvements qui y sont enregistrés.

### 7.4. RESPONSABILITÉ DE L'USAGE ABUSIF QUI EST FAIT DE LA CARTE, DU PIN CODE ET DES PROCÉDÉS DE SIGNATURE

#### 7.4.1. Jusqu'au moment de la notification

Jusqu'au moment de la notification prévue à l'article 7.2., le titulaire est responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de sa carte ou de ses procédés de signature à concurrence d'un montant de 50 EUR sauf s'il a agi avec négligence grave ou frauduleusement, auquel cas le plafond prévu n'est pas applicable.

#### 7.4.2. Après la notification

Après la notification prévue à l'article 7.2., le titulaire n'est plus responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de la carte ou de ses procédés de signature, sauf si l'émetteur de carte ou le gestionnaire de carte apporte la preuve que le titulaire a agi frauduleusement.

Par dérogation aux dispositions reprises ci-dessus, si la carte a été utilisée sans présentation physique et sans identification électronique, ou si la carte a été copiée par un tiers ou a été indument utilisée, pour autant que le consommateur était, au moment de l'opération contestée, en possession de la carte, la responsabilité du consommateur n'est pas engagée.

## CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES À L'UTILISATION DE LA CARTE, LIÉE À L'OUVERTURE DE CRÉDIT CARTE CETELEM MAESTRO<sup>®</sup>

(Version 11/2019)

### 7.4.3. Notion de négligence grave

#### 7.4.3.1. Généralités

Compte tenu de l'ensemble des circonstances de fait et sans préjudice du pouvoir d'appréciation souveraine du juge, peut être considéré comme négligence grave, le fait pour le titulaire :

- ▶ de ne pas avoir notifié à CARD STOP la perte, le vol ou tout risque d'abus de sa carte ou de ses procédés de signature dès qu'il en a eu connaissance;
- ▶ de n'avoir pas pris connaissance, aussi fréquemment que possible, de la situation des comptes auxquels se rapportent les opérations effectuées avec la carte ainsi que des mouvements qui y sont enregistrés, si ce fait a eu pour conséquence que le titulaire a tardé à constater et à notifier au gestionnaire de carte l'usage abusif de sa carte;
- ▶ de ne pas avoir déclaré la perte ou le vol de la carte ou de ses procédés de signature, dans les 24 heures de la constatation des faits, aux autorités de police du lieu de la perte ou du vol.

#### 7.4.3.2. Défaut de précautions à l'égard du PIN code et des procédés de signature / Utilisation abusive du PIN code

Dans les limites décrites ci-dessus, est notamment considéré comme négligence grave le fait pour le titulaire :

- ▶ de noter le PIN code, sous forme lisible, sur la carte ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le titulaire avec la carte;
- ▶ de divulguer le PIN code à un tiers.

Il n'y a pas négligence grave dans le chef du titulaire lorsqu'il y a eu extorsion du PIN code avec violence sur la personne ou les biens du titulaire ou de l'un de ses proches ou sous la menace d'une violence imminente sur la personne ou les biens du titulaire ou de l'un de ses proches.

#### 7.4.3.3. Défaut de précautions à l'égard de la carte

La présente disposition s'applique dans le cas d'une utilisation abusive de la carte sans le PIN code.

Le titulaire n'est pas responsable des conséquences liées au vol de la carte commis avec violence sur la personne ou les biens du titulaire ou de l'un de ses proches ou sous la menace d'une violence imminente sur la personne ou les biens du titulaire ou de l'un de ses proches.

Le titulaire n'est pas responsable des conséquences liées au vol de la carte lorsque le vol est commis au domicile dans les conditions précisées ci-après :

- ▶ Ne sont réputés domicile la résidence principale, toute résidence secondaire ainsi que toute maison de vacances du titulaire, du titulaire du compte, ainsi que tout logement d'étudiant;
- ▶ Le vol doit avoir été commis avec effraction, escalade, violences, menaces, fausses clefs.

Compte tenu de l'ensemble des circonstances de fait et sans préjudice du pouvoir d'appréciation souveraine du juge, peut être considéré comme négligence grave le fait de laisser la carte en tout lieu, autre que le domicile où le titulaire réside de manière occasionnelle ou temporaire (chambre d'hôtel, d'hôpital ou de clinique, tente, camping-car, caravane, mobile home, roulotte, bateau par exemple), sauf si la carte a été déposée dans un coffre-fort que le propriétaire ou le gérant des lieux met à disposition de sa clientèle, dans un tiroir ou une armoire fermés à clef.

Dans les limites susmentionnées, peut être considéré comme négligence grave le fait de laisser sa carte sans surveillance :

- ▶ sur le lieu de travail, sauf si la carte se trouve dans un tiroir ou une armoire fermés à clef;
- ▶ dans un véhicule, même garé dans une allée privative, que ce véhicule soit ou non fermé à clef;
- ▶ dans un lieu public ou accessible au public, sauf si la carte se trouve dans un tiroir ou une armoire fermés à clef;
- ▶ dans un lieu privé (y compris le domicile) où diverses personnes outre le titulaire sont présentes, à l'occasion par exemple d'une réception, fête en ce compris une fête familiale, conférence, projection, exposition, activité ou compétition sportive, sauf si la carte se trouve dans un tiroir ou une armoire fermés à clef.

#### 7.4.3.4. En cas de litige

En cas de litige, il revient à l'appréciation souveraine des cours et des tribunaux de juger in concreto de la notion de « négligence grave ».

## 7.5. IRRÉVOCABILITÉ DES ORDRES DE TRANSFERT ÉLECTRONIQUE DE FONDS

Le fait pour le titulaire d'utiliser sa carte pour effectuer des paiements équivaut à la signature d'un ordre de virement irrévocable en faveur du tiers détenteur du terminal.

Il appartient au titulaire de prendre toute mesure pour empêcher un paiement indu, l'émetteur de carte et le gestionnaire de carte n'intervenant pas dans les litiges qui surviendraient à cet égard entre le titulaire et les tiers bénéficiaires d'un tel paiement.

## ARTICLE 8. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE L'ÉMETTEUR DE CARTE

**8.1.** La carte a une durée de validité limitée. Elle est automatiquement renouvelée à son échéance, sauf refus de l'émetteur de carte ou du gestionnaire de carte ou renonciation du titulaire notifiée au gestionnaire de carte un mois avant l'échéance.

**8.2.** Les données essentielles de toute opération sur distributeur de billets ou terminal de paiement (dans la mesure du possible dénomination et localisation du terminal, date, heure, montant en euros, incident éventuellement survenu et sa nature) sont enregistrées au moment de l'opération et conservées par l'émetteur de carte, de manière à pouvoir être restituées sous forme lisible sur tout support quelconque. Dans le cadre de tout différend avec le titulaire concernant une de ces opérations, et sans préjudice d'une preuve contraire produite par le titulaire, l'émetteur de carte, à l'appui de ces données, apporte de son côté la preuve que l'opération a été correctement enregistrée et comptabilisée, et n'a pas été affectée par un incident technique ou une autre défaillance. Certains terminaux délivrent, soit sur demande expresse du titulaire, soit automatiquement, un ticket mentionnant les références et le montant de l'opération. Ce ticket est délivré sans préjudice des dispositions prévues au premier alinéa du présent article.

**8.3.** Sans préjudice des obligations et responsabilités du titulaire décrites à l'article 7, l'émetteur de carte est responsable :

- ▶ de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte des opérations effectuées à l'aide de la carte, à partir de dispositifs, terminaux ou au moyen d'équipements agréés par l'émetteur de carte, que ceux-ci soient placés sous son contrôle ou non;
- ▶ des opérations effectuées sans autorisation du titulaire et de toute erreur ou irrégularité commise dans la gestion de la carte et imputable à l'émetteur de carte;
- ▶ en cas de contrefaçon de la carte par un tiers, de l'usage de la carte contrefaite.

## CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES À L'UTILISATION DE LA CARTE, LIÉE À L'OUVERTURE DE CRÉDIT CARTE CETELEM MAESTRO®

(Version 11/2019)

8.4. Dans tous les cas où l'émetteur de carte est responsable, sur base de l'article 8.3. le gestionnaire de carte doit rembourser au titulaire, dans les délais les plus brefs et selon le cas :

- ▶ le montant de l'opération non exécutée ou incorrectement exécutée, éventuellement augmenté d'intérêts sur ce montant;
- ▶ la somme éventuellement nécessaire pour rétablir le titulaire dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'opération non autorisée, éventuellement augmentée d'intérêts sur cette somme;
- ▶ la somme nécessaire pour rétablir le titulaire dans la situation où il se trouvait avant l'usage de la carte contrefaite;
- ▶ les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le titulaire pour la détermination du dommage indemnisable;
- ▶ la perte financière résultant de l'exécution incorrecte des opérations par le titulaire, lorsque cette exécution est due à un dysfonctionnement du dispositif ou terminal ou de tout autre équipement agréé par l'émetteur de carte, pour autant que le dysfonctionnement n'ait pas été provoqué par le titulaire, soit sciemment soit en violation de l'article 7.1.

8.5. Les instructions de transfert électronique de fonds données dans le cadre des services ne sont autorisées et exécutées par l'émetteur de carte ou le gestionnaire de carte que si le solde disponible du compte à débiter, le statut de ce compte et les conventions qui le régissent, le permettent.

8.6. Pendant la durée du présent contrat le titulaire a le droit de demander le contrat sur un support papier ou sur un autre support durable.

### ARTICLE 9. CESSATION DE SERVICE

L'émetteur de carte se réserve le droit de donner instruction au réseau de distributeurs de billets installés en Belgique et à l'étranger, dans la mesure où c'est techniquement possible, de saisir ou de refuser une carte dont le titulaire ferait un usage non conforme aux présentes conditions.

L'émetteur peut, à tout moment, sans préavis, bloquer l'instrument de paiement mis à la disposition du Titulaire pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de l'instrument de paiement, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de celui-ci ou s'il s'agit d'un instrument de paiement doté d'un contrat de crédit, au risque sensiblement accru que le payeur soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Les frais périodiques imputés dans le cadre du présent contrat ne sont dus par le titulaire qu'au prorata de la période échue à la date de résiliation du contrat. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais sont remboursés au prorata.

### ARTICLE 10. DATES DE DÉBIT, DATES DE VALEUR ET TARIFICATION

10.1. Le moment de réception de l'ordre de paiement correspond au moment de la transaction.

Les opérations effectuées dans le cadre des services sont en principe débitées du compte le jour même de l'opération ou le jour bancaire ouvrable qui suit. Le coût de la carte est inclus dans le taux annuel effectif global de l'ouverture de crédit et est mentionné sur le contrat de crédit. La carte supplémentaire éventuelle qui est octroyée est gratuite.

### 10.2. TARIFICATION

- ▶ Les retraits d'espèces sur les distributeurs automatiques de billets acceptant la carte sont majorés d'un montant de 5 EUR par opération. Ces frais peuvent être modifiés une fois par le prêteur

et une augmentation peut aller jusqu'à 25% maximum. Le consommateur a le droit d'annuler sans frais son ouverture de crédit dans les deux mois suivant la notification du changement.

- ▶ Les retraits d'espèces et paiements effectués au moyen d'une carte dans une devise autre que l'euro font l'objet d'une conversion par application d'un taux de change déterminé sur base des cours de change indicatifs publiés par la Banque Centrale Européenne et d'une marge de change;
- ▶ Tous les montants comptabilisés au débit du compte sont productifs d'intérêts et de frais selon les modalités spécifiées sur le contrat d'ouverture de crédit;
- ▶ Les opérations de transfert électronique de fonds effectuées dans le cadre des services pourront faire l'objet d'une tarification spécifique;
- ▶ La transmission ou la remise d'un nouveau PIN code en cas d'oubli : 2 EUR.

### ARTICLE 11. RÉCLAMATION ET RECOURS

Si le consommateur n'est pas satisfait des services d'Alpha Credit S.A., il peut le signaler en téléphonant à notre Service Clientèle au +32 (0) 2/508.02.01.

Sans préjudice des recours en justice, des réclamations éventuelles peuvent être adressées par écrit à :

Alpha Credit S.A.  
Service Plaintes  
Boulevard Saint-Lazare 4-10/3 - 1210 BRUXELLES

E-mail : [complaints@alphacredit.be](mailto:complaints@alphacredit.be)  
[www.alphacredit.be](http://www.alphacredit.be)

Si la solution proposée par Alpha Credit S.A. ne satisfait pas le consommateur, il peut soumettre le différend au :

▶ OMBUDSFIN  
North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, 8 bte 2  
1000 BRUXELLES  
Tél. : +32 (0)2/545.77.70 - Fax : +32 (0)2/545.77.79  
E-mail : [ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be)  
[www.ombudsfm.be/fr/particuliers/introduire-une-plainte](http://www.ombudsfm.be/fr/particuliers/introduire-une-plainte)

▶ Service PF Economie, PME, Classes moyennes et Energie  
Direction générale de l'Inspection Economique  
North Gate III, Boulevard du Roi Albert II, 16  
1000 BRUXELLES  
Tél. : +32 (0)2/277.54.85  
Website : <http://economie.fgov.be>  
Point de contact Plaintes : <https://pointdecontact.belgique.be>

### ARTICLE 12. MODIFICATIONS DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

Le titulaire est informé de toute modification des présentes Conditions Générales par voie d'avis joint à un relevé de compte, par simple lettre ou sur un support durable à la disposition du titulaire et auquel celui-ci a accès. Cette information a lieu au moins deux mois avant l'entrée en vigueur de la modification concernée.

En même temps que les informations visées au premier alinéa, l'émetteur de carte mentionne que le titulaire dispose d'un délai de deux mois au moins pour dénoncer sans frais le contrat et qu'en l'absence de dénonciation par le titulaire dans ce délai, ce dernier sera réputé avoir accepté les conditions modifiées.