

## CONDITIONS GÉNÉRALES FLEX CARREFOUR FINANCE

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions d'utilisation de l'application Flex by Carrefour Finance proposée par Fimaser (agissant sous le nom commercial Carrefour Finance), et des solutions de paiement proposées via cette application.

Fimaser est immatriculée sous le numéro BE 0434.818.930, et son siège social est situé au Quatuor – Boulevard Baudouin 29/3B à 1000 Bruxelles.

### 1. Dispositions communes à l'application et à la solution de paiement

#### 1.1. Éligibilité

L'application et la solution de paiement sont réservées aux personnes physiques âgées de vingt-trois (23) ans et plus, n'étant pas en état d'incapacité juridique, tutelle, curatelle..., résidant en Belgique, agissant à des fins privées et titulaire d'un compte à vue ouvert en Belgique.

Les services proposés par Fimaser sont destinés à une utilisation strictement personnelle ; aucune cession par le client n'est possible.

#### 1.2. Traitement de données personnelles

Fimaser s'engage à agir conformément à l'ensemble des réglementations en vigueur applicables à la protection des données personnelles et en particulier avec le Règlement UE N°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Dans le cadre de la fourniture des services visés par les présentes conditions générales, Fimaser collecte et traite des données personnelles, à savoir l'identité complète de ses clients (collectée notamment en utilisant Itsme), leurs coordonnées de contact, leur compte bancaire et l'historique des services souscrits, en qualité de responsable de traitement afin de :

- Respecter ses obligations légales, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme,
- Lutter contre la fraude,
- Conclure et exécuter les contrats portant sur ces services, en ce compris le recouvrement de créances,
- Proposer à sa clientèle des produits et services susceptibles de les intéresser.

Ces données ne seront transmises à aucun tiers, et elles seront uniquement traitées dans l'Union Européenne ou dans des états présentant un degré de protection adéquat (décision d'adéquation).

Elles seront conservées au maximum 10 ans après la fin de la relation d'affaires avec Fimaser.

Pour toute question relative aux traitements des données à caractère personnel ou à l'exercice de leurs droits, les clients peuvent prendre contact avec le Délégué à la Protection des Données (DPO), en utilisant les coordonnées de contact suivantes :

- Par courrier postal, à l'adresse suivante : Quatuor – boulevard Baudouin 29/3, 1000 Bruxelles
- Par mail à l'adresse : [privacy@fimaser.be](mailto:privacy@fimaser.be)

En cas de contestation relative au traitement et/ou à la conservation des données à caractère personnel par Fimaser, le client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données (APD) au 35 rue de la Presse à 1000 Bruxelles.

### **1.3. Communication**

Toute demande d'information ou de documentation, dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution des présentes, sera adressée par Fimaser à ses clients par voie électronique à l'adresse email communiquée.

À tout moment au cours de la relation contractuelle, le client a le droit de recevoir, sur demande, la Convention sur un support durable.

### **1.4. Responsabilité et force majeure**

La responsabilité de Fimaser ne peut pas être engagée dans les circonstances suivantes :

- Lorsque le client ne respecte pas, en tout ou partie, les présentes conditions générales
- En raison d'une mise en conformité par Fimaser à la législation ou réglementation en vigueur ;
- Ou en cas de fait d'un tiers.

Fimaser décline toute responsabilité pour tout manquement à l'une quelconque de ses obligations contractuelles dans l'hypothèse d'un cas de force majeure.

### **1.5. Réclamations**

Le client souhaitant obtenir des informations sur sa relation contractuelle ou introduire une réclamation est invité à prendre contact avec le service clientèle de Fimaser.

En cas de désaccord sur la solution proposée, le client peut saisir le Service Qualité en s'adressant au :

Service Qualité, Quatuor – Bd Baudouin 29/3B, 1000 Bruxelles  
Tel : 02/226.36.32 Du lundi au vendredi de 8h45 à 20h et le samedi de 9h à 18h  
ou E-mail : [quality@fimaser.be](mailto:quality@fimaser.be)

En l'absence de réponse satisfaisante, le client peut saisir l'Ombudsman en conflits financiers (entité qualifiée) en engageant une procédure de règlement extrajudiciaire : Ombudsfin asbl

- North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8, bte 2 - 1000 Bruxelles – E-mail :  
ombudsman@ombudsfm.be - www.ombudsfm.be. Téléphone +32 2 545 77 70.

## **1.6. Modifications**

Fimaser se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales.  
Les modifications aux conditions tarifaires des solutions de paiement seront uniquement applicables aux demandes survenues à partir de leur entrée en vigueur.

Toute autre modification sera notifiée au client au moins quinze (15) jours calendaires à l'avance, au moyen d'une notification dans l'application ou d'un mail.  
Si le client continue à utiliser l'application passé ce délai, il est censé avoir accepté les modifications.

## **1.7. Langue**

La convention et les conditions générales sont rédigées en français et en néerlandais. Fimaser s'engage à communiquer au client dans la langue choisie par ce dernier lors de la conclusion de la convention.

## **1.8. Loi applicable et juridiction**

Les présentes conditions générales sont régies par le droit belge. Toute difficulté relative à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales relève de la compétence des tribunaux de Bruxelles.

## **2. Dispositions relatives à l'application**

### **2.1. Sécurité**

Pour se connecter à l'application, le client doit choisir un mot de passe.

Celui-ci ne doit pas être facile à deviner.

Le client s'engage à le conserver strictement confidentiel, et à prévenir Fimaser sans délai s'il pense qu'il pourrait être compromis.

Tant qu'aucune notification n'est effectuée, toute opération réalisée dans l'application est réputée être le fait du client.

Le client s'engage en outre à assurer un niveau de sécurité différent pour tous les appareils sur lesquels l'application est installée : Verrouillage, mises à jour, etc.

### **2.2. Appareils**

Pour des raisons de sécurité, Fimaser traite les données des appareils se connectant à l'application.

L'application ne peut être installée que sur un nombre limité d'appareils.

### 2.3. Cookies

Fimaser utilise des cookies :

- essentiels, afin d'assurer le bon fonctionnement de son application,
- afin d'établir des statistiques de fréquentation et de performance.

Le client peut désactiver les cookies non essentiels.

Des informations complètes sont disponibles dans la [politique de cookies](#) de Fimaser.

## 3. Dispositions relatives à la solution de paiement

### 3.1. Principe

Le Paiement différé permet aux clients de Fimaser de recevoir sur leur compte bancaire une somme d'argent remboursable en une ou plusieurs mensualités, dans les conditions définies aux présentes Conditions Générales et aux Conditions de Paiement (ensemble, la « **Convention** »).

Conformément à l'article VII.3 du Code de Droit Économique, l'offre de Paiement en une ou plusieurs échéances n'est pas soumise aux dispositions du Code de Droit Économique en raison du délai de remboursement ne dépassant pas deux 2 mois et des frais et intérêts négligeables perçus. En conséquence, chaque client reconnaît et accepte que le Paiement en une ou plusieurs échéances ne soit pas couvert par la réglementation applicable en matière de crédit à la consommation et que Fimaser ne soumette pas contractuellement le Paiement en une ou plusieurs échéances à ce régime.

### 3.2. Conclusion

Une fois que la demande de montant à rembourser en une ou plusieurs échéances est confirmée et acceptée dans l'application, toutes les informations pertinentes relatives au Paiement en une ou plusieurs échéances sont envoyées par mail.

Une nouvelle Convention est conclue à chaque demande acceptée.  
Le fait de valider la demande vaut comme signature.

La confirmation de la demande constitue une acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions ainsi que des Conditions de Paiement (tarification). La convention démarre immédiatement après acceptation et non après l'expiration du délai de rétractation de quatorze 14 jours calendaires tel que décrit à l'article 4 ci-dessous.

En fonction du dossier, des pièces justificatives pourront être demandées à des fins d'analyse de la demande de financement. La validation de la demande en ligne n'entraîne pas l'acceptation automatique du dossier. En effet, ce dernier est soumis à une autorisation de la part de Fimaser. L'acceptation du dossier engendrera une créance et le client deviendra débiteur d'une créance au titre des délais de paiement accordés.

### **3.3. Rétractation**

Le client a le droit de renoncer à la convention, dans un délai de quatorze (14) jours calendrier à dater du jour de la conclusion de la convention. Ce droit s'exerce sans pénalités et sans indication de motif. Le client doit notifier à Fimaser, via un courrier postal au Quatuor – Bd Baudouin 29/3B, 1000 Bruxelles ou via un courrier électronique adressé au service clientèle : [fimaser.sav@fimaser.be](mailto:fimaser.sav@fimaser.be).

Le délai de quatorze (14) jours calendaires commence à compter à partir de l'envoi de l'email de confirmation.

Si la rétractation est notifiée avant que la somme demandée soit versée, la présente Convention est annulée sans qu'aucun frais et/ou coût ne soit dû.

En faisant usage de son droit de rétractation, le client s'engage à payer immédiatement l'ensemble du montant reçu.

### **3.4. Exécution**

Le montant du crédit mis à disposition en vertu de la présente Convention est directement mis à la disposition du client.

Ce dernier est tenu de rembourser le montant du crédit, ainsi que les frais et intérêts éventuellement applicables selon le calendrier et les montants indiqués aux Conditions de Paiement, à savoir 2,5% du montant accordé. Chaque échéance nécessite un versement depuis le compte bancaire du client au plus tard à la date d'échéance prévue.

En cas de défaillance dans les remboursements, Fimaser peut exiger le remboursement immédiat du capital restant dû, majoré des intérêts ou des frais éventuellement échus mais non payés. À partir du deuxième rappel de paiement, Fimaser peut également appliquer des frais de rappel dont le montant est au maximum égal aux frais d'un envoi postal Prior augmenté de 7,50 euros, avec un maximum de 3 fois par an.

Toutefois en cas de difficulté liée à une échéance ou d'une prévision d'un impayé pour quelque raison que ce soit, le client peut contacter notre service client à l'adresse suivante: Quatuor – Bd Baudouin 29/3B, 1000 Bruxelles ou au numéro suivant 02/226.38.00.

## BORDEREAU DE RÉTRACTATION

### « PAIEMENT EN UNE OU PLUSIEURS FOIS »

**A renvoyer au plus tard quatorze (14) jours après la date de votre demande de fonds.**

**Le délai commence à courir à compter du jour de votre acceptation des présentes, qui correspond au jour de votre demande de fonds. La présente rétractation n'est valable que si elle est adressée, lisiblement et parfaitement remplie, avant l'expiration des délais rappelés ci-dessus, par mail à l'adresse [Flex@fimaser.be](mailto:Flex@fimaser.be).**

Je soussigné....., déclare renoncer à l'offre de paiement différé ou fractionné en ... fois que j'avais accepté le (date de la demande) .....

Date et signature du Client :