

Informations précontractuelles relatives à la vente à distance¹

Vous avez acheté un produit en ligne ? Vous avez la possibilité, dans certains cas, de révoquer votre achat. Vous trouverez ci-dessous si le droit de révocation s'applique à ce produit et la durée de celui-ci.

Produit	Droit de révocation	Délai de révocation (jours calendriers)
MasterCard	Oui	14 jours calendriers après la signature du formulaire d'inscription
Carte Maestro	Oui	14 jours calendriers après la signature du formulaire d'inscription

La révocation peut se faire en adressant un e-mail à helpdesk@banquevanbreda.be. En cas de révocation, nous vous enverrons un accusé de réception. La révocation est gratuite. Vous trouverez le formulaire de révocation sur www.banquevanbreda.be. (<https://www.banquevanbreda.be/information-et-conditions>)

Caractéristiques et frais

Plus d'informations sur les caractéristiques de la carte Maestro / Mastercard Blue / Mastercard Gold et les frais qui s'y rapportent peuvent être retrouvés dans le Règlement général des opérations (aux chapitres « services de paiement » et « instruments de paiement »), dans le Document d'Information relatif aux indemnités et les Informations sur les tarifs et conditions. (<https://www.banquevanbreda.be/information-et-conditions>)

Plus d'informations relatives aux garanties des assurances accidents et/ou aux assurances assistance peuvent être retrouvées sur <https://www.banquevanbreda.be/vb-carte-de-crédit>.

Tribunal compétent et droit applicable

Les droits et obligations des clients, des correspondants et de la banque sont régis par le droit belge. Les cours et tribunaux belges sont seuls compétents pour connaître des litiges qui résulteraient directement ou indirectement de conventions conclues entre la banque et son client. Seuls les litiges avec des clients francophones résidant en Belgique francophone pourront être portés, à la demande de ces derniers, devant les tribunaux bruxellois.

Langue

Toute communication entre les parties aura lieu en français ou en néerlandais, au choix du client.

Traitement des plaintes

La banque accorde une grande importance au traitement des plaintes et encourage le client à lui faire part de ses griefs ou suggestions de l'une des manières suivantes.

- Dans un premier temps, le client peut prendre contact avec son responsable de relations à l'agence

¹ Un contrat à distance est : *tout contrat conclu entre l'entreprise et le consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée de l'entreprise et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu.* (Définition de l'article I.8, 15°, du Code de droit économique)

- Pour un deuxième avis et un jugement impartial, le client peut prendre contact avec le conseiller satisfaction clientèle de la banque en formant le numéro vert 0800/93.004 ou en envoyant un e-mail à satisfactionclientele@banquevanbreda.be.
- En dernier recours, le client peut s'adresser aux services de médiation du secteur financier :
 - Ombudsfm ASBL, North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 2, 1000 Bruxelles Tél. 32.2.545.77.70, Fax : 32.2.545.77.79, E-mail: ombudsman@ombudsfm.be, www.ombudsfm.be. Attention : seuls les particuliers peuvent s'adresser à l'ombudsman après avoir contacté leur agence bancaire
 - Service Ombudsman Assurances, Square De Meeus 35 à 1000 Bruxelles, Tél. : 32.2.547.58.71, Fax : 32.2.547.59.75, e-mail : info@ombudsman.as
 - au SPF Economie, PME, Classe moyenne et Energie, à l'att.de la Direction générale du Contrôle et de la Médiation, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, Tél.: 02.277.51.11, Fax : 02.277.51.07, e-mail : info.eco@economie.fgov.be
- Autorité de surveillance : FSMA, CBFA, rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles