

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	Nombre de jours calendaires pendant lesquels la révocation est possible
Mastercard	Oui	14 jours calendaires après la signature du formulaire d'inscription
Maestro card Debit Mastercard card	Oui	14 jours calendaires après la signature du formulaire d'inscription
Compte à vue	Oui	14 jours calendaires après la signature du formulaire d'inscription
Compte de placement	Oui	14 jours calendaires après la signature du formulaire d'inscription
Compte de dépôt Privé	Oui	14 jours calendaires après la signature du formulaire d'inscription
Compte de dépôt Fidelity	Oui	14 jours calendaires après la signature du formulaire d'inscription

La révocation peut se faire en adressant un e-mail à helpdesk@banquevanbreda.be. Nous vous enverrons alors 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

De plus amples informations concernant les caractéristiques de la carte Maestro/Debit Mastercard/Mastercard Blue/Mastercard Gold/Mastercard Business et les frais applicables sont disponibles dans le « Règlement général des opérations » (en particulier dans le chapitre sur les services de paiement et le chapitre sur les instruments de paiement) et dans les « Informations sur les frais et les conditions ». (<https://www.banquevanbreda.be/information-et-conditions>)

De plus amples informations sur les garanties d'assurance liées aux différentes cartes de crédit sont disponibles sur le <https://www.banquevanbreda.be/vb-carte-de-cr%C3%A9dit>.

De plus amples informations concernant les caractéristiques du compte courant et du compte d'investissement sont disponibles dans le « Règlement général des opérations » (en particulier dans le chapitre Comptes et dépôts) et dans les « Informations sur les frais et les conditions ». (<https://www.banquevanbreda.be/information-et-conditions>)

¹ Un contrat à distance est : Tout accord conclu entre l'entreprise et le consommateur dans le cadre d'un système organisé

de vente ou de prestation de services à distance sans la présence physique simultanée de l'entreprise et du consommateur et qui, jusqu'au moment de la conclusion de l'accord, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance. (Définition de l'article L.8, 15°, du Code de droit économique)

De plus amples informations concernant les caractéristiques du Compte de dépôt Privé et du Compte de dépôt Fidelity sont disponibles dans le « Règlement général des opérations » (en particulier dans le chapitre comptes et dépôts) et dans les « Informations sur les frais et les conditions ». (<https://www.banquevanbreda.be/information-et-conditions> et dans les « Informations clés pour l'épargnant - Compte de dépôt Privé/Informations clés pour l'épargnant - Compte de dépôt Fidelity » (<https://www.banquevanbreda.be/information-et-conditions>).

Tribunal compétent et droit applicable

Les droits et obligations des clients, des correspondants et de la banque sont régis par le droit belge. Seuls les tribunaux belges sont compétents pour connaître des litiges découlant directement ou indirectement des accords conclus entre la banque et ses clients. Seuls les litiges avec des clients francophones résidant en Belgique francophone pourront être portés, à la demande de ces derniers, devant les tribunaux bruxellois.

Langues

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 contacter son chargé de relations dans son agence.
- Pour obtenir un deuxième avis et une évaluation indépendante, les clients peuvent contacter le conseiller en satisfaction clientèle de la banque au numéro gratuit 0800/93.004 ou par e-mail : 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 : 32.2.545.77.70, 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
 - SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, attn. + 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