

# Precontractuele informatie in het kader van verkoop op afstand<sup>1</sup>

Heb je online een product gekocht? Dan kan je in bepaalde gevallen je aankoop herroepen. Hieronder vind je per product of er een herroepingsrecht is en gedurende hoeveel dagen.

Product	Herroepingsrecht	Aantal kalenderdagen dat herroeping mogelijk is
Mastercard	Ja	14 kalenderdagen na ondertekening van het inschrijvingsformulier
Maestro card Debit Mastercard card	Ja	14 kalenderdagen na ondertekening van het inschrijvingsformulier
Zichtrekening	Ja	14 kalenderdagen na ondertekening van het inschrijvingsformulier
Beleggingsrekening	Ja	14 kalenderdagen na ondertekening van het inschrijvingsformulier
Depositorrekening Privé	Ja	14 kalenderdagen na ondertekening van het inschrijvingsformulier
Depositorrekening Fidelity	Ja	14 kalenderdagen na ondertekening van het inschrijvingsformulier

Herroepen kan via mail naar [helpdeskcustomercare@bankvanbreda.be](mailto:helpdeskcustomercare@bankvanbreda.be). We bezorgen je dan een ontvangstbevestiging. De herroeping is gratis. Het modelformulier voor herroeping vind je op [www.bankvanbreda.be](http://www.bankvanbreda.be). (<https://www.bankvanbreda.be/informatie-en-voorwaarden>)

## Kenmerken en Kosten

Meer informatie met betrekking tot de kenmerken van de Maestro Card / Debit Mastercard / Mastercard Blue / Mastercard Gold / Mastercard Business en de kosten die van toepassing zijn, kan gevonden worden in het 'Algemeen Reglement der Verrichtingen' (met name in het hoofdstuk betalingsdiensten en het hoofdstuk betalingsinstrumenten) en in 'Informatie over kosten en voorwaarden'. (<https://www.bankvanbreda.be/informatie-en-voorwaarden>)

Meer informatie m.b.t. de waarborgen van de verzekeringen gekoppeld aan de verschillende kredietkaarten kan gevonden worden op <https://www.bankvanbreda.be/vb-kredietkaart>.

Meer informatie met betrekking tot de kenmerken van de zichtrekening en de beleggingsrekening kan gevonden worden in het 'Algemeen Reglement der Verrichtingen' (met name in het hoofdstuk rekeningen en deposito's) en in 'Informatie over kosten en voorwaarden'. (<https://www.bankvanbreda.be/informatie-en-voorwaarden>)

<sup>1</sup> Een overeenkomst op afstand is: ledere overeenkomst die tussen de onderneming en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van

de onderneming en de consument en waarbij, tot op en met inbegrip van het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand. (Definitie uit artikel 1.8, 15° van het Wetboek Economisch Recht)

Meer informatie met betrekking tot de kenmerken van het Spaardeposito Privé en het Spaardeposito Fidelity kan gevonden worden in het 'Algemeen Reglement der Verrichtingen' (met name in het hoofdstuk rekeningen en deposito's) en in 'Informatie over kosten en voorwaarden'. (<https://www.bankvanbreda.be/informatie-en-voorwaarden> en in de 'Essentiële Spaardersinfo Depositorekening Privé'/Essentiële Spaardersinformatie Depositorekening Fidelity' (<https://www.bankvanbreda.be/informatie-en-voorwaarden>).

## Bevoegde rechtbank en toepasselijk recht

De rechten en verplichtingen van de cliënten, correspondenten en de bank zijn onderworpen aan het Belgisch recht. Alleen de Belgische Hoven en Rechtbanken zijn bevoegd om kennis te nemen van geschillen die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeien uit overeenkomsten gemaakt tussen de bank en haar cliënten. Enkel de geschillen met Franstalige cliënten wonend in het Franstalig landsgedeelte, kunnen op hun verzoek voorgelegd worden aan de Brusselse rechtbanken.

## Talen

Alle communicatie tussen de partijen gebeurt in het Nederlands of in het Frans, naar keuze van de cliënt.

## Klachtenbehandeling

De bank hecht veel belang aan klachtenbehandeling en geeft de cliënt volgende mogelijkheden om haar over klachten of suggesties te informeren:

- De cliënt kan in eerste instantie contact opnemen met zijn relatieverantwoordelijke in zijn kantoor.
- Voor een tweede opinie en een onafhankelijk oordeel kan de cliënt contact opnemen met de adviseur cliëntentevredenheid van de bank, op het gratis nummer 0800/93.004 of via e-mail: [cliententevredenheid@bankvanbreda.be](mailto:cliententevredenheid@bankvanbreda.be)
- In laatste instantie kan de cliënt terecht bij de ombudsdiensten voor de financiële sector:
  - Ombudsfin VZW, North Gate II, Koning Albert II-laan 8, bus 2, 1000 Brussel, Tel: 32.2.545.77.70, Fax: 32.2.545.77.79, E-mail: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be), [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be). Let op: enkel privépersonen kunnen bij de ombudsman terecht nadat ze eerst bij hun bankkantoor langsgingen.
  - Ombudsdienst Verzekeringen, De Meeus Square 35 te 1000 Brussel, Tel: 32.2.547.58.71, Fax: 32.2.547.59.75, E-mail: [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)
  - FOD Economie, KMO, Middenstand & Energie, t.a.v. Algemene directie Controle en bemiddeling, Vooruitgangsstraat 50,1210 Brussel, Tel.: 02.277.51.11, Fax: 02.277.51.07, e-mail: [info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be)
- Toezichthoudende autoriteit : FSMA, Congresstraat 12-14, 1000 Brussel