



Carte de crédit Hello - VISA : information précontractuelle

1. Information relative à BNP Paribas Fortis sa

La carte de crédit Visa est un produit de BNP Paribas Fortis sa, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Montagne du Parc 3, RPM Bruxelles, TVA BE0403.199.702, e-mail: info@bnpparibasfortis.com, agissant en qualité de fournisseur de ce service. Hello Bank ! est une marque de BNP Paribas Fortis SA.

BNP Paribas Fortis sa est soumise au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles et au contrôle de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), rue du congrès 12-14, 1000 Bruxelles en matière de protection des investisseurs et des consommateurs et inscrite comme agent d'assurances sous le n° FSMA 25879 A.

2. Caractéristiques et conditions d'utilisation de la carte de crédit

La carte de crédit Hello est une carte de crédit Visa vous permettant de payer avec ou sans contact dans les magasins et d'effectuer des retraits d'espèces aux distributeurs de billets en Belgique et à l'étranger ainsi que de régler vos achats sur internet en toute sécurité. Chaque mois les transactions effectuées avec votre carte de crédit seront automatiquement imputées sur votre compte-carte de crédit conformément aux conditions générales relatives aux instruments de transfert électronique de fonds émis par BNP Paribas Fortis SA.

A) Services possibles

- Paiement chez les commerçants (POS) en Belgique et à l'étranger et sur internet:

La limite standard de la carte de crédit s'élève à 2500 EUR par mois. Il est possible de la réduire mais pas de l'augmenter pour les clients dont l'identification a été faite à distance lors de son entrée en relation avec la Banque, et ce aussi longtemps qu'une identification en face à face n'a pas été effectuée en agence.

- Retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets (ATM) :

La limite pour les retraits d'espèces aux distributeurs automatiques de billets est de 600 € pour une période de 4 jours.

- Remboursement :

En cas d'utilisation de la carte de crédit, un extrait de compte sera envoyé. Chaque mois, vous devez rembourser la totalité de vos achats repris sur votre extrait de compte.

- Restriction des modalités d'utilisation de la carte de crédit :

Pour des raisons de sécurité, la Banque peut instaurer dans certains pays des restrictions relatives aux modalités d'utilisation de la carte de crédit. Cela peut avoir pour conséquence que dans ces pays, le titulaire ne pourra pas effectuer de retraits d'espèces, ni d'opérations de paiement avec sa carte de crédit, ou uniquement dans certaines conditions (par ex. uniquement en utilisant le code PIN). Sur demande, nous pouvons fournir au client des renseignements supplémentaires sur les éventuelles restrictions d'utilisation applicables dans ces pays. À cet effet, le client peut consulter le site Internet www.hellobank.be.

B) Cotisation pour la carte de crédit, frais et change

1. Contribution mensuelle

Pour l'utilisation de la carte de crédit, BNP Paribas Fortis SA demande (à calculer à partir de la date à laquelle la demande de carte de crédit a été acceptée par BNP Paribas Fortis SA) la cotisation mensuelle suivante:

- 2,25 EUR pour la première carte de crédit,
- 2,25 EUR pour la deuxième carte de crédit.

Pour le remplacement d'une carte de crédit volée ou perdue, BNP Paribas Fortis SA facture 10 EUR par carte de crédit à remplacer.

Pour l'utilisation de la carte de crédit par les clients Hello4You, BNP Paribas Fortis SA demande (à calculer à partir de la date à laquelle la demande de carte de crédit a été acceptée par BNP Paribas Fortis SA) la cotisation mensuelle suivante:

- Gratuite pour la première carte de crédit, la première année,
- Années suivantes : 1,13 EUR.

2. Frais de transaction

Si vous effectuez des transactions avec la carte de crédit dans une autre devise que l'euro, celles-ci sont converties en euros sur la base du taux de change déterminé par Visa International, avec un supplément de 1,60%.

Pour les retraits d'espèces effectués auprès de banques affiliées à Visa ou aux distributeurs automatiques acceptant les cartes de crédits Visa, BNP Paribas Fortis SA facture les frais suivants par retrait d'espèces:

- en euros: 6,00 EUR, plus 1% du montant prélevé.
- dans une autre devise: 6,00 EUR plus un supplément pour change de 1,60%.

C) Responsabilité

Le titulaire notifie à CARD STOP, dès qu'il en a connaissance, la perte, le vol ou tout risque d'abus de la carte de crédit. Le titulaire prend toutes les mesures lui permettant de constater ces faits sans délai. 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.

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

Jusqu'au moment de la notification, le titulaire est responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de sa carte de crédit 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.

Après la notification, le titulaire n'est plus responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de sa carte de crédit, sauf si la Banque apporte la preuve que le titulaire a agi frauduleusement.

D) Durée de validité des informations

BNP Paribas Fortis SA peut, à tout moment, modifier les présentes caractéristiques, conditions et autres modalités du produit. Sauf mentions contraires explicites, l'information relative aux présentes caractéristiques, conditions et autres modalités sont par conséquent seulement valables à la date à laquelle elles sont délivrées.

3. Droit de rétractation- droit de résiliation

3.1. Droit de rétractation

Si vous concluez un contrat à distance, vous disposez d'un droit de rétractation sans pénalités et sans indication de motif. Vous pouvez exercer ce droit pendant 14 jours calendrier à dater de la conclusion du contrat par l'envoi d'une lettre recommandée à BNP Paribas Fortis SA, Montagne du Parc 3, 1000 Bruxelles. Vous êtes alors tenu de restituer le montant des dépenses effectuées avec la carte de crédit. Aucune autre indemnité ne peut être réclamée. A défaut d'exercer ce droit de rétractation, le contrat est maintenu pour une durée indéterminée.

3.2. Droit de résiliation

Conformément aux Conditions Générales relatives aux instruments de transfert électronique de fonds émis par BNP Paribas Fortis SA – Carte de crédits Visa, le client ou la Banque pourra, à tout moment, mettre fin anticipativement aux services liés à la carte de crédit Visa et ce unilatéralement et sans devoir justifier d'un motif.

Le titulaire peut à tout moment résilier gratuitement le contrat moyennant un délai de préavis d'un mois.

La Banque peut à tout moment résilier le contrat moyennant un préavis de deux mois.

4. Droit applicable - juridiction - divers

Les relations qui vous lient à BNP Paribas Fortis SA, tant celles préalables à l'octroi de la carte de crédit que celles qui résulteront de son octroi, sont régies par le droit belge. Les tribunaux belges sont compétents.

En particulier les relations qui vous lient à BNP Paribas Fortis SA sont régies par les dispositions du Livre VII du Code De Droit Economique relatif aux services de paiement.

5. Réclamations et recours

Les plaintes peuvent être transmises à la Banque via le site www.hellobank.be ou en contactant la Hello Team.

Si la solution proposée n'est pas satisfaisante, le client peut adresser une plainte écrite auprès du Service Gestion des Plaintes de la Banque, par courrier ordinaire, à l'adresse suivante : Service Gestion des Plaintes, Montagne du Parc 3, 1000 Bruxelles.

Si la solution proposée par le Service Gestion des Plaintes de la Banque ne satisfait pas le client, ce dernier peut, en tant que personne physique agissant dans un contexte privé, soumettre le litige au Ombudsfijn – Ombudsman en conflits financiers, soit par courrier ordinaire à l'adresse suivante, soit en utilisant le formulaire de réclamation disponible à cet effet sur son site internet :

Ombudsfijn - Ombudsman en conflits financiers Rue Belliard,
15-17, Bte 8
1040 Bruxelles
Fax : +32 2 545 77 79
e-mail : ombudsman@ombudsfijn.be
www.ombudsfijn.be

Si la plainte concerne un service de paiement, une réclamation écrite peut également être déposée auprès de la Direction générale Contrôle et Médiation du Service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, WTC iii, Boulevard Simon Bolivar 30, 1000 Bruxelles.