

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'OUVERTURE DE CRÉDIT RONDO

*RONDO est un produit d'ALPHA CREDIT S.A., filiale de BNP Paribas Fortis S.A.*

Version 03/2018

La présente convention est régie par le droit belge.

### ARTICLE 1. DÉFINITIONS DES MOTS UTILISÉS

Dans les présentes conditions, les termes suivants sont utilisés :

- ▶ **Le prêteur et le gestionnaire de la carte:** ALPHA CREDIT S.A., Rue Ravenstein, 60/15, B-1000 BRUXELLES.
- ▶ **L'emprunteur ou consommateur:** la personne qui a signé le contrat et qui l'ouverture de crédit a été accordée.
- ▶ **Ligne de crédit:** le montant maximal qui peut être prélevé dans le cadre de l'ouverture de crédit.
- ▶ **Compte:** le compte sur lequel les prélèvements de crédit sont comptabilisés et dont le numéro de référence est imprimé sur le contrat de crédit.
- ▶ **État des dépenses:** aperçu mensuel de tous les mouvements financiers du mois précédent (voir article 2.4.).
- ▶ **Carte:** un des moyens de prélèvement utilisables dans le cadre du présent contrat.
- ▶ **Émetteur de la carte:** BNP Paribas Fortis S.A., Rue Montagne du Parc, 3, B-1000 BRUXELLES.

### ARTICLE 2. CONDITIONS FINANCIÈRES ET INFORMATION

**2.1.** Le prêteur octroie au consommateur un crédit renouvelable dont le montant est indiqué dans les conditions particulières du contrat.

#### 2.2. MODE D'UTILISATION DU CRÉDIT

2.2.1. Le crédit est utilisable :

- ▶ soit au moyen de la carte liée à l'ouverture de crédit RONDO (voir article 3), suivant les modalités mentionnées dans les conditions générales relatives à la carte, notamment via retraits d'argent aux distributeurs de billets et terminaux Self, opérations aux terminaux de paiement,
- ▶ soit par des transferts ou virements de la ligne de crédit vers le compte bancaire du consommateur sur lequel celui-ci aura donné un avis de prélèvement pour les paiements mensuels. Les ordres de transfert peuvent se faire via tous les moyens de communication que le prêteur met à la disposition du consommateur (courrier, email ou téléphone).

Les conditions générales de fonctionnement relatives à la carte, conditions que les emprunteurs déclarent avoir reçues, lues et approuvées, sont d'application.

2.2.2. En cas de pluralité d'emprunteurs, chacun d'eux donne, en vertu du présent article, mandat à l'autre emprunteur, qui l'accepte, pour accomplir tout acte de gestion relatif au compte ouvert en vertu du présent contrat.

#### 2.3. INTÉRÊTS DÉBITEURS ET TAUX ANNUEL EFFECTIF GLOBAL (TAEG)

Le taux débiteur applicable à la présente ouverture de crédit est variable et est indiqué dans la convention. En cas de modification de ce taux, le consommateur en sera préalablement informé au moyen d'un message sur son relevé de compte (état des dépenses).

(1) Dans le cas :

a) d'une modification substantielle de la composition et/ou de la définition et/ou du gérant de l'indice de référence, utilisé dans le présent contrat d'ouverture de crédit pour le calcul du taux d'intérêt débiteur, et qui constitue un indice de référence tel que défini dans le Règlement 2016/1011 ou;

b) d'un remplacement de l'indice de référence utilisé dans le contrat

d'ouverture de crédit par un autre indice de référence de la même nature ou équivalent;

le taux ou l'indice de référence résultant de cette modification ou de ce remplacement sera appliqué de plein droit.

Dans ces cas, l'application d'un nouveau taux ou d'un nouvel indice de référence aura un effet rétroactif jusqu'à la date de la modification ou du remplacement de l'indice de référence.

(2) Dans le cas où l'indice de référence utilisé dans le contrat d'ouverture de crédit ne serait plus proposé, et en l'absence d'un indice de référence alternatif, le prêteur en informera le/les crédité(s) et l'indice de référence appliqué le jour de la disparition sera dorénavant appliqué comme taux d'intérêt fixe.

Les intérêts calculés au taux en question sont imputés mensuellement à terme échu.

Le taux débiteur est obtenu en multipliant le solde restant dû par la formule suivante:  $[(\text{Le taux d'intérêt débiteur} + 1)^{(X/365)} - 1]$ , x étant égal au nombre de jours au cours desquels le solde restant dû ne s'est pas modifié.

Si le taux de l'intérêt débiteur varie de plus de 25% du taux initialement ou précédemment convenu, le crédité a la faculté de résilier le contrat, sans frais, par lettre recommandée ou par un support accepté par les parties, dans un délai de 3 mois à compter de la notification du changement de taux.

Le taux annuel effectif global est calculé sur base des hypothèses suivantes:

- ▶ le montant du crédit est prélevé intégralement et immédiatement selon les méthodes de prélèvement communément utilisées;
- ▶ le prélèvement s'effectue au moyen de la fonction Maestro;
- ▶ le taux débiteur est supposé être invariable;
- ▶ le prélèvement s'effectue au taux débiteur le plus élevé et aux coûts les plus élevés;
- ▶ les remboursements, intérêts compris, s'effectuent de manière ponctuelle comme défini contractuellement;
- ▶ le capital est remboursé en 12 paiements égaux;
- ▶ la durée du remboursement intégral est égale à 1 an.

#### 2.4. RELEVÉ DE COMPTE (ÉTAT DES DÉPENSES)

Le prêteur envoie chaque mois un relevé (état des dépenses) au consommateur, reprenant :

- ▶ la période du relevé (du ... au ...);
- ▶ les montants prélevés et leur date;
- ▶ le cas échéant, le solde restant dû du relevé précédent et la date;
- ▶ la date et le montant des frais ou des primes d'assurance, éventuellement dus (voir article 5);
- ▶ la date et le montant des paiements effectués par le consommateur;
- ▶ le dernier taux débiteur annuel convenu;
- ▶ le montant total des intérêts dus;
- ▶ le montant minimum à rembourser;
- ▶ le nouveau solde total;
- ▶ la date limite de zérotage.

Tous les mouvements financiers (prélèvements et paiements) reçoivent une date valeur "jour même".

**2.5.** Les montants minima mensuels dus et/ou la mensualité calculée sur le plan promotionnel seront transférés via le compte bancaire du consommateur sur base d'un avis de prélèvement en faveur du prêteur. Si toutefois, ceux-ci étaient réclamés au moyen d'un autre moyen de remboursement, ce dernier serait mentionné sur le relevé de compte (état des dépenses).

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'OUVERTURE DE CRÉDIT RONDO

*RONDO est un produit d'ALPHA CREDIT S.A., filiale de BNP Paribas Fortis S.A.*

Version 03/2018

### ARTICLE 3. LA CARTE LIÉE À L'OUVERTURE DE CRÉDIT RONDO

**3.1.** Le consommateur recevra une carte personnalisée dont l'utilisation est réglementée par les conditions générales et par les conditions générales relatives à l'utilisation de la carte. Cette carte est liée à l'ouverture de crédit RONDO.

La carte est destinée à un usage personnel et n'est pas cessible.

### 3.2. RESPONSABILITÉ DE L'USAGE ABUSIF DE LA CARTE

**3.2.1.** Faits à notifier à CARD STOP :

Le titulaire notifie à CARD STOP, dès qu'il en a connaissance, la perte, le vol ou tout risque d'abus de la carte. 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 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.

**3.2.2.** Jusqu'au moment de la notification prévue à l'article 3.2.1., le titulaire est responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de sa carte à concurrence d'un montant de 150 EUR sauf s'il a agi avec négligence grave ou frauduleusement, auquel cas le plafond prévu n'est pas applicable.

Par dérogation aux dispositions reprises ci-dessus, si la carte a été utilisée sans présentation physique et sans identification électronique, ou si la carte a été copiée par un tiers ou a été indument utilisée, pour autant que le consommateur était, au moment de l'opération contestée, en possession de la carte, la responsabilité du consommateur n'est pas engagée.

**3.2.3.** Après la notification prévue à l'article 3.2.1., le titulaire n'est plus responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de la carte, sauf si l'émetteur de la carte apporte la preuve que le titulaire a agi frauduleusement.

### ARTICLE 4. DURÉE ET FIN DU CONTRAT

**4.1.** L'ouverture du crédit est consentie pour une durée indéterminée, sous réserve du délai de zérotage légalement obligatoire (voir Art. VII 95 de la Loi du 19 avril 2014 portant insertion du livre VII "Services de paiement et de crédit" dans le Code de droit économique M.B. 28/05/2014).

**4.2.** Chacune des parties a le droit de mettre fin au contrat moyennant un préavis d'un (1) mois pour le consommateur et de deux (2) mois pour le prêteur, par lettre recommandée à la poste ou par un autre support accepté par les parties. Ce préavis commence à courir le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel la lettre recommandée a été déposée à la poste.

**4.3.** Lorsque le prêteur dispose d'indices lui permettant de considérer que l'emprunteur ne sera plus en mesure de respecter ses obligations, il se réserve le droit de suspendre le crédit. Le prêteur communiquera à l'emprunteur les raisons de sa décision de suspension par l'envoi d'une lettre recommandée par la poste.

**4.4.** Le crédit peut être immédiatement résilié en application de l'article 5.3. des conditions générales.

**4.5.** Les cartes délivrées dans le cadre du présent contrat sont et demeurent la propriété de l'émetteur de la carte. Sauf dérogation expresse, la suspension ou la fin de l'ouverture de crédit implique pour le consommateur l'obligation de restituer au prêteur ou à l'émetteur de la carte toutes les cartes émises par ce dernier.

### ARTICLE 5. NON-RESPECT DE SES OBLIGATIONS PAR L'EMPRUNTEUR

#### AVERTISSEMENT

**Les paiements manquants risquent d'avoir de graves conséquences pour le consommateur et de rendre plus difficile l'obtention d'un crédit. Les défaillances de paiements entraînent des frais, intérêts de retard et pénalités comme repris ci-dessous.**

**5.1.** Tout retard de paiement à l'échéance entraînera de plein droit et sans mise en demeure, l'application d'un intérêt de retard égal au dernier taux débiteur appliqué.

**5.2.** Tout dépassement du montant de la ligne de crédit constitue un découvert non autorisé. Si un découvert non autorisé se produit malgré tout, il devra être régularisé immédiatement et ce, sans qu'une mise en demeure préalable ne soit exigée. Le prêteur a également le droit d'encaisser le montant du découvert non autorisé sur base d'un avis de prélèvement.

**5.3.** Si l'emprunteur est en défaut de paiement d'au moins 2 échéances, le prêteur le mettra en demeure par l'envoi d'une lettre recommandée. S'il n'a pas honoré ses obligations un mois après le dépôt de la lettre recommandée, le prêteur se réserve le droit de résilier la ligne de crédit et d'exiger le remboursement immédiat du montant total.

Le prêteur est également autorisé à invoquer la déchéance du terme dans le chef des emprunteurs et exiger la résolution du crédit lorsque, en cas de découvert non autorisé du crédit, les emprunteurs ne sont pas parvenus à respecter leurs obligations prévues à l'article 5.2. au plus tard un mois après le dépôt à la poste d'une lettre recommandée contenant mise en demeure.

**5.4.** Frais de lettres de rappel et de mise en demeure : l'emprunteur supportera tous les frais postaux du prêteur. Il lui sera en outre réclamé tous les frais administratifs qui s'élèvent à 7,50 EUR par période mensuelle pendant laquelle les rappels doivent lui être envoyés. Pour le calcul des intérêts sur les arriérés en capital, il sera appliqué (en dérogation des intérêts de retard indiqués dans les conditions particulières du contrat) le même taux que le taux débiteur annuel prévu pour le contrat (pour le plan principal).

Dans le cas d'un remboursement partiel du montant dû, et pour autant que le solde ne soit pas devenu exigible, les remboursements seront en premier lieu attribués aux intérêts débiteurs, à la partie en capital, et finalement aux éventuelles primes d'assurance, frais postaux ainsi qu'aux frais de lettres de rappel et de mise en demeure.

**5.5.** En cas d'exigibilité immédiate, le prêteur imputera des intérêts de retard qui seront égaux au dernier taux débiteur annuel appliqué (mentionné sur le dernier état de dépenses), majoré d'un coefficient de 10%.

De plus, un dédommagement sera réclamé. Il s'élèvera à 10% de la tranche du solde restant dû à la date d'exigibilité jusqu'à 7.500,00 EUR et à 5% de la tranche du solde restant dû à la date d'exigibilité au-dessus de 7.500,00 EUR.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'OUVERTURE DE CRÉDIT RONDO

*RONDO est un produit d'ALPHA CREDIT S.A., filiale de BNP Paribas Fortis S.A.*

Version 03/2018

Dans le cas où le solde deviendrait exigible, les premiers remboursements (en dérogation à l'art. 1254 du code civil) seront d'abord alloués aux frais de justice éventuels, au solde restant dû, ensuite aux frais des lettres de rappel et de mise en demeure ainsi qu'aux frais postaux, aux dommages et intérêts contractuels et enfin aux intérêts de retard.

**5.6. §1** Lorsque le contrat de crédit a été dénoncé conformément à l'article 5.2., le capital échu et impayé ET le montant du coût total du crédit échu et non payé deviennent immédiatement exigibles à l'expiration du délai de préavis, pour autant que les emprunteurs ne soient pas parvenus à respecter leurs obligations, 3 mois après le dépôt à la poste d'une lettre recommandée de mise en demeure.

§2 De plus, les emprunteurs sont redevables :

► d'intérêts de retard (dont le taux est fixé à l'article 5.5.), comptabilisés sur le capital échu et impayé;

► d'une indemnité forfaitaire égale à 10% calculés sur la tranche de solde restant dû comprise jusqu'à 7.500,00 EUR et égale à 5% calculés sur la tranche de solde restant dû supérieure à 7.500,00 EUR.

### 5.7. CHANGEMENT D'ADRESSE ET MODE DE NOTIFICATION

Le prêteur fait éléction de domicile en son siège social. Les emprunteurs font éléction de domicile à l'adresse actuelle de leur domicile ou, le cas échéant, à la nouvelle adresse communiquée au prêteur par écrit ou par un support accepté par les parties. Les emprunteurs s'engagent à informer le prêteur immédiatement, et de leur propre initiative, de tout changement d'adresse. En outre, ils autorisent le prêteur à introduire, le cas échéant, en leur nom et pour leur compte, une demande de recherche d'adresse les concernant auprès de l'administration compétente et à se faire délivrer un extrait des registres de la population et/ou des registres des étrangers.

Les notifications entre partie(s) peuvent se faire par lettre recommandée ou par tout autre support accepté par les parties.

On entend par support accepté par les parties tout instrument permettant à la partie intéressée (donneur de crédit, consommateur, constituant de sûreté) de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, d'une manière lui permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.

L'emprunteur s'engage également à informer de sa propre initiative ALPHA CREDIT S.A. de tout changement de situation professionnelle et familiale ou de domiciliation bancaire.

Les états mensuels de dépenses peuvent être envoyés à une adresse de correspondance sur demande expresse de l'emprunteur. Cela ne dispense pas le prêteur d'expédier les lettres de notification (mise en demeure,...) à l'adresse officielle de l'emprunteur.

### ARTICLE 6. GARANTIES

En garantie de ses obligations, l'emprunteur donne en gage au prêteur ses créances actuelles et futures sur des tiers, notamment les créances sur des locataires, ses avoirs auprès d'institutions financières, ses commissions, ses créances sur des notaires, huissiers de justice, compagnies d'assurance, avocats et médiateurs de dettes et ses créances - autres que des salaires - découlant de prestations réalisées (factures et états d'honoraires). La cession de la quotité cessible et saisissable de ses rémunérations et indemnités visées aux articles 1409 et 1410 du code judiciaire est stipulée, conformément à la loi, par acte distinct.

### ARTICLE 7. POSSIBILITÉ DE CESSION ET DE SUBROGATION

Le prêteur se réserve le droit de céder en tout ou en partie ses droits ou de subroger un tiers dans tout ou partie desdits droits, sans préjudice des articles VII 102 à 104 de la Loi du 19 avril 2014 portant insertion du livre VII "Services de paiement et de crédit" dans le Code de droit économique, M.B. 28/05/2014. Dans les deux cas, l'emprunteur en sera informé par écrit.

### ARTICLE 8. DISPOSITIONS LÉGALES

**8.1.** Ce contrat fait l'objet d'un enregistrement dans la Centrale des Crédits aux Particuliers conformément à l'article VII 148 de la Loi du 19 avril 2014 portant insertion du livre VII "Services de paiement et de crédit" dans le Code de droit économique, M.B. 28/05/2014. Cet enregistrement a pour but de lutter contre le surendettement du consommateur, en fournissant aux prêteurs des informations concernant les crédits en cours.

Les données relatives au contrat de crédit sont conservées pendant les délais suivants :

► trois mois et huit jours ouvrables après la date de la fin du contrat ou jusqu'à la date de communication par le prêteur à la Centrale du remboursement anticipé du contrat de crédit.

Toutefois, lorsqu'il existe un défaut de paiement, l'enregistrement est prolongé à concurrence des délais prévus ci-dessous :

► 12 mois à partir de la date de régularisation du contrat avec un maximum de 10 ans, que le contrat ait été régularisé ou non.

À l'expiration des délais de conservation, les données sont supprimées.

Le consommateur a le droit de prendre connaissance des données enregistrées le concernant en joignant à sa demande une photocopie recto-verso clairement lisible de son document d'identité. Cette demande ne peut se faire que par écrit et en aucun cas par téléphone. Il a également le droit de faire rectifier ou supprimer des données erronées enregistrées à son nom à condition de joindre tout document justifiant le bien-fondé de sa demande.

Le droit à l'accès, à la rectification ou à la suppression des données erronées doit être exercé soit personnellement, soit par un avocat, un officier ministériel ou un mandataire de justice, dans le cadre de l'exécution du contrat de crédit.

Les données obtenues de la Centrale ne pourront en aucune manière être utilisées à des fins de prospection commerciale.

**8.2.** Le prêteur signalera les défaillances de paiement dans les formes et délais légaux à la Centrale des Crédits aux Particuliers de la Banque Nationale de Belgique conformément à l'article 5 §1, 1° de l'Arrêté Royal du 07/07/2002.

Le consommateur qui souhaite consulter ce fichier, doit respecter la procédure prévue par l'article 7 de l'Arrêté Royal du 20/11/1991 relatif au traitement des données à caractère personnel en matière de crédit à la consommation.

**8.3.** Le consommateur reconnaît être au courant de l'enregistrement des données personnelles le concernant dans le fichier du prêteur (dont le Responsable du Traitement est établi au siège administratif : Rue Ravenstein 60/15, B-1000 BRUXELLES) pour réaliser les relations contractuelles et pour informer le client des services et produits de crédit offerts par le prêteur, des produits financiers de BNP Paribas Fortis S.A., des produits d'assurance et ce, par traitement interne au sein du prêteur.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'OUVERTURE DE CRÉDIT RONDO

**RONDO est un produit d'ALPHA CREDIT S.A., filiale de BNP Paribas Fortis S.A.**

Version 03/2018

Il a la possibilité d'obtenir des renseignements complémentaires auprès de la Commission de la Protection de la Vie Privée visés à l'article 18 de la loi du 8/12/1992 relative à la Protection de la Vie Privée et il a le droit d'accéder aux données et de demander la rectification suivant les procédures prévues à l'article 10 de la loi du 8/12/1992.

Il a enfin le droit d'interdire qu'il soit fait usage de ses données personnelles à des fins de prospection commerciale. À cet effet, le consommateur doit envoyer au Responsable du Traitement, ALPHA CREDIT S.A., Rue Ravenstein 60/15, B-1000 BRUXELLES, un écrit accompagné d'une copie de sa carte d'identité.

**8.4.** Le consommateur a été tenu informé de l'adresse de la Commission de la protection de la vie privée (Rue de la Presse 35, B-1000 BRUXELLES). Toute personne justifiant de son identité a le droit de s'adresser à cette commission pour exercer son droit d'accès et de rectification, conformément à l'article 13 de la loi du 8/12/1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

### 8.5. COMMUNICATION DES DONNÉES PERSONNELLES AUX TIERS

Les données du consommateur ne seront pas transmises aux tiers sauf dans les cas suivants :

- ▶ à sa demande, sur son ordre ou moyennant son accord à des destinataires qu'il aura désignés;
- ▶ aux fins de respecter une obligation légale ou réglementaire ou dans un intérêt légitime.

Les données peuvent être recueillies auprès du consommateur lui-même ou de tiers autorisés, par tout procédé d'enregistrement quelconque, manuel ou automatisé, écrit, téléphonique, télévisuel, cybernautique, électronique ou faisant appel à toute autre technologie.

En cas d'utilisation de ses données à des fins de direct marketing, le consommateur a le droit de s'opposer comme prévu dans l'article 8.3.

### 8.6. POINT DE CONTACT CENTRAL (PCC) AUPRÈS DE LA BANQUE NATIONALE DE BELGIQUE

L'arrêté royal du 17/07/2013 (M.B. 26/07/2013) relatif au fonctionnement du point de contact central visé à l'article 322, §3, du Code des impôts sur les revenus 1992, oblige les institutions financières à communiquer tous les contrats de prêt, conclus à partir du 1/1/2014, au Point de Contact Central logé à la Banque Nationale de Belgique.

### ARTICLE 9. DROIT DE RETRACTATION DU CONSOMMATEUR

Le consommateur a le droit de renoncer sans motif au contrat de crédit pendant un délai de 14 jours à compter :

- ▶ du jour de la signature du contrat de crédit;
- ▶ du jour où le consommateur a reçu les clauses et conditions contractuelles ainsi que les informations visées prévues dans la loi si cette date est postérieure à la date de signature du contrat.

A cette fin et dans le délai précité, le consommateur doit notifier sa décision au prêteur par lettre recommandée à la poste envoyée à l'adresse du prêteur ou par tout autre support accepté par les parties.

Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation, il paie au prêteur le capital et les intérêts dus sur ce capital depuis la date à laquelle le crédit a été prélevé jusqu'à la date à laquelle le capital est payé, sans retard indu et au plus tard trente jours calendrier après avoir envoyé la notification de

sa rétractation au prêteur. Les intérêts dus sont calculés au taux débiteur convenu.

La rétractation entraîne la résolution de plein droit des contrats annexes.

Le consommateur qui n'exerce pas son droit de rétractation, est alors définitivement tenu aux dispositions du contrat. L'utilisation de l'ouverture de crédit dans le délai de 14 jours indiqué ci-avant est considérée comme l'autorisation du consommateur de commencer le service.

### ARTICLE 10. FICHIERS CONSULTÉS

Les fichiers de :

- ▶ ALPHA CREDIT S.A., prêteur, Rue Ravenstein 60/15, B-1000 BRUXELLES;
- ▶ BNP Paribas Fortis S.A., Rue Montagne du Parc 3, B-1000 BRUXELLES;
- ▶ EOS Aremas Belgium S.A., Rue Ravenstein 60/28, B-1000 BRUXELLES;
- ▶ La Centrale des Crédits aux Particuliers de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaumont 14, B-1000 BRUXELLES;
- ▶ Le fichier des enregistrements non-régis (fichier ENR) à la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaumont 14, B-1000 BRUXELLES.

### ARTICLE 11. ORGANISME COMPÉTENT POUR LA SURVEILLANCE

Le prêteur et l'intermédiaire de crédit sont soumis à la surveillance du SPF Economie, P.M.E., Classes Moyennes & Energie, Direction Générale de l'Inspection Économique, North Gate III, Boulevard du Roi Albert II, 16, B-1000 BRUXELLES.

E-mail : [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be)

### ARTICLE 12. RÉCLAMATIONS ET RECOURS

Si le consommateur n'est pas satisfait des services d'ALPHA CREDIT S.A., il peut le signaler en téléphonant à notre Service Clientèle au +32 (0) 78/15.00.90.

Sans préjudice des recours en justice, des réclamations éventuelles peuvent être adressées par écrit à :

ALPHA CREDIT S.A.  
 Service Qualité  
 Rue Ravenstein, 60/15  
 B-1000 BRUXELLES

Si la solution proposée par ALPHA CREDIT S.A. ne satisfait pas le consommateur, il peut soumettre le différend au :

▶ OMBUDSFIN  
 North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, 8 bte 2  
 B-1000 BRUXELLES  
 Tél. : +32 (0)2/545.77.70 - Fax : +32 (0)2/545.77.79  
 E-mail : [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)  
[www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)

▶ Service PF Economie, PME, Classes moyennes et Energie  
 Direction Générale de l'Inspection Économique  
 North Gate III, Boulevard du Roi Albert II, 16  
 B-1000 BRUXELLES  
 E-mail : [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be)