



## **Règlement Clientèle 2015**

---

**ELANTIS S.A.**

Siège social : Rue des Clarisses 38 – 4000 Liège – Tel : 04 232 45 45 – Fax : 04 232 45 01  
[www.elantis.be](http://www.elantis.be) – Belfius Banque S.A. BE18 0910 0158 4765 BIC : GKCCBEBB – TVA BE 0404.228.296 RPM Liège

## SECTION 1 - LE REGLEMENT ET SES ADAPTATIONS

### 1. But de ce Règlement

Le Règlement énonce certains droits et obligations d'Elantis et des Clients dans le cadre de leurs relations d'affaires.

### 2. Où trouver ce Règlement ?

Le Règlement est disponible en français et en néerlandais sur le site web d'Elantis ou sur simple demande adressée au courtier ou à Elantis.

### 3. Modifications

Elantis peut modifier ou compléter le Règlement, par exemple à la suite de l'introduction de nouvelles technologies.

#### 3.1. Comment les modifications sont-elles communiquées ?

Le Règlement adapté sera inséré dans son site web, une bannière mettra en exergue les modifications qui y auront été apportées.

#### 3.2. Quand les modifications entrent-elles en vigueur ?

Sauf obligations légales ou réglementaires, les modifications au Règlement entrent en vigueur à l'issue d'un délai de deux mois prenant cours le lendemain de leur communication à la Clientèle via le site web.

Le Client est réputé avoir accepté les modifications s'il n'a pas averti Elantis qu'il n'accepte pas les modifications avant le délai prévu pour l'entrée en vigueur de ces modifications.

3.3. Les contestations sont réglées sur la base du Règlement en vigueur à la date de survenance du fait contesté.

## SECTION 2 – DÉFINITIONS

Pour l'application du présent Règlement, les termes suivants désignent :

**Bénéficiaire** : la personne qui est le destinataire final prévu de fonds ayant fait l'objet d'une opération de paiement.

**Client** : la personne qui a une relation contractuelle avec Elantis et qui contracte auprès d'elle un crédit hypothécaire et /ou un crédit à la consommation.

Il peut s'agir aussi bien de personnes physiques que de personnes morales

**Consommateur** : toute personne physique qui, dans le cadre de l'utilisation des services proposés par Elantis, agit dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle.

**Domiciliation** : un service de paiement visant à débiter le compte de paiement d'un Payeur, lorsqu'une Opération de paiement est initiée par le Bénéficiaire sur la base du consentement donné par le Payeur au Bénéficiaire, à la banque du Bénéficiaire ou à la banque du Payeur.

**FSMA** : Autorité des Services et Marchés Financiers, qui est l'autorité de contrôle et dans le registre de laquelle Elantis est inscrite.

---

### ELANTIS S.A.

**Jour ouvrable** : un jour au cours duquel Elantis est accessible pour l'exécution d'opérations de paiement.

**Membres de l'EEE (à l'heure actuelle)** : il s'agit des États membres de l'UE plus l'Islande, la Norvège et le Liechtenstein.

**Membres de l'UE (à l'heure actuelle)** : Allemagne, Autriche, Belgique, Finlande, France, Espagne, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Chypre, Malte, Slovaquie et Slovénie (États membres de la zone euro) et Danemark, Royaume-Uni, Suède, Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Pologne, Tchéquie, Roumanie, Croatie et Bulgarie (non-membres de la zone euro).

**Non-consommateur** : toute personne ou entité qui ne fait pas partie du champ d'application de la définition de « Consommateur » dans le présent Règlement. Par exemple, les entités ayant une personnalité juridique, les associations sans but lucratif, les titulaires de professions libérales, les travailleurs indépendants (s'ils agissent dans le cadre de leurs activités professionnelles).

**Payeur** : la personne qui est titulaire d'un compte de paiement auprès d'une Banque et qui autorise une opération de paiement à partir de ce compte de paiement (par exemple, un virement)

**SEPA** : *Single Euro Payments Area* : l'espace unique de paiements européen, qui permet aux utilisateurs de services de paiement d'effectuer leurs paiements avec les mêmes instruments de paiement dans tous les pays qui font (feront) partie de l'espace de paiement SEPA. Ce dernier comprend les États membres de l'UE et de l'EEE, Monaco et la Suisse.

**SEPA Direct Debit** : domiciliation européenne à exécuter sur la base du mandat de domiciliation européen (ci-après dénommé : Domiciliation).

**Support durable** : tout moyen qui permet au Client de sauvegarder des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui rend ces informations aisément accessibles en vue d'une utilisation future pendant une période qui correspond à l'objectif des informations fournies et qui permet une reproduction exacte des informations sauvegardées.

## SECTION 3 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1. Données d'identification

Elantis procédera à l'identification complète du Client avant de lui octroyer des services et ce, conformément aux articles 7 à 9 inclus de la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et aux directives de la FSMA. L'identification inclut la vérification des données d'identité sur la base des pièces justificatives requises par la loi, dont Elantis prendra une copie. Aussi longtemps que l'identification n'a pas eu lieu, Elantis pourra refuser le service.

---

#### ELANTIS S.A.

Siège social : Rue des Clarisses 38 – 4000 Liège – Tel : 04 232 45 45 – Fax : 04 232 45 01  
[www.elantis.be](http://www.elantis.be) – Belfius Banque S.A. BE18 0910 0158 4765 BIC : GKCCBEBB – TVA BE 0404.228.296 RPM Liège

## 2. Prête-nom

Si Elantis a des raisons de croire que le Client n'agit pas pour son propre compte, elle peut exiger qu'il lui communique l'identité de celui pour compte de qui il agit.

## 3. Documents justificatifs

Elantis peut, en outre, subordonner l'exécution d'un service à la communication des renseignements ou des justificatifs qu'elle estime nécessaires.

## 4. Droit de contrôle

Le Client autorise Elantis à vérifier ou à faire vérifier l'exactitude des renseignements qu'il lui communique, même spontanément.

Le Client autorise expressément Elantis à enregistrer tous ces renseignements dans une banque de données.

## 5. Statut juridique et fiscal du Client

### 5.1. Généralités

Le Client est tenu de communiquer à Elantis tous les éléments et pièces justificatives, relatifs à son statut juridique ou fiscal, à sa capacité, à son régime matrimonial, aux personnes habilitées à le représenter, à son nom, dénomination et adresse (domicile ou siège social) ainsi que toutes les modifications ultérieures, et il est tenu d'y joindre les pièces justificatives requises. Le Client assume l'entière responsabilité des renseignements et documents qu'il communique. Il garantit leur exactitude, leur conformité et leur validité.

Tout Client soumis à un statut particulier respecte les dispositions légales ou réglementaires liées à celui-ci. Elantis n'assume aucun devoir de contrôle des droits et obligations liés à ce statut et par conséquent elle ne peut être tenue responsable du non-respect de ces règles par le Client.

### 5.2. Représentation d'une personne morale

Les organes d'une personne morale sont censés disposer d'un pouvoir général de représentation.

Le Client doit prouver la représentation d'une personne morale au moyen des documents requis dans le cadre de l'identification du Client décrite au point 3.1. et au moyen de tout document devant faire l'objet d'un dépôt au Greffe du Tribunal de Commerce, ou d'une publication aux annexes du Moniteur belge, comme les nominations d'administrateurs ou de gérants ainsi que la preuve de l'enregistrement au Registre des Personnes Morales auprès de la banque Carrefour des Entreprises.

### 5.3. Clients de nationalité étrangère

Elantis peut demander aux Clients de nationalité étrangère de prouver leur capacité (juridique) ou leur statut juridique ou fiscal. Ces Clients informeront Elantis des modifications législatives susceptibles d'avoir des répercussions sur leur capacité juridique et leurs pouvoirs

## 6. Liberté contractuelle

Elantis décide librement si elle souhaite entamer une relation contractuelle. Lors d'un premier contact, la création d'un numéro Client ne préjuge dès lors pas encore de l'acceptation de la relation. Le cas échéant, Elantis informera le Client qu'elle ne souhaite pas entamer de relations avec l'intéressé.

---

### ELANTIS S.A.

## **7. Correspondance**

### *7.1 Forme, support et langue*

La forme et le support des documents destinés aux Clients sont déterminés par Elantis. La fourniture d'informations et la communication d'Elantis à l'égard du Client ont lieu dans la langue indiquée par le Client au début de la relation avec celui-ci. Dans ce cadre, le Client a le choix entre le français, le néerlandais.

### *7.2. Adresse d'expédition*

Le courrier du Client est envoyé à son dernier domicile connu ou à toute autre adresse qu'il désigne à cet effet.

### *7.3 Preuve de l'envoi et du contenu du courrier*

Elantis peut prouver l'expédition de la correspondance au Client par la remise d'une copie de cette correspondance. La copie peut revêtir une autre forme que le document original, si cela résulte de l'emploi d'une technologie quelconque, notamment informatique.

### *7.4 Communication électronique*

La correspondance, autres avis, documents et informations, peut être mise à disposition du Client par voie électronique et via des canaux électroniques de Elantis à distance (comme, par exemple, par SMS ou au moyen d'un support d'informations électronique (comme, par exemple, une clé USB). Des documents relatifs à des produits d'assurance et à des crédits hypothécaires peuvent également être transmis au Client par voie électronique.

Si le Client a communiqué ou utilisé un numéro de téléphone, de fax ou une adresse électronique, Elantis peut considérer qu'il s'agit d'un canal choisi par celui-ci. Dans ce cas, Elantis se réserve le droit de transmettre une notification ou une communication qui peut être envoyée par courrier simple, par SMS, par fax ou par courrier électronique. En tout état de cause, la correspondance est envoyée valablement au dernier numéro de téléphone, de fax ou adresse électronique connu. Elantis n'est pas responsable des préjudices éventuels si le Client n'a pas communiqué ou n'a pas communiqué à temps la modification de ces données.

### *7.5 Utilisation du courrier électronique*

Elantis se réserve le droit de communiquer avec le Client par e-mail. Ni le Client, ni Elantis n'ont le droit de contester la validité ou la preuve des informations transmises par e-mail uniquement en raison du fait qu'elles ont été transmises via ce canal.

Elantis peut raisonnablement présumer que le message électronique provient du Client. Ce message a valeur d'accusé de réception par Elantis et fait office de preuve concernant sa date et son contenu.

Elantis ne peut être tenue pour responsable en cas de perte du message électronique ou d'exécution tardive d'une demande contenue dans ce message, sauf faute intentionnelle ou faute grave dans son chef, celui de ses préposés ou mandataires.

Le Client est responsable des risques liés à son équipement électronique personnel (comme, par exemple, un accès non autorisé ou une modification d'un message électronique), ainsi que des risques présents lors de l'envoi d'un message électronique. Il supportera le préjudice qui en découle.

---

## **ELANTIS S.A.**

## **8 .Tarifs**

### *8.1 Tarifs et conditions*

Les tarifs et conditions applicables aux crédits hypothécaires et aux crédits à la consommation proposés par Elantis sont repris dans le document Tarifs et taux d'intérêt mis à disposition sur le site web d'Elantis. À la demande du Client, Elantis lui communique toutes les informations relatives aux frais à payer liés à un crédit hypothécaire ou un crédit à la consommation.

### *8.2. Droits, taxes, impôts*

Tous les droits de timbre, d'enregistrement et autres taxes de quelque nature que ce soit ou les redevances dues en raison ou à l'occasion d'un engagement spécifique (par exemple. frais de droits d'enregistrement d'un acte de gage) par le Client sont à sa charge.

## **9. Archivage des documents – Force probante**

### *9.1 Obligations d'Elantis*

Elantis n'est pas tenue de garder les livres comptables, les justificatifs ou autres documents, quel que soit le support, au-delà de la durée prévue par la loi.

### *9.2. Force probante*

Le Client accepte que des, avis ou informations échangés par voie Électronique ont force probante, quel que soit le support sur lequel ces données sont enregistrées.

## **10. Prescription**

Le droit d'intenter une action en justice en responsabilité contractuelle contre Elantis, se prescrit après 10 ans. Le délai de 10 ans est réduit à 5 ans en cas de mise en cause de sa responsabilité extracontractuelle.

## **11. Responsabilité d'Elantis**

### *11.1 Principe*

Sauf disposition légale ou contractuelle contraire, la responsabilité d'Elantis n'est engagée qu'en cas de faute grave ou intentionnelle, commise dans l'exercice de ses activités professionnelles.

### *11.2 Force majeure – Fait du prince*

Elantis n'est pas responsable des dommages que ses Clients pourraient subir en cas de force majeure ou à la suite d'un fait du prince.

### *11.3 Dispositions particulières*

De même, Elantis n'est pas responsable des dommages causés par des attaques à main armée, des erreurs ou des retards imputables à des tiers, par des pannes des réseaux de télécommunication, des pannes totales ou partielles des systèmes informatiques, ou par des grèves.

## **12. Garanties constituées en faveur d'Elantis**

### *Compensation : principes*

Si le Client ne respecte pas ses obligations à l'égard d'Elantis, celle-ci peut en tout temps, même après faillite du Client ou dans toute situation de concours, compenser toutes les créances qu'elle possède à l'égard de ce Client avec toutes les créances que ce dernier a envers elle, que ces créances soient ou non exigibles, qu'elles soient exprimées en euro ou en devises.

## **13. Élection de domicile**

Pour l'exécution du présent Règlement, Elantis élit domicile en son siège rue des Clarisses, 38 à 4000 Liège.

Le Client élit domicile à la dernière adresse communiquée à Elantis ou à une adresse choisie obligatoirement en Belgique.

Si le Client n'a pas de résidence ou domicile connu, il est censé élire domicile auprès du Parquet du Procureur du Roi à Liège, auprès de qui toutes les significations et notifications peuvent se faire valablement. Elantis se réserve cependant le droit de tenir compte du domicile réel du Client.

## **14. Droit applicable et attribution de compétence**

Sauf disposition légale ou convention contraire, les litiges entre les Clients et Elantis sont régis par le droit belge et les tribunaux belges sont seuls compétents.

## **15. Résiliation, cessation des relations**

En cas de rupture de confiance, de fraude dans le chef du Client, Elantis a le droit de mettre fin au contrat immédiatement sans préavis, ni mise en demeure.

## **SECTION 4 – PROCURATIONS**

### **16. Procurations : généralités**

Le Client peut donner procuration à des tiers pour le représenter dans ses relations avec Elantis en général. Sauf convention contraire, le mandataire possède les mêmes pouvoirs (gestion, disposition, résiliation...) que le mandant lui-même, à l'exception de celui d'ajouter d'autres procurations.

Pendant toute la durée de la procuration, le mandataire a le droit d'accéder à toutes les informations relatives aux crédits concernés par la procuration. Lorsque la procuration prend fin, le mandataire a encore le droit d'accéder à toutes les informations relatives aux crédits concernés par la procuration, mais uniquement pour la durée de la période couverte par la procuration.

### **17. Révocation de la procuration**

Les procurations prennent fin, sauf force majeure, le 1er jour ouvrable bancaire qui suit la réception par Elantis du courrier de révocation. Elles cessent en tout cas d'exister le jour où il est mis fin au crédit. Lorsque le mandant ou le mandataire veut mettre fin à la procuration, il le fait par courrier au service concerné.

---

#### **ELANTIS S.A.**

**18. Autres manières dont la procuration prend fin**

Les procurations prennent fin, sauf pour ce qui est des procurations données dans le cadre d'un mandat hypothécaire, en cas de décès du mandant ou du mandataire et, de manière générale, pour les motifs prévus par l'article 2003 du Code Civil. Les procurations données par des sociétés ou des associations sans personnalité juridique prennent fin en cas de liquidation, de dissolution ou de faillite.