FICHE – Informations concernant l'activité d'intermédiaire de crédit immobilier aux particuliers

Cette fiche contient des informations générales afin de permettre au Demandeur de mieux connaitre notre société CLICREDIT Luxembourg, les services que nous proposons aux particuliers, la manière dont nous sommes rémunérés et vos droits et obligations en cas de conclusion d'un contrat avec notre société. La communication de ces informations est prévue par la loi pour assurer la protection des intérêts des consommateurs. Pour toute question complémentaire, le Demandeur peut contacter CLICREDIT Luxembourg.

Dénomination	CLICREDIT Luxembourg (Succursale Luxembourg) RCSL : B273890 Gérant M. Patrice Silverio
Adresse	10, Rue Michel Rodange L-2340 Luxembourg
Contact	Tel: +352 274 04 127 Email : info@clicredit.lu Site : www.clicredit.lu
Langues de communication	Luxembourgeois, Français, Allemand, Anglais, Portugais
Siège social	CLICREDIT srl Place Didier, 24 B37, B-6700 ARLON BE0789.407.279
La Charte de la protection de la vie privée de CLICREDIT Luxembourg Succursale Luxembourg peut être consultée via le lien suivant : https://clicredit.lu/charte-protection-vie-privee/	

En sa qualité d'intermédiaire de crédit immobilier, CLICREDIT Luxembourg (Succursale Luxembourg) est inscrit auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) sous le numéro (H-00000603) dans le registre des Succursales des intermédiaires de crédit immobilier. Consultable auprès de la CSSF via le lien suivant : https://edesk.apps.cssf.lu/search-entities/search

CLICREDIT Luxembourg propose des services en matière de conseil et d'accompagnement du Demandeur dans la recherche et l'obtention d'un crédit immobilier adapté à ses besoins et à sa situation financière décrits de manière non-exhaustive dans le contrat de mandat de conseil conclu avec le demandeur.

CLICREDIT Luxembourg n'est pas lié ou ne travaille pas à titre exclusif avec un ou plusieurs prêteurs.

CLICREDIT Luxembourg est rémunéré pour ses services par les Partenaires bancaires et/ou par le Demandeur. Une commission est versée par le prêteur, dont l'offre de financement transmise par l'intermédiaire aura été choisie par le demandeur. Cette commission est susceptible de varier d'un prêteur à l'autre. Cette information est communiquée au plus tard au moment de la fourniture de la fiche d'information standardisée européenne (FISE). Conformément aux situations prévues dans le contrat de conseil conclu entre CLICREDIT Luxembourg et le demandeur et dans la mesure où CLICREDIT Luxembourg a rempli l'ensemble des missions telles que décrites dans ce contrat, les frais de prestation de services seront facturés par CLICREDIT Luxembourg.

CLICREDIT Luxembourg a mis en œuvre une procédure relative à la gestion des réclamations. En cas de réclamation relative à l'exécution ou à l'interprétation du présent mandat de conseil, le Demandeur est invité à adresser par écrit une réclamation à l'Intermédiaire de crédit :

- soit par courrier électronique à info@clicredit.lu;
- soit par courrier postal au 10, Rue Michel Rodange L -2430 Luxembourg.

La réclamation sera traitée dans les délais suivants :

- Un accusé de réception sera envoyé au Demandeur sous 10 (dix) jours ouvrables pour attester de la bonne réception de sa réclamation, sauf en cas de réponse avant le terme de ce délai de 10 jours ;
- La réponse définitive sera envoyée au Demandeur sous 2 (deux) mois suivant la réception de sa réclamation sous condition qu'elle soit complète et accompagnée des documents justificatifs nécessaires.

Médiation en cas de litige

Si la réponse apportée par CLICREDIT Luxembourg ne satisfait pas le Demandeur ou en l'absence de réponse dans un délai raisonnable, le Demandeur a la faculté de recourir à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, en saisissant notamment :

- Le Service national du Médiateur de la consommation du Grand-Duché de Luxembourg, compétent pour assister les parties dans la recherche d'une solution amiable aux litiges nés d'un contrat de service, sous réserve des conditions de compétence et d'admissibilité fixées par celui-ci :
  - par e-mail à info@mediateurconsommation.lu

- ou par courrier postal adressé au 6, rue du Palais de Justice, L-1841 Luxembourg ;
- ou en complétant le formulaire disponible sur le site du Médiateur (www.mediateurconsommation.lu)

- Ou la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), en tant qu'entité compétente pour la réception et le traitement des réclamations concernant les professionnels relevant de sa surveillance, dont les intermédiaires de crédit immobilier ; en complétant le formulaire disponible sur le site internet de la CSSF (www.cssf.lu) et en le retournant :
  - par e-mail à reclamation@cssf.lu
  - ou par courrier postal au Département Juridique CC, 283, route d'Arlon, L-2991 Luxembourg.

La saisine d'une de ces instances ne prive pas le Demandeur de son droit d'introduire une action devant les juridictions compétentes. Aucune demande auprès du Médiateur de la consommation ou de la CSSF ne pourra être examinée sans qu'une réclamation écrite préalable ait été adressée à l'Intermédiaire de crédit. Les procédures de règlement amiable sont volontaires, gratuites pour le consommateur et n'empêchent pas, à tout moment, le recours aux voies judiciaires.