

Merci de lire attentivement ces Conditions Générales. Elles vous informent sur les conditions des services d'ALBA LUX ainsi que sur vos droits et obligations. En acceptant ces Conditions Générales, vous reconnaissez les avoir lues, les avoir comprises et **les accepter sans réserve.**

DEFINITIONS

« **ALBA LUX** »
ou « **nous** » désigne la société ALBA LUX S.A., courtier en prêt immobilier qui, sous la marque « ALBA LUX », assiste les particuliers pour leur demande de prêt immobilier.
Merci de lire l'ANNEXE 2 pour des informations détaillées sur notre société.

« **VOUS** » désigne toute personne physique majeure, quelle que soit sa nationalité, qui est ou qui souhaite entrer en relation contractuelle avec ALBA LUX dans le cadre d'un projet de financement immobilier à titre non-professionnel.

« **Contrat** » désigne la documentation régissant les relations contractuelles entre vous et ALBA LUX, qui comprend, par ordre de prévalence décroissant :

- Les Conditions Particulières ;
- Les Conditions Générales ;
- Les Annexes qui sont les suivantes :
 - Annexe 1. Formulaire de rétractation
 - Annexe 2. Présentation d'ALBA LUX
 - Annexe 3. Présentation des Partenaires d'ALBA LUX
 - Annexe 4. Politique de traitement des données personnelles

Ces documents sont consultables et téléchargeables sur le Site internet. À tout moment, vous pouvez demander à recevoir ces documents sur support papier.

« **Courtiers étrangers** » désigne les intermédiaires en crédit immobilier établis à l'étranger, partenaires d'ALBA LUX pour des projets de financement immobilier à l'étranger.
La liste des Courtiers étrangers d'ALBA LUX figure en ANNEXE 3.

« **Partenaires d'assurances** » désigne les intermédiaires d'assurances partenaires d'ALBA LUX.
La liste des Partenaires d'assurances d'ALBA LUX figure en ANNEXE 3.

« **Partenaires bancaires** » désigne les établissements bancaires et de crédit partenaires d'ALBA LUX, auprès desquels votre demande de prêt immobilier pourra être présentée.
La liste des Partenaires bancaires d'ALBA LUX figure en ANNEXE 3.

« **Services** » désigne les services listés à l'article 3.

« **Site internet** » désigne le site www.albaluxcredit.lu, qui est édité par ALBA LUX et WOAHI (Agence de communication et marketing).
Merci de lire les « Conditions Générales d'Utilisation » pour des informations détaillées sur les règles d'utilisation du Site internet.

* AVERTISSEMENT *

ALBA LUX **ne prête pas d'argent**. Il fournit uniquement les Services décrits à l'article 3 en matière de courtage en prêts immobiliers auprès des Partenaires bancaires.

Vous êtes tenu de fournir des renseignements exacts et les documents justificatifs nécessaires à l'évaluation de votre solvabilité. Même si vous fournissez tous les documents requis, le Partenaire bancaire reste libre d'accepter **ou de refuser votre demande de prêt** sans avoir à fournir d'explication.

Si vous concluez un contrat de prêt avec un Partenaire bancaire, vous recevrez le montant du prêt **après expiration du délai de réflexion prévu dans le contrat de prêt**. Un prêt immobilier vous engage et doit être remboursé. Par conséquent, avant de vous engager, vérifiez vos capacités de remboursement afin d'éviter tout risque de surendettement.

Même si la recherche de prêt immobilier confiée à ALBA LUX a pour résultat l'absence de toute offre de prêt, **vous ne pouvez pas demander une indemnité quelconque à ALBA LUX**.

DROIT D'ANNULATION (« RETRACTATION ») SI LE CONTRAT EST CONCLU HORS AGENCE ALBA LUX

Si le Contrat est conclu **dans un lieu autre qu'une agence ALBA LUX** (par exemple : à votre domicile) ou par le biais du Site internet, vous avez le droit d'annuler le Contrat **sans frais, dans un délai de quatorze (14) jours** à compter de la date de conclusion du Contrat.

Vous n'avez pas à donner de raison mais vous devez informer ALBA LUX de votre décision d'annuler le Contrat, dans le délai de 14 jours imparti :

- en complétant et en retournant le formulaire d'annulation joint en ANNEXE 1 et disponible sur le site internet d'ALBA LUX ;

ou

- en adressant un courrier demandant l'annulation du Contrat à ALBA LUX, par voie postale (20a route de Luxembourg, L-3253 Bettembourg) ou par voie électronique (info@albaluxcredit.lu).

ALBA LUX vous adressera un accusé de réception de votre demande d'annulation.

Si vous n'avez pas exercé votre droit d'annuler le Contrat, ALBA LUX commencera à fournir les Services à l'issue du délai de 14 jours.

Vous pouvez demander à ALBA LUX de débiter les Services avant la fin du délai de 14 jours, en cochant la case correspondante dans les Conditions Particulières. Si vous cochez cette case et que *exercez ensuite votre droit d'annulation du Contrat*, alors :

- vous ne pourrez pas remettre en cause les Services fournis avant l'annulation du Contrat ;

et

- vous serez tenu de payer ALBA LUX pour les Services fournis jusqu'à ce que vous l'ayez informé de votre décision d'annuler le Contrat. Si ALBA LUX a réalisé les Services jusqu'à l'étape 3 incluse (cf. article 3.1. des Conditions Générales), les frais de courtage sont dus en intégralité.

1. OBJET DU CONTRAT

Le Contrat est un contrat de mandat, régi par les articles 1984 et suivants du Code civil luxembourgeois et par les articles L. 226-1 à L. 226-45 du Code de la consommation luxembourgeois.

Vous agissez comme mandant de ALBA LUX et ALBA LUX intervient en qualité de mandataire.

Vous chargez ALBA LUX de vous assister et de vous représenter dans la recherche, dans la négociation et dans la renégociation de contrats de prêt immobilier à usage non professionnel, auprès de ses Partenaires bancaires et/ou auprès d'établissements bancaires non-partenaires.

Le Contrat peut être conclu sous format papier ou électronique dans l'une des agences ALBA LUX, en dehors d'une agence ALBA LUX (par exemple : à votre domicile) ou par le biais du Site internet.

2. EXCLUSIVITE

Le Contrat est assorti d'une **exclusivité**.

Ceci signifie que vous vous engagez à ne pas conclure, de contrat de courtage en prêt immobilier avec un autre prestataire, en votre nom ou par personne interposée (conjoint ou concubin), pendant la durée de votre relation contractuelle avec ALBA LUX.

Vous déclarez également que vous n'êtes pas déjà lié par un contrat de courtage en prêt immobilier avec un autre prestataire.

Vous vous engagez en outre à ne pas conclure, pendant la durée du Contrat et pendant une période de six (6) mois après la fin du Contrat, un contrat de prêt immobilier avec un Partenaire bancaire, qui vous aurait donné un accord de principe suite à une demande de prêt présentée par ALBA LUX pour votre compte.

En cas de manquement à ces engagements, vous serez tenu d'indemniser ALBA LUX, à hauteur du préjudice subi. Cette indemnité ne pourra être inférieure au montant de la rémunération globale qu'ALBA LUX aurait perçue si vous aviez conclu un contrat de crédit immobilier similaire par son intermédiaire.

3. CONTENU DES SERVICES D'ALBA LUX

3.1. Services classiques de courtage en prêt immobilier

Les Services d'ALBA LUX se déroulent de la manière suivante :

ETAPE 1.

- Etude de votre projet d'emprunt immobilier et de votre besoin de financement, estimation de votre capacité d'emprunt (*sur base des renseignements et documents que vous fournissez*) ;
- Informations sur les contrats de prêt immobilier disponibles sur le marché, sur leurs caractéristiques et sur leurs effets sur votre situation personnelle, explication des termes techniques des contrats de prêt immobilier.

ETAPE 2.

- Analyse de votre situation personnelle, financière et fiscale, identification de vos besoins et de vos préférences (*sur base des renseignements et documents que vous fournissez*) afin de vous proposer des contrats de prêt immobilier adaptés à vos besoins et à votre situation.

ETAPE 3.

- Préparation de votre dossier en vue de présenter vos demandes de prêt immobilier auprès des Partenaires bancaires (*uniquement lorsque vous aurez remis à ALBA LUX tous les documents justificatifs demandés dans la liste fournie avec le Contrat*). Si votre banque habituelle est un Partenaire bancaire d'ALBA LUX, elle peut être sollicitée et mise en concurrence.

ETAPE 4.

- Négociations avec les Partenaires bancaires au mieux de vos intérêts en vue d'obtenir des offres de prêt immobilier pour votre compte ;

- Présentation et explications des offres de prêt immobilier obtenues pour vous permettre de les comparer, d'évaluer leurs conséquences et de choisir l'offre qui correspond le mieux à vos besoins et à votre situation financière ;
- Mise en relation avec les Partenaires d'assurances pour obtenir des propositions d'assurances couvrant le solde du crédit restant dû en cas de décès et invalidité et l'assurance incendie habitation (si exigé par le Partenaire bancaire).

L'évaluation finale des offres de prêt immobilier et le choix de l'établissement de crédit et de l'intermédiaire d'assurances vous appartient toujours.

ETAPE 5.

- Assistance dans le cadre des éventuelles démarches et travaux administratifs préalables à la conclusion du contrat de prêt immobilier avec le Partenaire bancaire que vous aurez choisi.

3.2. Services spécifiques de courtage

ALBA LUX vous assiste également dans le cadre de :

- la renégociation de votre crédit immobilier existant auprès des établissements de crédit ;
- la négociation de votre crédit pont ou relais auprès des Partenaires bancaires ;
- la négociation de votre crédit immobilier auprès d'établissements bancaires autres que des Partenaires bancaires (les services se déroulent selon les étapes indiquées à l'article 3.1.

* AVERTISSEMENT *

ALBA LUX ne fournit **pas** :

- de services de conseil au sens de l'article L. 226-15 du Code de la consommation luxembourgeois.
- de services d'évaluation de la valeur du bien immobilier objet du financement.

4. ENGAGEMENTS D'ALBA LUX

ALBA LUX s'engage à travailler de manière indépendante de tout établissement de crédit.

Il agit uniquement pour la préservation de vos intérêts, en négociant et en vous présentant des offres de prêt immobilier conformes à vos besoins et en vous représentant auprès des Partenaires bancaires (listés en ANNEXE 3 et disponible sur le Site internet).

ALBA LUX vous informe régulièrement des avancées de la mission. ALBA LUX est tributaire des délais de traitement des demandes de prêt immobilier ou d'assurance imposés par les Partenaires bancaires et les Partenaires d'assurances, pour l'exécution des Services.

5. VOS ENGAGEMENTS

Vous devez collaborer activement avec ALBA LUX pour la bonne exécution des Services et, en conséquence, fournir toute information dont ALBA LUX peut raisonnablement avoir besoin.

Vous devez fournir à ALBA LUX tous les renseignements et documents justificatifs qu'il demande (liste fournie avec le Contrat et disponible sur le Site internet) :

- pour vous identifier (nom, domicile, nationalité, état civil, profession, résidence fiscale, etc.) ;
- pour apprécier votre situation personnelle, professionnelle, financière et fiscale ;
- pour comprendre vos besoins de financement et préférences.

Pendant la durée du Contrat, ALBA LUX pourra vous demander la communication de tous renseignements et documents justificatifs complémentaires nécessaires à l'exécution du Contrat.

Vous devez communiquer ces renseignements et documents justificatifs demandés par ALBA LUX dès que possible.

Ils doivent être exacts, à jour et complets.

Vous devez immédiatement informer ALBA LUX par écrit en cas de modification de ces données ou d'éléments nouveaux affectant votre situation et votre projet immobilier.

ALBA LUX se fondera sur les informations que vous lui fournissez et ne les vérifiera pas. **Vous supporterez seul les conséquences dommageables de la fourniture de renseignements et de documents justificatifs inexacts, périmés ou incomplets.**

Vous autorisez en outre expressément ALBA LUX à réclamer tous documents justificatifs nécessaires pour l'exécution du Contrat, auprès de toutes personnes privées ou publiques.

Vous êtes invité à consulter l'ANNEXE 4 « Politique de traitement des données personnelles » qui explique de quelle manière ALBA LUX traite les renseignements et documents justificatifs qui vous concernent ainsi que vos droits à cet égard.

6. REMUNERATION D'ALBA LUX

ALBA LUX est rémunéré par vous et également, dans certains cas, par les Partenaires bancaires, les Partenaires d'assurances et les Courtiers étrangers.

6.1 Frais de courtage

Quel que soient les services demandés (Services classiques ou Services spécifiques), vous êtes redevable des **frais de courtage**, dès lors que ALBA LUX aura préparé votre demande d'octroi de prêt immobilier ou de modification de votre prêt immobilier existant (ce qui correspond aux étapes 1, 2 et 3 des services aux termes de l'article 3.1. de Conditions générales).

Le montant des frais de courtage est fixé dans les Conditions Particulières.

La facture pour les frais de courtage ne sera émise par ALBA LUX qu'après que le Partenaire bancaire ou l'établissement bancaire aura donné son **accord définitif pour l'octroi de votre prêt immobilier** ou pour la modification de votre prêt immobilier existant. Les frais de courtage sont dus, quel que soit votre décision définitive sur la ou les offres de prêt immobilier proposées.

ALBA LUX pourra cependant émettre la facture pour les frais de courtage immédiatement, sans attendre l'accord définitif du Partenaire bancaire, si, alors que les Services ont été réalisés jusqu'à l'Etape 3 :

- i. **vous décidez de résilier le Contrat avant** que la demande de prêt immobilier ou de modification de votre prêt immobilier existant, introduite par ALBA LUX, **n'ait fait l'objet d'un accord définitif ou d'un refus** du Partenaire bancaire ou de l'établissement bancaire sollicité par ALBA LUX ;
- ii. **vous acceptez une offre de prêt d'un établissement bancaire** (que vous aurez sollicité sans l'assistance d'ALBA LUX), avant que la demande de prêt immobilier ou de modification de votre prêt immobilier existant introduite par ALBA LUX **n'ait fait l'objet d'un refus définitif** du Partenaire bancaire ou de l'établissement bancaire sollicité par ALBA LUX ;
- iii. **vous n'avez toujours pas répondu à la demande d'ALBA LUX de prendre position sur une ou plusieurs offres de prêt** immobilier de Partenaires bancaires ou de communiquer des informations ou pièces nécessaires à la négociation de votre prêt immobilier, trente jours après l'envoi par ALBA LUX d'un courrier recommandé avec accusé de réception à votre attention.

Ces frais de courtage sont dus à ALBA LUX indépendamment de la rémunération éventuellement versée par le Partenaire bancaire ou le Partenaire d'assurance à ALBA LUX (pas de compensation).

Les frais de courtage NE SONT PAS DUS à ALBA LUX :

- si la demande d'octroi ou de modification de votre prêt immobilier existant (ou les demandes si plusieurs ont été introduites) a fait l'objet d'un **refus du Partenaire bancaire** ou de l'établissement bancaire sollicité par ALBA LUX, **SAUF SI** ALBA LUX vous a averti avant l'introduction de la demande du risque élevé de refus de cette demande, qu'il vous a conseillé de ne pas l'introduire et que vous lui avez néanmoins donné instruction d'introduire la demande en l'état auprès du Partenaire bancaire ou de l'établissement bancaire sollicité.
- le **compromis de vente** sur base duquel vous demandiez un prêt immobilier est résilié sans qu'une faute puisse vous être reprochée ;
- le Contrat est résilié aux torts d'ALBA LUX.

6.2. Rémunération pour les Services classiques

Dans le cadre de ses Services classiques de courtage, si vous concluez un contrat de prêt immobilier par son intermédiaire, ALBA LUX perçoit une **rémunération du Partenaire bancaire** auprès duquel vous souscrivez votre prêt immobilier. Cette rémunération **se cumule avec les frais de courtage** que vous payez à ALBA LUX.

Cette rémunération est versée par le Partenaire bancaire à ALBA LUX une fois que vous avez signé l'acte notarié d'acquisition du bien immobilier objet du prêt.

Cette rémunération correspond à un pourcentage du montant nominal du prêt immobilier que vous souscrivez. Le pourcentage applicable en fonction de chaque Partenaire bancaire est indiqué dans l'ANNEXE 3.

En cas de conclusion d'un contrat de prêt immobilier auprès d'un établissement bancaire étranger, avec l'assistance d'un Courtier étranger, partenaire d'ALBA LUX, la rémunération est versée par l'établissement bancaire au Courtier étranger, qui en reverse une quote-part à ALBA LUX. Cette quote-part, qui varie en fonction de chaque Courtier étranger, est indiquée dans l'ANNEXE 3.

Le montant exact qui sera versé par le Partenaire bancaire à ALBA LUX (ou par l'établissement bancaire étranger au Courtier étranger) vous sera communiqué dans la Fiche d'information standardisée européenne (FISE).

ALBA LUX perçoit également une rémunération du Partenaire d'assurances avec lequel il vous met en relation, si vous souscrivez auprès de ce Partenaire d'assurances une assurance en lien avec votre prêt immobilier. Cette rémunération correspond à un pourcentage de la prime d'assurance que vous payez. Le pourcentage applicable en fonction de chaque Partenaire d'assurances est indiqué en ANNEXE 3.

6.3. Rémunération pour les Services spécifiques

Dans le cadre des Services spécifiques de courtage, si vous concluez un contrat de prêt immobilier par l'intermédiaire d'ALBA LUX, vous êtes tenu de payer à ALBA LUX une **rémunération forfaitaire** pour ses prestations de négociation ou de renégociation de votre prêt immobilier auprès d'un ou de plusieurs établissements bancaires.

Le montant de cette rémunération forfaitaire est fixé dans les Conditions Particulières. Cette rémunération **se cumule avec les frais de courtage** que vous payez à ALBA LUX.

Cette rémunération est **payable à ALBA LUX dès réception de l'accord définitif** de l'établissement bancaire pour l'octroi de votre prêt immobilier (ou pour la modification de votre prêt immobilier existant).

6.4. Modalités communes

Si le Contrat est conclu avec plusieurs mandants, vous êtes, chacun, tenu solidairement au paiement de l'intégralité des montants, de toute nature, dus à ALBA LUX au titre du Contrat.

Les factures d'ALBA LUX sont payables sept (7) jours calendaires à compter de la date de leur émission, à comprendre comme la date figurant en en-tête de ces dernières.

En cas de retard dans le paiement des factures à leur échéance, les sommes dues sont majorées de plein droit des intérêts conformément à l'article 12 de la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard.

Tous frais quelconques, notamment les frais de rappel, résultant du non-paiement de factures ou d'irrégularité

dans le paiement des factures, seront facturés avec un minimum forfaitaire de vingt-euros (EUR 20) par courrier de rappel, ou aux frais réels en cas de dépassement de ce montant minimum forfaitaire.

7. DUREE ET RESILIATION DU CONTRAT

Le Contrat est conclu pour une durée déterminée de quarante-deux (42) mois, prenant effet à la date à laquelle le Contrat est signé par toutes les parties.

Il prend fin automatiquement une fois que l'acte notarié d'acquisition du bien immobilier objet du prêt est signé par toutes les parties à l'acte.

Le Contrat peut être résilié par vous ou nous à tout moment, en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à l'autre partie.

La résiliation prendra effet le jour ouvrable qui suit la réception du courrier de résiliation.

Même après la fin du Contrat, les Conditions Générales restent applicables pour le dénouement des relations en cours entre vous et nous.

En cas de résiliation du Contrat, ALBA LUX en informera les Partenaires bancaires avec lesquels elle était en relation pour votre compte. Vous devrez, à compter de la date de résiliation du Contrat, vous adresser directement aux Partenaires bancaires concernés ou choisir un autre courtier en prêt immobilier.

En cas de résiliation du Contrat à votre initiative, vous serez tenu de payer ALBA LUX pour les Services fournis avant que vous ne l'ayez informé de votre décision de résilier le Contrat.

8. RESPONSABILITE ET INDEMNISATION

Les obligations d'ALBA LUX sont des obligations de moyen et non de résultat. Sa responsabilité ne peut être engagée en cas d'absence d'offre de prêt ou de refus de prêt par les Partenaires bancaires.

Dans le cadre de la fourniture des Services, ALBA LUX agit en bon père de famille, sur la base des renseignements et documents justificatifs que vous lui fournissez.

ALBA LUX ne pourra être tenu responsable si les Services fournis s'avèrent a posteriori inadaptés, en raison d'éléments, de circonstances ou d'évènements qui n'étaient pas connus d'ALBA LUX ou n'étaient pas raisonnablement prévisibles par lui à la date de fourniture des Services.

ALBA LUX n'est pas responsable des dommages indirects, y compris les pertes de bénéfices ou d'économie espérées, même au cas où ALBA LUX aurait eu connaissance de la possibilité de survenance de tels dommages, et ce, même si ces dommages sont la conséquence d'une faute d'ALBA LUX dans l'exécution du Contrat.

A l'exception des dommages corporels, la responsabilité d'ALBA LUX, si elle est prouvée, est limitée en toutes hypothèses à dix pour cent (10%) du montant en principal du prêt immobilier que vous avez chargé ALBA LUX de rechercher.

ALBA LUX a souscrit une assurance couvrant sa responsabilité professionnelle auprès de CNA Insurance Company (Europe) S.A., établie à 586 avenue Charles-Quint (bte 7) B-1082 Bruxelles, police n° BFL 10281540.

Vous vous engagez à indemniser ALBA LUX de tous les dommages et pertes (y compris les frais de justice et honoraires d'avocats) que ce dernier subirait en raison d'un manquement de votre part dans le cadre de l'exécution du Contrat.

9. CONFIDENTIALITE

Toutes les informations, de quelque nature que ce soit, et sous quelque forme que ce soit (écrite ou orale) que ALBA LUX recueille à l'occasion de la conclusion et de l'exécution du Contrat, sont confidentielles.

ALBA LUX impose le respect de cette obligation de confidentialité à tous ses agents, salariés, collaborateurs et sous-traitants éventuels.

Ces informations ne seront utilisées et ne seront communiquées à des tiers par ALBA LUX que pour la bonne exécution du Contrat, sous réserve des éventuelles obligations d'ALBA LUX découlant des lois et règlements applicables ou imposées par des instances judiciaires ou autorités compétentes.

10. COMMUNICATIONS

ALBA LUX communiquera principalement avec vous par e-mail et par téléphone, sauf si vous avez expressément opté pour une communication par voie postale dans les Conditions Particulières. Vous pouvez, à tout moment, demander à ALBA LUX la modification du mode de communication choisi.

Toute communication écrite d'ALBA LUX à votre attention le sera à votre dernière adresse (électronique ou postale) connue. Un courrier postal est présumé parvenu au destinataire dans un délai de trois (3) jours ouvrables suivant l'envoi. Un e-mail est considéré comme parvenu au destinataire à la date et à l'heure de son envoi.

Si le Contrat est conclu avec plusieurs mandants (par exemple : en cas de concubins) :

- chacun d'entre vous autorise expressément chacun des autres mandants à donner toutes informations et instructions à ALBA LUX pour votre compte, aux fins de l'exécution du Contrat ;
- ce faisant, chacun d'entre vous représente et engage les autres mandants conjointement et solidairement à l'égard d'ALBA LUX ;
- chacun d'entre vous accepte et s'engage à informer les autres mandants des informations et instructions que vous aurez données à ALBA LUX pour leur compte, et
- les informations communiquées par ALBA LUX à l'un d'entre vous seront réputées avoir été communiquées à tous les mandants.

11. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

ALBA LUX pourra modifier à tout moment les Conditions Générales pour tenir compte notamment des modifications législatives ou réglementaires, des usages des établissements de crédit, ainsi que des politiques internes d'ALBA LUX. Vous serez informé de toute modification des Conditions Générales suivant le mode de communication que vous aurez choisi.

Vous êtes réputé avoir accepté la modification des Conditions Générales si vous n'y faites pas opposition par courrier postal ou électronique adressé à ALBA LUX, dans un délai de trente (30) jours à partir de la date où vous avez été informé par écrit de la modification des Conditions Générales.

Les modifications qui s'imposent à vous et à nous du fait d'un changement législatif ou réglementaire sont applicables sans notification préalable, dès l'entrée en vigueur de ces dispositions légales ou réglementaires.

12. INDEPENDANCE DES CLAUSES CONTRACTUELLES

Si une ou plusieurs des clauses du Contrat sont inapplicables ou déclarées nulles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision judiciaire, les autres clauses du Contrat conserveront leur force obligatoire et leur portée.

Les clauses déclarées nulles seront alors remplacées par des clauses dont le sens et la portée restent le plus fidèle possible aux clauses initiales.

13. CONVENTION DE PREUVE

Toutes les données reprises de façon inaltérable, fiable et sécurisée dans les bases de données informatiques d'ALBA LUX, feront foi entre les parties jusqu'à preuve du contraire.

14. RESOLUTION DES LITIGES A L'AMIABLE

14.1. Réclamation auprès d'ALBA LUX

Pour toute réclamation, vous êtes invité à vous adresser d'abord à ALBA LUX par écrit :

- Par e-mail à : complaints@albaluxcredit.lu, ou ;
- Par courrier postal à l'adresse de son siège social (20a route de Luxembourg, L-3253 Bettembourg).

La réclamation sera traitée dans les délais suivants :

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

ALBA LUX s'engage à vous tenir informé si des circonstances particulières empêchant le bon traitement de votre réclamation et le respect des délais indiqués ci-dessus.

14.2. Médiation en cas de litige

Si la réponse apportée par ALBA LUX ne vous satisfait pas ou en cas d'absence de réponse dans le délai défini, vous avez la possibilité, soit :

- De saisir le Médiateur de la consommation, compétent pour résoudre à l'amiable les litiges entre un professionnel et un consommateur :
 - Par e-mail à : info@mediateurconsommation.lu, ou ;
 - Par courrier postal à : 6 rue du Palais de Justice, L-1841 Luxembourg, ou ;
 - En complétant le formulaire disponible sur le site du Médiateur (www.mediateurconsommation.lu).

OU

- De saisir la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), autorité de surveillance des 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 à : Département Juridique CC, 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg.

La médiation ne vous prive pas du droit d'introduire ensuite un recours devant un tribunal.

Aucune demande de médiation ne pourra être traitée sans l'introduction préalable d'une réclamation auprès d'ALBA LUX.

Le Médiateur de la consommation et la CSSF ne peuvent par ailleurs pas être saisis, si la demande est manifestement infondée ou abusive, si le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, si la demande est introduite dans un délai supérieur à un (1) an à compter de votre réclamation écrite auprès d'ALBA LUX, si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur de la consommation ou de la CSSF.

Pour plus d'informations sur ces voies de recours, vous pouvez consulter le site internet du Médiateur de la consommation et le site internet de la CSSF.

15. DROIT APPLICABLE ET COMPETENCE JUDICIAIRE

Le Contrat est régi par le droit luxembourgeois.

A défaut de règlement amiable, vous pouvez introduire une action judiciaire contre ALBA LUX, selon votre choix, devant les juridictions de votre lieu de résidence ou devant celles du Grand-duché de Luxembourg. Toute action introduite par ALBA LUX contre vous devra être portée devant les juridictions du lieu de votre résidence.

ANNEXE 1 – FORMULAIRE DE RETRACTATION POUR LES CONSOMMATEURS

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire par courrier postal ou e-mail uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention de **ALBA LUX S.A.**
20a route de Luxembourg, L-3253 Bettembourg
info@albaluxcredit.lu - Tél. : (+352) 28 77 01 17

Je/Nous vous notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation du contrat de courtage en prêt immobilier conclu le _____

Nom du (des) consommateur(s) _____ [à compléter]

Adresse du (des) consommateur(s) _____ [à compléter]

Date _____ [à compléter] **Signature du (des) consommateur(s)** _____ [à compléter]

(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

ANNEXE 2 – PRESENTATION D'ALBA LUX

Dénomination	ALBA LUX S.A.
Enseigne commerciale	ALBA LUX CREDIT
Adresse	20a route de Luxembourg, L-3253 Bettembourg
Numéro d'immatriculation RCS	B 146.475
Numéro de téléphone	(+352) 28 77 01 17
Adresse électronique	info@albaluxcredit.lu
Adresse internet	www.albaluxcredit.lu
Assurance RC professionnelle	Souscrite auprès de CNA Insurance Company (Europe) S.A., établie à 586 Avenue Charles-Quint (bte 7), B-1082 Bruxelles
Autorité de surveillance	Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), établie à 283 route d'Arlon, L-1150 Luxembourg
Numéro d'immatriculation au registre des intermédiaires de crédit immobilier tenu par la CSSF	H00000023
Vérifiable sur : www.cssf.lu/consommateur/informations-aux-consommateurs/intermediaires-de-credit-immobilier/	
Langue(s) du contrat	Français ou anglais
Langue(s) de communication	Luxembourgeois, français, allemand, anglais, portugais, espagnol, italien, serbo-croate

ANNEXE 3 – PRESENTATION DES PARTENAIRES D'ALBA LUX

PARTENAIRES BANCAIRES

<i>Dénomination</i>	<i>Siège social</i>	<i>Rémunération versée par le Partenaire bancaire (% du montant du prêt souscrit)</i>
BANQUE Populaire	5, rue des Mérovingiens L-8070 Bertrange	0,6% (max. 4.000,- euros)
BGL BNP PARIBAS	50, avenue JF Kennedy L-2951 Luxembourg	0,6% (max. 3.600,- euros)
ING Luxembourg	26, place de la Gare L-1616 Luxembourg	0,5% (max. 4.000,- euros)
Wüstenrot Bausparkasse Aktiengesellschaft	33, parc d'Activité Syrdall L-5365 Münsbach	0,8%
BHW BAUSPARKASSE, Aktiengesellschaft	16 rue Erasme L-2015 Luxembourg	0,5%
Sparkasse Trier	Theodor-Heuss-Allee 1 54292 Trier	1,0%

PARTENAIRES D'ASSURANCES

<i>Dénomination / enseigne de l'intermédiaire d'assurances</i>	<i>Siège social de l'intermédiaire d'assurances</i>	<i>Assurance pour laquelle l'intermédiaire agit</i>	<i>Rémunération versée par le Partenaire d'assurances (% du montant de la prime)</i>
AGENCE GENERALE ALBA S.à r.l.	20a, route de Luxembourg L-3253 Bettembourg	LA LUXEMBOURGEOISE (LALUX)	8%
JP & Partners S.à r.l. sous l'enseigne commerciale Agence AXA Varandas Joao	16, rue de Bastogne L-9010 Ettelbruck	AXA Assurances	8%

PARTENAIRES COURTIERIS ÉTRANGERS

<i>Dénomination / Enseigne du courtier étranger</i>	<i>Siège social du courtier étranger</i>	<i>Rémunération versée par le courtier étranger</i>	
NATHACIA BIENETRE, IMMOBILIER & FINANCEMENT (SARL)	66.19B - Aut. activ. auxil. serv. financ., hors assur. & caisse retr. nca.	7 Cité des Peupliers, 57330 Volmerange-les-Mines (France)	50% de la commission perçue par Nathacia Bien-être, Immobilier & Financement
Laureen THELEN	Sous-courtier en crédit hypothécaire (n°0564848717)	rue Savoyard, Beaufays B-4052 Chaudfontaine (Belgique)	50% de la commission perçue par Laureen THELEN

ANNEXE 4 – POLITIQUE DE TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

(voir site web : <https://www.albaluxcredit.lu/politique-de-confidentialite>)