

Conditions Générales relatives aux Produits Isabel

1. Objet

Les présentes conditions générales (« Conditions Générales ») d'Isabel S.A./N.V, dont le siège social se trouve à 1000 Bruxelles, Keizerinlaan 13-15 Boulevard de l'Impératrice (« Isabel »), régissent la fourniture et l'utilisation des produits et des services d'Isabel. « Plate-forme de Services d'Isabel » fait référence aux systèmes, réseaux et plates-formes de services d'Isabel. Les « Produits Isabel » font référence aux produits et services Isabel, y compris l'accès et l'utilisation de la Plate-forme de services d'Isabel. Ces conditions sont disponibles en ligne à l'adresse suivante : <http://www.isabel.eu/conditions>.

Il peut toujours être dérogé aux Conditions Générales par le biais des Conditions Particulières portant sur un Produit spécifique d'Isabel (« Conditions Particulières »). Les Conditions Générales s'appliquent à tous les Produits Isabel, y compris les services et produits décrits dans les Conditions Particulières, mais les dispositions des Conditions Particulières l'emportent sur celles des Conditions Générales. Le Client remplira une Demande d'Abonnement (« Demande d'Abonnement »), contenant toutes les données pertinentes des clients et les Produits Isabel qu'il veut commander ou les services pour lesquels le Client veut s'inscrire. Isabel exécutera des travaux supplémentaires (tels que des interventions sur site), assurera des prestations de services annexes ou livrera des produits annexes dans des locaux du Client uniquement dans la mesure où le Client requiert de tels travaux, services ou produits par bon de commande spécial et écrit, qui correspond au modèle d'Isabel (un « Bon de commande »). Ces travaux, services ou produits seront facturés conformément aux tarifs alors en vigueur ou comme convenu par écrit.

Les présentes Conditions Générales, ainsi que la Demande d'Abonnement ou un Bon de commande, selon le cas, constituent conjointement le contrat (« Contrat ») entre Isabel et le client (le « Client »). Outre le Contrat, il existe des spécifications techniques du système, et des annexes techniques qui s'appliquent aux Produits Isabel (collectivement, la « Documentation ») et que le Client

s'engage à respecter et à faire respecter. Le Client renonce à l'application de ses propres conditions générales et particulières, même s'il y est spécifié qu'elles sont seules applicables.

Les présentes Conditions Générales sont conformes aux dispositions de la Directive 2007/64/CE du 13 novembre 2007 sur les services de paiement dans le marché intérieur et à sa transposition en droit belge (« Directive sur les services de paiement »). Cependant, étant donné qu'Isabel n'est pas une institution financière mais un prestataire technique de la Banque, il convient que les présentes Conditions Générales soient lues et interprétées conjointement avec les conditions générales et particulières de l'institution financière habituelle du Client, si celle-ci est une Banque Affiliée à la plateforme d'Isabel (Banque Affiliée). Les conditions générales et particulières de la Banque Affiliée prévalent sur les présentes Conditions Générales uniquement en ce qui concerne les services de paiement (tels que définis par la Directive 2007/64/CE du 13 novembre 2007 sur les services de paiement dans le marché intérieur ou en droit belge) qui sont proposés par la Banque Affiliée.

Le Contrat est conclu en français et toutes les communications entre Isabel et le Client le seront également dans cette langue.

2. Obligations du Client et des Utilisateurs

2.1. Généralités

L'Utilisateur est le Client lui-même (pour sa propre utilisation professionnelle) ou toute personne physique (par exemple, les employés du Client, ses conseillers, ses mandataires ou ses intermédiaires) ou des fonctions, départements, services, succursales, etc., pour lesquels le Client introduit une demande d'utilisation des Produits Isabel par le biais de la Demande d'abonnement (les « Utilisateurs »). Le Client reconnaît formellement et convient du fait qu'il est responsable des actes et omissions de tous les Utilisateurs faisant usage des Produits Isabel en vertu du Contrat.

Le Client garantit que lui et ses Utilisateurs exploiteront les Produits Isabel à des fins professionnelles uniquement.

Le Client fait en sorte que les Produits Isabel soient utilisés conformément aux dispositions de ce Contrat, à la Documentation, à toute législation nationale et internationale applicable, et en général de manière raisonnable, exclusivement à des fins licites et sans enfreindre les droits des tiers. En outre, le Client veillera à ce que tous les Utilisateurs utilisent les Produits Isabel de la même manière.

Seul le Client, et en aucune façon Isabel, devra veiller à ce que l'utilisation que le Client fait des Produits Isabel soit conforme à tous les lois, règlements, codes éthiques ou contrats applicables aux activités du Client. Isabel considère en outre que le Client a informé les parties (y compris les services gouvernementaux) avec lesquelles il sera en contact par le biais des Produits Isabel, quant aux conséquences probables de l'utilisation des Produits Isabel. Le Client reconnaît expressément que la législation applicable est appelée à évoluer dans le futur. Le Client accepte de suivre attentivement l'évolution des dispositions légales et de se faire conseiller en la matière par ses propres services ou spécialistes.

Il n'est pas permis au Client ni aux Utilisateurs de se connecter ou d'accéder à la Plate-forme de Services d'Isabel pour effectuer des opérations ou des transactions (par exemple le chargement ou téléchargement de fichiers ou de documents électroniques) sans recourir aux Produits Isabel ni à un logiciel autorisé d'un Partenaire d'Isabel. Une liste complète des Partenaires d'Isabel est consultable à l'adresse suivante : <http://www.isabel.eu>.

Il n'est pas permis au Client ni aux Utilisateurs d'apporter des changements aux Produits Isabel. Le Client est responsable des éventuels dommages résultant de modifications apportées aux Produits Isabel ou à la Plate-forme de Services d'Isabel, qui ne sont pas autorisées ou agréées par Isabel et pour tout usage non autorisé ou non conforme des Produits Isabel par le Client ou ses Utilisateurs.

Le Client s'engage et veillera à ce que ni lui, ni les Utilisateurs n'utilisent les Produits Isabel aux fins suivantes :

- téléchargement, envoi ou diffusion des données contenant des virus, worms, des logiciels-espions ou toute autre forme de programme dangereux ; ou
- effectuer des calculs, opérations ou transactions capables d'interrompre, de détruire ou de limiter le fonctionnement de la

Plate-forme de Services d'Isabel ou de n'importe quel programme, ordinateur ou instrument de télécommunication.

Les parties conviennent que la signature électronique avancée des Utilisateurs, telle que déterminée entre les parties, qu'elle soit ou non sécurisée par un certificat d'Isabel, équivalra à une signature manuscrite et remplira les conditions de l'article 1322, paragraphe 2 du Code civil. La signature (électronique) de l'Utilisateur liera le Client. Cette disposition vaut aussi bien pour les relations mutuelles que pour celles d'autres clients d'Isabel. Les parties conviennent également que la signature électronique a, dans tous les cas, toutes les conséquences légales prévues par la loi, par rapport à Isabel, ses Clients et des tiers. Le Client en informera activement l'ensemble de ses Utilisateurs, et dans la mesure où cela est possible sur le plan légal, s'en prévaudra dans ses rapports contractuels avec ses Utilisateurs.

2.2. Matériel, logiciels et services télécommunications requis

À l'exception du matériel et/ou des logiciels livrés par Isabel au Client, le Client assume la responsabilité du choix, de l'achat et de l'exploitation du matériel, du logiciel et/ou des services de télécommunications requis pour accéder à la Plate-forme de services Isabel et utiliser les Produits Isabel. Ce matériel, ces logiciels et/ou ces services de télécommunications se doivent de respecter les conditions minimales imposées dans la Documentation. Le Client est responsable des frais d'installations et des frais associés à l'achat et/ou la licence dudit matériel, des logiciels et/ou des services de télécommunications. Isabel décline toute responsabilité pour le matériel, les logiciels, les produits et les services de tiers tels que le matériel de télécommunication, les systèmes d'exploitation et les navigateurs Internet.

Isabel se réserve le droit d'exiger que tous les Utilisateurs d'un même Client exploitent la même version des Produits Isabel. Isabel se réserve le droit de modifier à tout moment les impératifs auxquels doivent répondre le matériel, les logiciels et les infrastructures de télécommunication du Client. Sauf circonstances exceptionnelles ou particulièrement urgentes, Isabel s'engage à prévoir un délai raisonnable pour exécuter les éventuels changements indispensables.

Le Client n'est pas seulement tenu de respecter les prescriptions techniques et de sécurité d'Isabel, il doit aussi prendre les mesures

nécessaires pour protéger ses données et pouvoir les récupérer en cas de perte.

2.3. Protection et gestion des Moyens d'Accès

L'utilisation des Produits Isabel exige en principe l'association de procédures d'accès spécifiques d'Isabel telles qu'un certificat Isabel, un nom d'utilisateur et un mot de passe (ci-après appelés collectivement les « Moyens d'Accès »). Ces Moyens d'Accès sont soumis aux dispositions prévues dans les Conditions Particulières. Les Utilisateurs peuvent être soit des personnes physiques, soit des fonctions, soit des applications.

Le Client s'engage à ce que les procédures d'accès aux Produits Isabel qui sont énoncées dans les documents remis à cet effet au Client ou accessibles au Client – comprenant, le cas échéant, les conditions générales du « Certification Practice Statement » d'Isabel et des « Certificate Policies » d'Isabel en vigueur (telles que précisées dans les Conditions Particulières correspondantes), la Documentation et le Contrat - soient respectées. Les Moyens d'Accès sont strictement personnels et le Client est responsable de la conservation, de la confidentialité, de la sécurité et du bon usage des Moyens d'Accès par lui et par ses Utilisateurs. Il s'engage à faire le nécessaire pour éviter que des tiers non autorisés en prennent connaissance et les utilisent.

Le Client informera immédiatement Isabel via le « Help Desk » d'Isabel, sa banque ou toute autre partie précisée dans les Conditions Particulières, en cas de perte, de vol, de non-respect de la confidentialité ou de tout risque d'abus concernant les Moyens d'accès. Sans préjudice des dispositions des Conditions Particulières, le Client est, jusqu'à cette notification, entièrement et inconditionnellement responsable de toute utilisation des Produits Isabel, ainsi que des dommages qui en découlent directement ou indirectement. À la demande du Client, Isabel lui fournira les moyens de preuve attestant de la notification, dans un délai de 18 mois après ladite notification.

Si Isabel a des raisons de supposer que la confidentialité et/ou la sécurité des Moyens d'Accès sont compromises ou que les Produits Isabel font l'objet d'un abus, Isabel peut à tout moment suspendre l'accès aux Produits Isabel.

2.4. Stockage

Le Client s'engage à conserver tous les fichiers et documents envoyés par ou pour compte d'Isabel sur un support qui permet au Client de stocker durablement les informations personnelles qui le concernent spécifiquement (disquettes, CD-Rom ou disque dur de l'ordinateur du Client), ou de les imprimer afin qu'elles restent à la disposition du Client et que celui-ci puisse y accéder à tout moment.

3. Obligations d'Isabel

Les parties acceptent que toutes les obligations incombant à Isabel en vertu du présent Contrat ne soient pas considérées comme des obligations à atteindre un certain résultat, mais comme des obligations à mettre en œuvre les efforts nécessaires (« obligation de moyens. »).

Isabel s'engage à apporter le soin nécessaire à l'exécution de ce Contrat. Isabel prend les mesures commerciales raisonnables pour garantir la continuité des Produits Isabel. Sauf disposition contraire dans les Conditions Particulières, Isabel ne peut cependant garantir qu'un service ou un produit répondra aux attentes, aux buts spécifiques ou aux besoins du Client ou de ses Utilisateurs.

Isabel peut interrompre la disponibilité des Produits Isabel pour des raisons particulières, et notamment, sans y être limitées, pour des raisons de maintenance. Une telle interruption sera annoncée au Client selon les modalités qu'Isabel jugera adéquates.

L'interruption ne pourra en aucune façon entraîner la responsabilité d'Isabel ou un quelconque droit à une indemnisation. Les interruptions en question ne se prolongeront pas au-delà d'une période raisonnablement acceptable.

En cas de mise à jour, de nouvelle version ou d'option, des frais supplémentaires devront être annoncés et seront appliqués conformément à la procédure prévue à l'article 5.

Les garanties spécifiées dans le Contrat sont les seules données par Isabel concernant les Produits Isabel ; elles sont consenties à l'exclusion de toutes les autres garanties, y compris les garanties implicites ou les garanties de non violation des droits de tiers.

4. Accès aux Produits Isabel par Internet

Certains Produits Isabel sont à la disposition du Client dans un environnement de fournisseur de services logiciels (*application service provider*, « ASP »). Cela signifie qu'Isabel exploite un matériel informatique central sur lequel certaines applications de software sont exécutées et maintenues. En conséquence, ces applications de software sont accessibles par le biais d'un navigateur Internet utilisant au moins un serveur d'Isabel pour se connecter à l'Internet public.

En raison de la dépendance à Internet et compte tenu de sa nature parfois instable, il est possible que l'accès aux Produits Isabel ne soit pas disponible en permanence. Le cas échéant, Isabel ne pourra en aucun cas être tenue responsable.

En outre, le Client reconnaît et accepte qu'un navigateur offrant une sécurité nécessaire constitue une condition *sine qua non* pour obtenir l'accès aux Produits Isabel et pour les utiliser. Bien qu'Isabel déploie tous les efforts nécessaires pour que la liaison entre la Plate-forme de Services Isabel et le navigateur de l'Utilisateur soit dans une large mesure sécurisée et fiable (type « state-of-the-art »), Isabel décline toute responsabilité en cas d'insécurité causée par l'ordinateur de l'Utilisateur et/ou par son navigateur, son système d'exploitation, sa liaison Internet, son pare-feu, son réseau, etc.

Le Client, et non Isabel, est responsable de la mise à jour des systèmes de sécurité de son navigateur, en outre l'application de correctifs, la mise à jour de pare-feux, l'installation et la mise à jour d'antivirus, la recherche de logiciels-espions, des logiciels ou autres codes malveillants, etc.

5. Modifications

Vu la nature des produits ou des services proposés par Isabel et la poursuite de leur développement, le Contrat (y compris les dispositions Contractuelles, les tarifs, etc.) peut être modifié par Isabel. En cas de telles modifications, le Client sera averti conformément aux modalités de l'article 13.1, et informé du changement envisagé au moins deux (2) mois avant l'entrée en vigueur de la modification de Contrat proposé. Durant ce délai de deux (2) mois, le Client a la possibilité de mettre fin sans aucun frais à sa relation avec Isabel. Cette résiliation sera effectuée moyennant

notification conforme à l'article 13.2. Si le Client n'exerce pas son droit de résiliation dans le délai imparti, il sera réputé avoir accepté la modification.

Isabel se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les caractéristiques et spécifications techniques des Produits Isabel ainsi que de la Documentation y afférant, pour autant que ces modifications n'affectent pas la fonctionnalité des Produits Isabel.

Les modifications relatives à l'abonnement à un ou à plusieurs Produits Isabel (par exemple l'ajout de comptes bancaires et/ou d'utilisateurs) ne peuvent être effectuées que par la Banque et/ou Isabel par le biais d'un formulaire de demande de modification. Ce formulaire est disponible à l'adresse suivante : <http://www.isabel.eu/manage>.

6. Durée et résiliation du contrat

Le Client s'abonne à chaque Produit Isabel pour une durée indéterminée, sauf stipulation contraire spécifique dans les Conditions Particulières ou autres conditions générales.

Si le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs ne respecte pas une obligation découlant du Contrat, Isabel peut suspendre l'exécution de ses obligations lorsqu'il n'est pas remédié au défaut d'exécution dans les quinze (15) jours suivant la date d'envoi d'une mise en demeure conformément à l'article 13.2. La suspension prend fin dès que le Client et/ou les Utilisateurs reprennent l'exécution de leurs obligations. Vu la nature du service, le Client ne jouit pas du même droit de suspendre l'exécution de ses obligations. En cas de faute grave, de violation répétée des dispositions du Contrat par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs, Isabel a le droit, avec effet immédiat et sans mise en demeure préalable, de suspendre partiellement ou totalement l'accès aux Produits Isabel, sans que cela donne au Client (et/ou à l'un de ses Utilisateurs) le droit à une indemnité.

La faute lourde inclut notamment (i) le non-respect des procédures de sécurité par le Client ou ses Utilisateurs ; (ii) toute violation matérielle du présent Contrat, dans la mesure où il ne peut y être remédié, ou bien, lorsqu'il peut y être remédié, si la Partie défaillante reste en défaut de le faire dans un délai de trente (30) jours suivant la réception d'une notification la mettant en demeure de le faire ; (iii) tout accès, ou toute tentative d'accès non autorisés à des Documents

résultant d'une négligence ou d'un manquement du Client ou de ses Utilisateurs concernant les conditions d'accès et de signature ; et (iv) tout accès, ou toute tentative d'accès, non autorisé à des composants des Produits Isabel.

Chaque partie peut, sans préjudice de son droit à une indemnisation complète, résilier le Contrat, sans autre notification de manquement ni intervention préalable d'un tribunal et avec effet immédiat, en cas de faute grave telle que définie ci-dessus, ou lorsque l'autre partie ne respecte pas un engagement essentiel du Contrat et omet d'y remédier dans les trente (30) jours suivant l'envoi de la mise en demeure (visée à l'article 13.2). Les parties conviennent que les obligations de paiement ou de domiciliation, les obligations visées à l'article 2, les obligations de confidentialité, les obligations en matière de propriété intellectuelle et de production de données d'identification (du Client comme des Utilisateurs) sont considérées comme des engagements essentiels en vertu du présent Contrat.

Le Contrat peut être résilié immédiatement sur préavis écrit et de plein droit, sans l'intervention préalable d'un tribunal en cas de cessation d'activités, de faillite ou de liquidation. Le cas échéant, toutes les sommes payées par la partie en état de cessation d'activité, faillite ou autre procédure comparable, sont définitivement acquises.

Isabel a le droit de résilier entièrement ou partiellement le Contrat, à tout moment moyennant un préavis écrit conformément à l'article 13.2. Dans cette hypothèse, un préavis de trois (3) mois s'appliquera.

Au plus tôt un (1) an après la Date d'entrée en vigueur (telle que définie dans les Conditions Particulières), le Client a le droit de notifier, sans frais supplémentaires et conformément à l'article 13.2, la résiliation du Contrat pour des raisons de convenances. Le Contrat sera effectivement résilié au terme d'un délai d'un (1) mois suivant la notification, à moins qu'une législation impérative ne l'autorise à résilier le contrat plus tôt. La résiliation par le Client ne donne jamais droit au remboursement des frais déjà exposés.

7. Tarifs et facturation

Sans préjudice des dispositions spécifiques des Conditions Particulières, les Produits Isabel sont facturés au Client au tarif en vigueur lors de la prestation du service ou de l'utilisation du produit selon les conditions stipulées dans la carte des tarifs (ci-après « Carte

des Tarifs »). Isabel se réserve le droit de facturer tout ou partie des services ou produits une année civile à l'avance.

Le Client paiera toutes ses factures par domiciliation. Les données nécessaires pour cette domiciliation seront remplies dans une partie de la Demande d'Abonnement et doivent être signées. La domiciliation est une condition sine qua non du Contrat concernant l'usage des Produits Isabel.

Le Client s'engage à ne pas mettre fin au contrat de domiciliation tout au long de la validité dudit contrat. En cas de changement de banque, il veillera à prendre les mesures nécessaires pour éviter toute interruption de la domiciliation.

Les factures sont réglables au plus tard dix (10) jours après la date de facture, au siège d'Isabel. Si une facture n'est pas payée à l'échéance ou si la banque signale à Isabel que la domiciliation n'a pas pu être exécutée, le Client sera redevable, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'un intérêt de 1 % par mois, chaque mois entamé comptant comme un mois entier, qui sera prélevé automatiquement sans préavis, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 10 % du montant total de la facture impayée, avec un minimum de 125 EUR, sans préjudice des autres droits et actions d'Isabel. Toute réclamation/action au sujet d'une facture doit être soumise par écrit à Isabel dans les quinze (15) jours suivant la réception de la facture, conformément à l'article 13.2. À l'expiration de ce délai, la réclamation est considérée comme irrecevable et la facture comme irrévocablement et entièrement acceptée.

Les parties acceptent d'appliquer un mécanisme d'indexation des prix basé sur la publication mensuelle de *l'indice Agoria (moyenne nationale) des salaires et charges sociales du 11/07/1981, avec réduction de charges de -37 916 BEF (« indice Agoria »)*. Isabel peut appliquer cette indexation deux fois par an (aux mois de janvier et de juillet). Isabel utilisera à cet effet la formule suivante :

$$\text{Nouvelle redevance} = \text{Redevance de la Carte des Tarifs} \times [0,2 + 0,8 (\text{Indice Agoria actuel}) / (\text{Indice Agoria de base})];$$

où

- la Redevance de la Carte des Tarifs est la redevance visée dans la Carte des Tarifs applicable ;
- L'Indice Agoria actuel est l'indice Agoria publié deux mois avant la date de l'indexation ;

- L'indice Agoria de base est l'indice Agoria du mois qui précède la publication de la Carte des Tarifs en vigueur (comme indiqué sur la Carte des tarifs).

Isabel peut informer le Client d'une indexation de la façon visée à l'article 13.1. Si l'indice Agoria n'est plus/pas publié ou subit des changements importants/substantiels dans la teneur et dans la forme, un indice comparable sera établi/proposé en concertation/discussion avec le Client.

Les modifications de tarif s'effectueront conformément à la procédure de l'article 5.

8. Protection de la vie privée

En ce qui concerne les données personnelles que le Client ou les Utilisateurs communiquent à Isabel et qui sont inscrites dans les banques de données, Isabel s'engage à se conformer à la loi du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée dans le cadre du traitement des données personnelles telle que modifiée, et des décrets d'application royaux, et ainsi que décrit plus amplement dans le code de respect de la vie privée disponible sur le site Internet d'Isabel (<http://www.isabel.eu/privacy>).

Les données à caractère personnel du Client et de l'Utilisateur se rapportent généralement à :

- A. des coordonnées de contact professionnel du Client et de ses Utilisateurs, telles que leurs nom(s), prénoms, numéros de téléphone, adresse de courrier électronique, adresse postale, fonction au sein de la société, etc. ;
- B. des données techniques relatives au matériel informatique du Client et/ou de l'Utilisateur, telles que le système d'exploitation, le type et la version du navigateur utilisé, des données d'identification (adresses IP) et cookies ;
- C. des données d'utilisation de produit, telles que, par exemple : le nombre de transactions, le nombre, le volume et le type des paiements et rapports, le système de gestion intégrée (*Enterprise Resource Planning*, ERP) utilisé ; et
- D. toutes autres données communiquées par le Client et/ou par l'Utilisateur, telles que des données relatives aux clients du

Client (dans la mesure où cela est pertinent au regard de la prestation des services).

Le Client et les Utilisateurs autorisent expressément Isabel à traiter leurs données personnelles (A), (B), (C) et (D) aux fins suivantes :

1. en vue de la gestion des Clients et Utilisateurs (par exemple pour l'établissement, l'encaissement et la vérification des factures, les échanges de correspondance dans le cadre de la relation Contractuelle avec le Client, l'inscription dans les répertoires, l'identification dans les messages envoyés par le Client et/ou ses Utilisateurs, afin de prévenir tous les abus et fraudes, d'assister les Utilisateurs, conformément à l'article 14.2 et en cas de litiges) ;
2. pour l'exécution du Contrat (y compris l'exécution des obligations définies dans les Conditions Particulières applicables) et la mise à disposition des Produits Isabel dans le cadre du présent contrat ;
3. en vue des activités d'information ou de promotion autour des Produits et services d'Isabel ou de ses partenaires commerciaux (« Marketing Direct ») ; et
4. à des fins statistiques ; et
5. Le cas échéant, en vue de l'enregistrement et de la fourniture des services de certification décrits dans le « Certification Practice Statement » et les « Certificate Policies » en vigueur (désignés conjointement par « CPS »), qui forment une part intégrante du Contrat et sont disponibles sur demande, comme indiqué dans la Demande d'Abonnement.

Le Client reconnaît avoir reçu toutes les approbations et autorisations préalables, personnelles et nécessaires émanant des Utilisateurs en vue du traitement de leurs données personnelles par Isabel.

Les Clients ou les Utilisateurs qui ne souhaitent pas recevoir d'Isabel des communications de Marketing Direct visées ci-dessus peuvent à tout moment demander à Isabel, suivant les modalités de l'article 13.2, de figurer gratuitement dans la liste dressée à cette fin. Les Clients et Utilisateurs peuvent également s'opposer au stockage de cookies à des fins de Marketing Direct et/ou statistiques. Les autres fins sont nécessaires à la prestation des services.

Les Clients et les Utilisateurs peuvent demander gratuitement des informations quant aux données personnelles qui les concernent, en envoyant à Isabel une demande écrite, datée et signée, et peuvent, le cas échéant, requérir la rectification de données incorrectes ou incomplètes.

9. Suivi d'accès

Isabel enregistre l'accès aux Produits Isabel dans but de facturer et de détecter d'éventuels problèmes techniques en relation avec la fourniture et/ou l'utilisation des Produits Isabel. Isabel tient un journal qui contient uniquement les données relatives à l'utilisation du service offert. Ce journal peut être imprimé ou inscrit sur tout autre support d'information. Il montre qu'il y a eu accès aux Produits Isabel, sauf si le Client peut prouver le contraire. Les extraits ou copies concernant les transactions du Client, demandés par lui et fournis pour des raisons légales, sont facturés aux tarifs en vigueur.

10. Limitation de responsabilité

Isabel est seulement tenue responsable en cas de fraude, faute grave et/ou négligence grave dans le cadre des obligations lui incombant en vertu du présent Contrat. La responsabilité d'Isabel en vertu du Contrat n'entraînera en aucun cas une indemnisation des dommages indirects, de nature financière, commerciale ou autre, telles que la perte d'exploitation, perte de clientèle, dommage à la clientèle, perte de données, perte de revenus, perte de bénéfice, augmentation de frais généraux, perturbation d'activité commerciale, actions de tiers, dégradation de réputation ou perte d'économies envisagées.

Si Isabel est tenue pour responsable et doit indemniser le dommage, sa responsabilité se limitera dans tous les cas à la réparation du dommage direct avéré/prouvé. La responsabilité totale d'Isabel dans le cadre de ce Contrat est limitée à 25.000 EUR ou au montant équivalent à la somme des redevances dues pour les services d'Isabel durant une année, et calculée sur base de l'année écoulée, si ce montant est plus important. .

Les dispositions du présent article sont destinées à s'appliquer en toutes circonstances, quelle que soit la nature de l'action, sous

réserve des Conditions Particulières et du premier paragraphe du présent article.

En aucun cas, Isabel ne peut être tenue pour responsable des défauts d'exécution résultant des circonstances visées à l'article 11 ou du fait de tiers (y compris et de manière non limitative, des problèmes de transport ou de livraison, pannes de matériel, problèmes de connexion ou de télécommunications, actes d'un installateur indépendant).

Isabel n'est pas non plus responsable de quelques conséquences que ce soit découlant (i) du non-respect des précautions et/ou instructions de sécurité par le Client ou ses Utilisateurs ; (ii) de l'impossibilité d'établir une connexion nécessaire au fonctionnement du service, d'interruptions de ladite connexion, quelle qu'ait pu être leur nature, dans la mesure où elles sont imputables à des tiers ; et (iii) de l'utilisation d'un logiciel de tiers.

Sauf dispositions plus spécifiques applicables le cas échéant, toute réclamation relative aux Produits Isabel doit être formulée par écrit, conformément à l'article 13.2, dans les trente (30) jours après que le Client ait ou aurait raisonnablement pu avoir connaissance des faits à l'origine de la réclamation. La responsabilité d'Isabel ne sera pas engagée en cas de notification ultérieure à ce délai de trente (30) jours.

Isabel n'est pas responsable du contenu ou de la validité des fichiers et des documents générés par le biais de l'utilisation des Produits Isabel. Isabel n'est pas responsable des produits du Client ni du matériel, des logiciels, des produits ou des services des tiers. Isabel ne peut être tenue pour responsable d'une défaillance de l'infrastructure (logiciels et matériel) échappant au contrôle total d'Isabel.

Le Client s'engage par la présente à garantir et à indemniser Isabel contre tous les recours, actions et plaintes de tiers découlant de :

- la communication par le Client de données incorrectes au sujet du Client et/ou des Utilisateurs ;
- le cas échéant, l'utilisation du certificat entre le moment de la demande de révocation et l'inscription/ l'enregistrement de la révocation ;
- les changements non autorisés apportés par le Client ou l'Utilisateur aux Produits Isabel, à la Plate-forme de Services Isabel et/ou aux Moyens d'Accès ;

- l'utilisation par le Client et/ou les Utilisateurs des Produits Isabel et des Moyens d'Accès d'une manière non conforme au Contrat, aux conditions définies dans le « Certification Practice Statement » et les « Certificate Policies » d'Isabel en vigueur, à la Documentation d'Isabel et, en général, aux lois, arrêtés/décrets et autres normes légales applicables.

11. Force majeure

Ni le Client ni Isabel ne sont responsables de tous dommages causés par le non-respect ou le respect tardif des obligations contenues dans le présent Contrat en raison d'une force majeure ; en outre guerre, émeutes, terrorisme, attentats, grèves, conflits sociaux, accidents, incendies, inondations ou pannes de télécommunications.

La disponibilité des Produits Isabel peut être suspendue en cas de force majeure. Toute interruption et ses conséquences n'entraîneront en aucun cas le droit à une indemnité. Isabel s'efforcera de signaler les interruptions aux Clients dans un délai raisonnable, de la façon qu'Isabel jugera adéquate, et tentera également d'en limiter la durée de manière raisonnable.

L'incapacité financière du Client ne constituera jamais un cas de force majeure.

Si, en raison d'une force majeure, la mise à disposition de Produits Isabel est interrompue pendant plus de trente (30) jours consécutifs, chaque Partie peut décider de résilier le Contrat quant au Produit Isabel concerné par la force majeure, moyennant un délai de préavis de quinze (15) jours. Le préavis est notifié conformément à l'article 13.2. En ce qui concerne les autres Produits Isabel qui ne sont pas affectés par le cas de force majeure, le Contrat demeure pleinement d'application.

12. Droits de propriété intellectuelle

Isabel est et reste propriétaire ou bénéficiaire des droits de propriété intellectuelle et industrielle et du savoir-faire associés aux Produits Isabel, et reste libre de les exploiter à toute autre fin. Le Contrat ne confère au Client et/ou aux Utilisateurs aucun autre droit que ceux expressément stipulés dans ses dispositions.

Isabel consent au Client pour chaque Utilisateur, dès la Date d'entrée en vigueur du Contrat et pour toute sa durée, une licence in cessible, internationale et non exclusive, afin d'utiliser les produits Isabel à des fins professionnelles internes propres au Client.

Si les logiciels des Produits Isabel comportent des éléments/composants dont les droits appartiennent à des tiers, ceux-ci peuvent demander au Client de souscrire un contrat de licence distinct. Le Client s'engage dans ce cas à signer le contrat qui lui est soumis. En cas de résiliation ou de suspension d'un Produit Isabel, les licences correspondantes sont immédiatement résiliées ou suspendues. En cas de résiliation d'un service ou de cessation de la fourniture d'un produit, le Client s'engage et veille à ce que soient restitués à Isabel, effacés et/ou détruits, sur simple demande d'Isabel, le logiciel, la documentation et toutes leurs copies.

Le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger les droits de propriété intellectuelle et industrielle d'Isabel. Le Client s'engage à ce que toutes les mentions de propriété apposées sur les différentes parties des Produits Isabel soient maintenues en bon état. Le Client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour que son personnel et toute personne ayant accès aux Produits Isabel en préservent le caractère confidentiel. La structure, l'organisation et les codes informatiques/logiciels des Produits Isabel sont des secrets commerciaux d'Isabel et forment des informations confidentielles qui appartiennent à Isabel.

En cas de plainte de tiers concernant une violation par Isabel des droits de propriété intellectuelle de tiers, le Client s'engage à informer Isabel immédiatement, à fournir toute assistance ou information nécessaire et à autoriser Isabel à mener la procédure éventuelle et des négociations. Si Isabel estime qu'un programme enfreint les droits de propriété intellectuelle d'un tiers, seule Isabel peut décider de modifier le programme de façon à éliminer l'infraction, ou d'obtenir pour le Client le droit de continuer à utiliser le programme, ou, si Isabel estime ces deux options impraticables, de mettre fin au droit d'utilisation du programme en cause et de rembourser au Client les redevances déjà payées à ce titre au cours des douze mois précédant la réclamation.

Sans préjudice des droits que la législation confère au Client en matière de protection des programmes informatiques/ logiciels, il est strictement interdit au Client et aux Utilisateurs de :

- modifier le logiciel, le traduire ou l'adapter de quelque façon que ce soit ;
- décompiler ou désassembler le logiciel de quelque façon que ce soit ;
- copier le logiciel de quelque façon que ce soit, à l'exception des copies de sauvegarde (back-up- ; ainsi que de
- communiquer, céder, concéder en sous-licence, louer (« leasing »), prêter ou distribuer le logiciel ou la documentation à des tiers.

Isabel se réserve le droit exclusif de corriger toutes les erreurs contenues dans le logiciel ou les documents.

13. Notifications et communications

13.1. Notifications générales

Sauf si le Contrat impose l'application de l'article 13.2, toutes les notifications, demandes et autres communications seront réputées valables si elles sont faites par écrit via transmission par télécopie ou message électronique envoyé au numéro de télécopieur de l'autre partie (en ce qui concerne le Client, tel que cela est indiqué dans la Demande d'abonnement et, pour les modifications ultérieures, par demande écrite au Help Desk d'Isabel, et dans le cas d'Isabel, au numéro de télécopieur suivant +32 2 545 17 19 ou à support@isabel.eu), un message contextuel dans le Produit Isabel concerné, une communication dans une lettre d'information électronique ou sur papier ou dans un magazine d'Isabel, une mention sur une facture d'Isabel, un avis accompagnant l'envoi de logiciels, un avis sur le site Internet d'Isabel, par e-mail à l'adresse de courrier électronique du Client traitée dans les pages d'administration du Produit Isabel, un courrier à l'adresse mentionnée dans la Demande d'Abonnement, et ce, jusqu'à ce qu'une des parties signale un changement d'adresse par écrit à l'autre partie.

13.2. Communications et approbations spécifiques

Les communications spécifiques entre les parties se feront exclusivement par lettre recommandée ou par message électronique

avec signature électronique d'un utilisateur personne physique garantie par le certificat d'Isabel envoyé à l'adresse de courrier électronique précisée à l'article 13.1.

Les ordres de transaction relatifs aux Produits Isabel ne peuvent être approuvés en vue de leur exécution que s'ils sont accompagnés de la signature électronique d'un utilisateur personne physique garantie par un certificat Isabel. Le chargement peut être effectué grâce à la signature électronique d'un utilisateur considéré comme personne physique, fonction ou application.

Exceptionnellement, si le Client et la Banque Affiliée en ont convenu ainsi, et à la demande de la Banque Affiliée, le service Isabel peut se limiter à un simple téléchargement sécurisé des transactions vers les serveurs d'Isabel et à leur transfert sécurisé à la Banque Affiliée (« Emission forcée », qui comprend l'authentification de l'entité et des données en fonction de l'un des types d'utilisateurs susmentionnés mais exclut les autorisations de transaction). En ce cas, l'identification des personnes et l'autorisation de transaction sont uniquement soumises aux conditions de la Banque Affiliée.

13.3 Contrat par télécopie ou tout autre système de messages électroniques

Isabel et le Client conviennent que (1) le présent Contrat et toute modification de celui-ci ; (2) toutes conventions de mise à jour, modification ou passage à une nouvelle version d'un Produit Isabel (à l'exclusion d'accords de certification pour lesquels une vérification d'identité en personne est requise par la loi ou par contrat, par exemple, dans le cas de l'enregistrement d'un nouvel utilisateur) ; et (3) tous Bons de commande (par exemple, pour des lecteurs de carte et des cartes de signature sécurisées, ou se rapportant à des services de conseil par Isabel) peuvent être, en vertu du présent Contrat, conclus par télécopie, par courrier électronique ou par tout autre système de messages électroniques.

Le Client convient du fait que les télécopies et messages envoyés par le biais d'un télécopieur, d'un courrier électronique ou d'un autre système de messages électroniques auront même valeur probante que les documents originaux.

De tels contrats et/ou Bons de commande seront réputés conclus au moment où Isabel reçoit le contrat ou Bon de commande sous une forme adéquate, dûment signé, par télécopie ou par le biais d'un autre

système de message électronique du Client, à moins qu'Isabel ne notifie par écrit au Client que la télécopie ou tout autre forme de message électronique, est rejeté en raison de l'existence d'un doute quant à l'identité ou à la capacité du signataire, et cela au plus tard cinq (5) jours ouvrables après réception (le jour de réception lui-même n'étant pas pris en compte) (désignée ci-après un « Rejet de télécopie »).

Dans le contexte des demandes de révocation de carte, cette période est réduite à trois (3) jours ouvrables (le jour de réception lui-même n'étant pas prise en compte).

Le document original sera toujours renvoyé à Isabel ou à l'un de ses fondés de pouvoir qu'elle aura indiqué (c'est-à-dire l'une des Banques Affiliées qui ont été activées dans le Produit Isabel) par courrier ordinaire.

Le droit au Rejet de télécopie n'affectera en aucune manière les autres droits et obligations d'Isabel, tels que le droit de refuser une Demande d'abonnement, ainsi qu'indiqué dans les Conditions générales spéciales.

Tout dommage ou préjudice subi par l'une ou l'autre des parties provenant d'une fraude, d'une erreur ou d'un dysfonctionnement technique en relation avec des contrats et Bons de commande transmis par télécopie ou autre système de messages électroniques sera à la charge du Client, à moins que ce dernier ne produise une preuve de fraude ou de faute grave imputable à Isabel.

14. Service clientèle

14.1. Coordonnées générales

Toute réclamation/plainte, question et demande d'informations relatives aux Produits Isabel doit être adressée à :

Isabel S.A./N.V.
Help Desk
Bd de l'Impératrice 13-15 Keizerinlaan
1000 Bruxelles

ou

support@isabel.eu

Le Client informera immédiatement Isabel via Cardstop (+ 32 070 344 344), le Help Desk (au numéro de téléphone figurant sur la Rate Card et www.isabel.be) ou la Banque Affiliée de la perte, du vol, de la violation de la confidentialité ou de tout risque d'abus de ses Moyens d'Accès.

Le Client peut demander, à tout moment, toutes les informations concernant les services rendus par Isabel par le biais d'une communication écrite envoyée à l'adresse postale ou électronique précisée dans le présent article. À cet égard, il est également fait référence aux conditions générales de la Banque Affiliée du Client.

À tout moment au cours de la relation contractuelle entre Isabel et le Client, ce dernier est en droit de recevoir, à sa demande, les conditions contractuelles du présent contrat sur papier ou tout autre support durable.

Isabel est un prestataire technique au sens de la Directive sur les services de paiement et de la loi belge. Étant donné qu'Isabel agit en qualité de sous-traitant des Banques Affiliées actives sur le marché belge, l'autorité de contrôle correspondante est la Commission bancaire, financière et des assurances belge, 12-14, rue du Congrès, 1000 Bruxelles, numéro de téléphone : +32 2 220 52 11 ou courrier électronique : seg@cbfa.be (<http://www.cbfa.be>).

14.2 Service au client

Lorsqu'un Utilisateur contacte le Service d'assistance d'Isabel, il peut autoriser celui-ci à consulter, au nom de sa banque participante, des données de transaction, à partir de l'écran de ses agents du Service d'assistance, uniquement aux fins de service au client, à l'attention de l'Utilisateur concerné, durant une période limitée de trente minutes, aux fins d'exécution du Contrat et de l'accord entre le Client et sa ou ses banques participantes.

Le Client convient du fait que cette autorisation est, de fait, donnée au moment où l'Utilisateur communique à l'agent du Service d'assistance un identifiant de session aléatoire que l'Utilisateur peut afficher sur son écran. En l'absence de cet identifiant de session, le Service d'assistance n'est pas en mesure de consulter les données de transaction concernées. Une autorisation de l'Utilisateur concerné (par transmission de l'identifiant de session) lie le Client.

15. Incessibilité

En raison de la nature personnelle des Produits Isabel, le présent Contrat est conclu *intuitu personae* dans le chef du client. Aucun des droits et obligations découlant du présent Contrat ne peut être cédé à des tiers, que ce soit par fusion, par scission ou par apport partiel, sans l'autorisation écrite préalable d'Isabel.

16. Ordres de paiement

Il incombe au Client de donner son consentement pour réaliser un ordre de paiement, ce consentement pouvant être retiré à tout moment mais au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu (« ordre avec date mémo) ou le moment où l'ordre de paiement et son consentement sont communiqués à la Banque Affiliée.

À défaut de ce consentement, un ordre de paiement est considéré comme non autorisé. Afin de réaliser une série d'ordres de paiement, le Client doit également donner son consentement, de la même manière, à défaut de quoi un ordre de paiement sera considéré comme non autorisé. Il est également fait référence aux conditions générales de la Banque Affiliée du Client lorsque les services de paiement rentrent dans le cadre de la Directive sur les services de paiement et de la loi belge.

Le moment de réception d'un ordre de paiement est le moment où l'ordre de paiement transmis directement, ou indirectement, par le Client, est reçu par Isabel. Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable (avant 17 h 30), l'ordre de paiement sera réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant. Si le Client et Isabel conviennent que l'exécution de l'ordre de paiement doit commencer un jour donné ou à l'issue d'une période déterminée, le moment de réception est réputé être le jour convenu. En ce qui concerne Isabel, le délai d'exécution maximum pour un ordre de paiement est de 24 heures. Il est également fait référence aux conditions générales de la Banque Affiliée du Client, étant donné que le rôle d'Isabel en qualité de prestataire technique est limité au transfert de l'ordre de paiement à la Banque et exclut l'exécution de l'ordre de paiement lui-même, dont Isabel ne peut en aucun cas être tenue responsable. Le délai

d'exécution maximum d'Isabel doit, par conséquent, s'ajouter au délai d'exécution maximum de la Banque Affiliée.

Le Client ne peut annuler un ordre de paiement qui a été initié par le bénéficiaire ou par son entremise une fois qu'il a été transféré par Isabel à la Banque Affiliée. En cas de domiciliation, le Client peut annuler un ordre de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour la domiciliation des fonds. En cas d'ordres avec date mémo, le Client peut annuler l'ordre de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu au cas où les ordres n'ont pas encore été délivrés à la Banque Affiliée.

Une fois ces délais expirés, l'annulation n'est seulement possible que si celle-ci est convenue entre le Client et Isabel. Isabel peut facturer des frais supplémentaires pour les demandes d'annulation émanant du Client. À cet égard, il est également renvoyé aux conditions générales de la Banque Affiliée.

Sauf accord contraire expressément convenu entre Isabel et la Banque Affiliée, et explicitement confirmé par écrit par le Client, le droit de signer et d'ordonner la validation est un service qui n'est offert que par la Banque Affiliée, en complément des services d'Isabel. Il peut être soumis à des conditions supplémentaires de la Banque Affiliée.

17. Maintien en vigueur, application et nullité

Les dispositions du Contrat ayant vocation à rester en vigueur s'appliqueront après la résiliation, l'expiration, l'exécution ou l'annulation du présent Contrat.

Si une disposition du Contrat est en contradiction avec une disposition légale ou réglementaire de protection d'une certaine catégorie de personnes, cette disposition doit être considérée comme non applicable à ces personnes. Si l'une des dispositions du présent Contrat est finalement réputée ou devient non valable, illégale ou inapplicable, ladite disposition sera, dans la mesure du possible, remplacée par une clause valable, légale et applicable reflétant le plus possible ses intentions initiales. Si la clause non valable, illégale ou inapplicable ne peut pas être valablement remplacée, ladite clause sera réputée sans effet. Elle sera donc exclue du Contrat sans préjudice (d'affectation ou d'invalidation) des autres clauses composant le Contrat.

18. Législation applicable – Tribunaux compétents – plainte et réparation

L'application, l'interprétation et l'exécution du présent Contrat sont régies par le droit belge exclusivement.

Les parties feront de leur mieux pour négocier en toute bonne foi et faire en sorte que les litiges éventuels ou relatifs (à l'application) du présent Contrat, ou chaque violation du Contrat soient réglés à l'amiable. Dans le cas contraire, sur demande de l'une des parties et moyennant l'accord écrit préalable d'Isabel, et exception faite des demandes se rapportant à des factures échues et n'ayant pas donné lieu à protêt, les parties engageront des négociations structurelles avec l'aide d'un médiateur avant de passer devant le tribunal. Les parties acceptent l'application des Règlements de médiation du CEPANI. La médiation aura lieu à Bruxelles. Les négociations auront lieu dans la langue dans laquelle le Contrat a été rédigé (néerlandais, français, allemand ou anglais).

Toutes les négociations relatives au litige auront lieu en toute confidentialité. Les parties s'engagent à ne pas divulguer les détails de ces négociations sauf à leurs conseillers professionnels, soumis eux aussi à cette clause de confidentialité, sans préjudice des droits des parties en cas de procédures ultérieures.

En cas de désaccord, seulement les tribunaux de Bruxelles connaîtront des litiges découlant du présent Contrat. Isabel se réserve le droit d'entamer des poursuites/ actions devant les tribunaux de Bruxelles en cas de non-paiement de ses factures ou de dommages.