

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 » et/ou « Services 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 : www.isabel.eu.

Il peut toujours être dérogé aux Conditions Générales par le biais des conditions particulières portant sur un Produit spécifique d'Isabel (« Conditions Particulières »). Sauf indication contraire, 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 (« Client ») remplira une demande d'abonnement (« Demande d'Abonnement »), contenant toutes les données pertinentes du Client et les Produits Isabel que le Client souhaite commander ou les services auxquels il souhaite s'abonner. 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 cartes des tarifs alors en vigueur (« Cartes des Tarifs ») ou comme convenu par écrit.

Les présentes Conditions Générales, la Demande d'Abonnement (ou un Bon de commande, selon le cas), les Cartes des Tarifs et les Conditions Particulières qui sont d'application constituent conjointement le contrat (« Contrat ») conclu entre Isabel et le Client. Outre le Contrat,

le Client s'engage à respecter les spécifications techniques du système, les manuels et les annexes techniques qui s'appliquent aux Produits Isabel (collectivement, la « Documentation »). 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 2015/2366 du 25 novembre 2015 sur les services de paiement dans le marché intérieur et à sa transposition en droit belge (ci-après dénommés conjointement « DSP2 »). Les présentes Conditions Générales doivent également être lues et interprétées conjointement aux conditions générales et particulières de l'institution financière habituelle du Client, s'il s'agit d'une institution affiliée à la Plate-forme de Services d'Isabel (« Banque Affiliée »). Les conditions générales et particulières de la Banque Affiliée (« Conditions de la Banque Affiliée ») prévalent sur les présentes Conditions Générales en ce qui concerne les services de paiement (tels que définis par la DSP2) qui sont proposés par la Banque Affiliée aux Clients.

Le Contrat est conclu en anglais. Si le Client a reçu le Contrat ou partie de celui-ci dans une autre langue, il reconnaît et accepte que :

- Cette version lui a été fournie à titre purement informatif ;
- La version anglaise est la seule version officielle du Contrat ;
- En cas de conflit entre la version anglaise et les autres versions, la version anglaise du Contrat prévaudra toujours.

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 (« Utilisateurs », ensemble avec Isabel, ci-après dénommés individuellement une "Partie" et collectivement les "Parties"). Le Client

reconnait et accepte qu'il est responsable des actions et des 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.

Sauf indication contraire, les Parties conviennent de ne pas appliquer toutes les dispositions légales qui peuvent être exclues pour le Client qui n'est pas un consommateur.

Le Client garantit que les Produits Isabel sont 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. Le Client veillera en outre 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 et ses Utilisateurs font des Produits Isabel soit conforme à tous les lois, règlements, codes éthiques ou contrats applicables aux activités du Client.

Le Client et les Utilisateurs ne sont pas autorisés à se connecter ou à 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 ou à un logiciel tiers autorisé d'un Partenaire d'Isabel. La liste complète des Partenaires d'Isabel figure sur le site : www.isabel.eu.

Le Client et les Utilisateurs ne sont pas autorisés à apporter des changements aux Produits Isabel. Le Client est responsable de tout dommage résultant de modifications apportées aux Produits Isabel ou à la Plate-forme de Services d'Isabel, qui n'ont pas été autorisées ou agréées par Isabel et de tout usage illégal ou non conforme des Produits Isabel par le Client ou ses Utilisateurs.

Le Client s'engage à ne pas utiliser, et veillera à ce que ses Utilisateurs n'utilisent pas, les Produits Isabel aux fins suivantes :

- téléchargement, envoi ou diffusion des données contenant des virus, vers informatiques, des logiciels-espions ou toute autre forme de programme malveillant ou dangereux similaire ; ou
- effectuer des calculs, opérations ou transactions susceptibles d'interrompre, de détruire ou de limiter le fonctionnement de la Plate-forme de Services d'Isabel ou de tout programme, ordinateur ou moyen de télécommunication.

Les Parties conviennent que la signature électronique des Utilisateurs, telle que déterminée entre les Parties, qu'elle soit ou non sécurisée par un certificat d'Isabel, est équivalente à une signature manuscrite. La signature (électronique) de l'Utilisateur liera le Client. Cette disposition s'applique également dans les relations entre le Client et les autres clients d'Isabel.

Le Client est tenu de fournir des informations exactes et complètes à Isabel et de maintenir ces informations à jour à tout moment. Le Client est responsable, et protégera Isabel contre, les conséquences éventuelles de son défaut de fourniture d'informations exactes, complètes et actuelles.

2.2. Matériel, logiciels et services de télécommunication requis

À l'exception du matériel ou des logiciels fournis par Isabel au Client, le Client reconnaît qu'il est responsable du choix, de l'achat et du fonctionnement du matériel, du logiciel ou des services de télécommunication requis pour accéder à la Plate-forme de Services Isabel et utiliser les Produits Isabel. Ce matériel, ces logiciels ou ces services de télécommunication doivent respecter les conditions minimales énoncées dans la Documentation. Le Client est responsable de l'installation et des frais liés à l'achat ou à la licence de ce matériel, des logiciels ou des services de télécommunication. 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.

Le Client est exclusivement responsable de-et doit assurer la sécurité et l'intégrité du matériel et du logiciel qu'il utilise pour accéder aux Produits Isabel. Isabel ne supportera aucune responsabilité en cas de

violation de la confidentialité, sécurité ou de l'intégrité du matériel ou du logiciel du Client, ni pour les conséquences de celles-ci (par ex. en cas d'usage inadéquat ou non autorisé des Produits Isabel).

Isabel se réserve le droit de solliciter que tous les Utilisateurs associés au même client utilisent la même version d'un ou plusieurs Produits Isabel.

Isabel se réserve le droit de modifier à tout moment les exigences que doivent respecter le matériel, les logiciels et les infrastructures de télécommunication du Client. Sauf circonstances exceptionnelles ou extrêmement urgentes (tels que de graves menaces de violation de la sécurité ou de l'intégrité), Isabel s'engage à accorder au Client un délai raisonnable pour exécuter les ajustements requis.

Le Client n'est pas seulement tenu de respecter les prescriptions techniques et de sécurité d'Isabel, il doit également prendre les mesures nécessaires pour protéger ses propres données et être capable de 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 que (liste non exhaustive) un certificat Isabel, un nom d'utilisateur, une carte, un appareil, un code, un lien et/ou un mot de passe (appelés ci-après collectivement les « Moyens d'Accès »).

Les Moyens d'Accès peuvent inclure entre autres les Cartes de Signature Sécurisée/Isabel SmartCards, hardware/software tokens, eID et itsme®.

Ces Moyens d'Accès sont soumis aux dispositions prévues dans les Conditions Particulières.

Le Client s'engage à respecter strictement, et veillera à ce que les Utilisateurs respectent strictement, les procédures relatives à l'accès aux Produits Isabel, y compris le cas échéant les conditions générales de la politique de certification d'Isabel pour les Cartes de Signature Sécurisée/Isabel SmartCards, la Documentation et le Contrat. Les Moyens d'Accès sont strictement personnels et le Client est

responsable de la protection, de la confidentialité, de la sécurité, de l'intégrité et du bon usage des Moyens d'Accès par lui-même et par ses Utilisateurs. Il s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter que des tiers non autorisés en prennent connaissance et les utilisent.

Le Client doit informer immédiatement Isabel (via le service client d'Isabel (« Isabel Customer Care »)), la Banque Affiliée du Client ou toute autre personne indiquée dans les Conditions Particulières, en cas de perte, de vol, de violation de la confidentialité, sécurité ou intégrité ou de tout (risque) d'abus de ses Moyens d'Accès ou toute partie de ceux-ci, ainsi que tout autre moyen permettant l'utilisation des Moyens d'Accès. Sans préjudice des dispositions des Conditions Particulières, le Client est pleinement et inconditionnellement responsable de toute utilisation des Produits Isabel, ainsi que des dommages qui en découlent directement ou indirectement, jusqu'au moment de cette notification.

Si Isabel a des raisons de suspecter que la confidentialité ou la sécurité des Moyens d'Accès sont compromises, ou que le Client, l'Utilisateur ou un tiers utilisent les Produits Isabel de manière non autorisée, Isabel peut suspendre à tout moment et sans notification préalable 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 lui permettant de stocker de manière permanente les informations personnelles qui le concernent spécifiquement (par ex des disquettes, des CD-Rom, le disque dur de l'ordinateur du Client, un périphérique de stockage USB, un stockage cloud ou sur le serveur du Client), ou de les imprimer sur papier afin que ces informations demeurent à la disposition du Client et qu'il puisse y accéder à tout moment.

3. Obligations d'Isabel

Les Parties reconnaissent que toutes les obligations incombant à Isabel en vertu du présent Contrat ne peuvent pas être considérées comme

des obligations d'atteindre un certain résultat, mais comme des obligations d'effectuer les efforts nécessaires (« obligation de moyens »).

Isabel s'engage à apporter le soin nécessaire à l'exécution de ce Contrat. Elle prendra les mesures commerciales raisonnables pour garantir la continuité des Produits Isabel. Toutefois, et sauf disposition contraire dans les Conditions Particulières, les Produits Isabel sont des produits totalement standardisés qui sont fournis « tels quels ». Isabel ne peut dès lors pas garantir que son produit ou service répondra à des attentes, buts ou besoins spécifiques.

Isabel peut suspendre la disponibilité ou l'utilisation des Produits Isabel par le Client pour des raisons spécifiques telles que, mais sans y être limitées, pour leur maintenance ou en cas de menace grave pour leur confidentialité, sécurité ou leur intégrité. À moins que les circonstances exigent une action immédiate, une telle suspension sera annoncée à l'avance au Client selon les modalités qu'Isabel jugera adéquates. Isabel informera le Client du motif de la suspension, de sa cause et de sa durée probable, étant entendu qu'Isabel mettra tout en œuvre pour limiter la suspension à la durée la plus courte possible au regard des circonstances.

Sauf cas de faute volontaire, cette suspension ne peut en aucun cas engager la responsabilité d'Isabel, ni donner lieu à une compensation ou une suspension du paiement des factures d'Isabel.

En cas de mise à jour, de nouvelles versions ou d'options, les frais supplémentaires seront annoncés et seront appliqués conformément à la procédure prévue à l'article 5.

Les garanties spécifiées dans le Contrat sont les seules garanties données par Isabel à propos des Produits Isabel, à l'exclusion de toute autre garantie, 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 mis à la disposition du Client dans l'environnement d'un fournisseur de services logiciels (*application*

service provider, « ASP »). Ce fait signifie qu'Isabel utilise un matériel informatique central sur lequel certaines applications logicielles sont exécutées et maintenues. En conséquence, ces applications logicielles sont accessibles par le biais d'un navigateur Internet qui est connecté à un ou plusieurs serveurs d'Isabel sur l'Internet public.

Le Client reconnaît et accepte qu'un environnement de navigation sûr constitue une condition préalable à l'accès aux Produits Isabel et à leur utilisation. 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 d'une technologie de pointe et extrêmement sécurisée, Isabel décline toute responsabilité pour toute insécurité causée par l'ordinateur de l'Utilisateur, son appareil mobile, son navigateur, son système d'exploitation, sa liaison Internet, son pare-feu, son réseau, etc.

Le Client est responsable, et non Isabel, de la mise à jour des systèmes de sécurité de son navigateur, y compris de l'application de correctifs, la mise à jour des pare-feux, l'installation et la mise à jour des antivirus, la recherche de logiciels-espions, des logiciels ou autres codes malveillants, etc. Isabel ne sera pas responsable des éventuelles conséquences de la violation de la sécurité dans l'environnement de navigation du Client.

5. Modifications

Compte tenu du service proposé par Isabel ainsi que du développement de ses services et produits, Isabel peut apporter des modifications au présent Contrat (y compris les tarifs). En cas de telles modifications, le Client en sera averti de la manière indiquée à l'article 13.1. Il sera informé de tout changement au moins deux (2) mois avant l'entrée en vigueur de la modification de Contrat proposée. Pendant ce délai de deux (2) mois, le Client peut mettre fin à sa relation avec Isabel sans frais en envoyant une notification conformément à l'article 13.2. Si le Client n'exerce pas ce droit de résiliation dans le délai susmentionné, 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 ou de

la Documentation y afférant, pour autant que ces modifications n'affectent pas les fonctionnalités existantes des Produits Isabel.

Les modifications relatives à l'abonnement à un ou à plusieurs Produits Isabel (par exemple l'ajout d'Utilisateurs) ne peuvent être réalisées par la Banque Affiliée ou Isabel qu'après réception d'un formulaire de demande de modification dûment complété et signé. Ce formulaire électronique peut être obtenu auprès de la Banque Affiliée ou d'Isabel.

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 ou l'un de ses Utilisateurs ne respecte pas une obligation découlant du Contrat, Isabel peut suspendre totalement ou partiellement l'accès aux Produits Isabel si ce manquement n'a pas été corrigé dans les quinze (15) jours suivant la date d'envoi d'un avis de défaut conformément à l'article 13.2. La suspension prendra fin dès que le Client ou les Utilisateurs reprendront l'exécution de toutes leurs obligations et auront payé des frais de réactivation de cent euros (100 €). En cas de faute délibérée, de négligence grave ou de violation répétée du Contrat par le Client ou l'un de ses Utilisateurs, Isabel a le droit de suspendre, avec effet immédiat et sans mise en demeure préalable, partiellement ou totalement, l'accès aux Produits Isabel. En cas de suspension, le Client demeure responsable du paiement intégral des factures d'Isabel et n'a aucun droit à une indemnité.

La négligence grave comprend, sans y être limitée (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, lorsqu'il peut y être remédié, si la Partie défaillante reste en défaut de le faire dans un délai de quinze (15) jours à partir de la date de l'envoi d'une notification écrite lui demandant de le faire ; et (iii) tout accès, ou 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 avis de défaut ou intervention

préalable d'un tribunal et avec effet immédiat, en cas de négligence grave telle que définie ci-dessus, ou lorsque l'autre Partie n'a pas respecté une obligation essentielle du Contrat et n'y a pas remédié dans les trente (30) jours suivant l'envoi de l'avis de défaut (conformément à l'article 13.2). Les Parties conviennent que les obligations de paiement ou les conditions de domiciliation, les obligations visées à l'article 2, les obligations de confidentialité, les obligations en matière de droits de propriété intellectuelle et de confidentialité et communication de données d'identification (du Client et des Utilisateurs) seront considérées comme des obligations essentielles au regard du présent Contrat.

Le Contrat peut être résilié par un préavis écrit ayant un effet immédiat, sans l'intervention préalable d'un tribunal, en cas de cessation d'activités, de faillite ou de liquidation. Le cas échéant, tous les montants payés par la Partie en état de cessation d'activité, de faillite ou toute autre procédure équivalente, sont définitivement acquis.

Isabel a le droit de résilier entièrement ou partiellement le Contrat, à tout moment, pour des raisons de convenances, 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 un (1) mois après la date à laquelle la notification est envoyée, à moins qu'une législation impérative permette de résilier le Contrat plutôt. La résiliation unilatérale par le Client ne donne jamais droit au remboursement des frais déjà exposés.

7. Tarifs et facturation

L'utilisation des Produits Isabel sera facturée conformément aux tarifs en vigueur au moment de la prestation du service ou de l'utilisation du produit, qui sont indiqués sur la Carte des Tarifs.

Isabel se réserve le droit de facturer tout ou partie des Produits Isabel une année civile à l'avance.

Le Client doit payer toutes ses factures par domiciliation ; il s'agit d'une condition essentielle du Contrat. Le Client fournira à Isabel toutes les données requises en renvoyant à Isabel la Demande d'Abonnement correctement complétée et signée par un représentant légalement autorisé. L'abonnement ne prendra pas cours avant qu'Isabel ait reçu les informations nécessaires et les mandats requis.

Sauf disposition contraire dans les Conditions Particulières :

- Les redevances mensuelles sont dues :
 - à partir du premier jour du mois suivant celui au cours duquel le Produit Isabel ou le Service Isabel a été activé ; et
 - pour la totalité du mois au cours duquel le Produit Isabel ou le Service Isabel cesse, indépendamment de la date de la résiliation.
- Les redevances annuelles sont dues le premier jour du mois qui suit le mois au cours duquel le Produit Isabel ou le Service Isabel a été activé, et sont dues dans leur totalité, indépendamment de la date de début et de fin.

Isabel enverra la notification préalable requise par la réglementation relative au Sepa Direct Debit à ses Clients dix (10) jours avant exécution de la domiciliation.

Le Client s'engage à ne pas résilier le contrat de domiciliation au cours de durée de validité. En cas de changement de banque, il prendra les mesures nécessaires pour éviter toute interruption de la domiciliation.

Les factures sont réglables au plus tard dix (10) jours après la date de facturation. Le paiement intégral, dans le délai imparti, de toutes les redevances dues par le Client et le contrat de domiciliation sont des dispositions essentielles du Contrat. Si le Client ne respecte pas l'une de ses obligations de paiement ou de domiciliation, Isabel aura le droit, à son entière discrétion, sans devoir envoyer de préavis, et sans préjudice de ses autres droits et recours, de :

- facturer automatiquement au Client un intérêt de dix pour cent (10 %) par an pour tout montant impayé, à partir de la date à laquelle le paiement était dû et jusqu'à la date à laquelle Isabel aura reçu l'intégralité des montants dus, et/ou ;

- facturer automatiquement au Client des frais administratifs de 15 euros par rappel envoyé, le cas échéant, et/ou ;
- bloquer entièrement ou partiellement la fourniture des services prévus par le Contrat jusqu'à ce que le Client ait payé la totalité des montants dus en vertu du Contrat, et/ou ;
- résilier le Contrat conformément à l'article 6.

Toute réclamation concernant une facture doit être communiquée à Isabel par écrit dans les quinze (15) jours suivant la date de la facture, conformément à l'article 13.2. À l'expiration de ce délai, la réclamation sera considérée comme irrecevable et la facture comme irrévocablement et entièrement acceptée. Les parties acceptent d'appliquer un mécanisme d'indexation des prix basé sur l'indice Agoria (moyenne nationale) des salaires et charges sociales du 11/07/1981, avec réduction de charges de - 37 916 BEF (« Indice Agoria »), qui est publié chaque mois. Isabel a le droit d'appliquer cette indexation des tarifs en janvier et en juillet, et 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 relative à un produit ou à un service spécifique, indiquée dans la Carte des Tarifs en vigueur ;
- L'Indice Agoria actuel est l'Indice Agoria qui était applicable deux mois avant la date de l'indexation ; et
- L'Indice Agoria de base est l'Indice Agoria qui était applicable le mois précédant le mois de la dernière modification de la Redevance de la Carte des Tarifs concernée.

Isabel peut informer le Client d'une indexation de la manière indiquée à l'article 13.1. Si l'indice Agoria cessait d'être publié ou subissait des changements importants dans son contenu et dans sa forme, un indice comparable sera proposé en concertation avec le Client.

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

8. Protection des données

Isabel s'engage à respecter, à propos des données personnelles que le Client ou les Utilisateurs lui communiquent, et qui sont enregistrées dans des banques de données et traitées, le Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et ses amendements ultérieurs ainsi que la loi belge pertinente en matière de protection des données (ci-après dénommés conjointement "Législation sur la Protection des Données"), qui sont décrits plus amplement dans les déclarations relatives à la protection des données personnelles ("Déclaration de Confidentialité") d'Isabel fournissant des informations sur le traitement des données à caractère personnel et qui seront publiés pour chaque activité ou groupe d'activités de traitement pour lequel Isabel est responsable du traitement. Ces Déclarations de Confidentialité sont généralement disponibles sur le site Internet du Produit Isabel ou d'autres sites web du Group Isabel.

Les données à caractère personnel du Client et de l'Utilisateur sont définies conformément à la Législation sur la Protection des Données et comprennent généralement :

- A. les coordonnées de contact professionnel des représentants légaux du Client et des Utilisateurs, telles que leurs nom(s), prénoms, numéros de téléphone, adresse électronique, adresse postale, fonction au sein de la société, numéro de carte d'identité électronique, etc. ;
- B. des données techniques sur le matériel informatique et les logiciels du Client 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 des cookies ;
- C. des données sur l'utilisation du produit, telles que 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 ; les informations de connexion (l'historique, les identifiants ICP, identificateurs *token*) ; les signatures électroniques utilisées (certificats) et

- D. toutes les autres données personnelles communiquées par le Client ou l'Utilisateur.

Les Clients ou les Utilisateurs qui ne souhaitent pas recevoir de messages d'Isabel dans le cadre des campagnes de marketing direct pour les Produits Isabel peuvent demander à tout moment à Isabel, d'être inscrits gratuitement dans la liste dressée à cette fin, en envoyant un courriel à privacy@isabelgroup.eu ou en envoyant une demande datée et signée à Isabel SA/NV, Keizerlaan, 13-15, 1000 Bruxelles, Belgique.

A moins que la demande ne soit manifestement infondée ou excessive, tous les Clients et Utilisateurs peuvent obtenir sans frais les informations relatives aux données personnelles les concernant, en envoyant un courriel à privacy@isabelgroup.eu ou en envoyant une demande datée et signée à Isabel SA/NV, Keizerlaan, 13-15, 1000 Bruxelles, Belgique. Via le même canal et selon les conditions prévues par la Législation sur la Protection des Données, les Clients et les Utilisateurs peuvent aussi demander que les données erronées soient rectifiées, complétées si elles sont incomplètes, supprimées, que le traitement de ces données soit limité et que ces données soient transférées. Isabel se réserve le droit de demander au Client ou à l'Utilisateur de prouver son identité lorsqu'une telle demande est effectuée.

9. Suivi d'accès

Isabel enregistre l'accès aux Produits Isabel à des fins de facturation et pour détecter d'éventuels problèmes techniques liés à la fourniture ou l'utilisation des Produits Isabel. Isabel tient un journal dans lequel elle indique uniquement les données relatives à l'utilisation du service offert. Ce journal peut être imprimé sur papier ou inscrit sur tout autre type de support d'information. Il apporte la preuve qu'il y a eu accès aux Produits Isabel, à moins que le Client puisse prouver le contraire. Les extraits ou copies concernant les transactions du Client, qui sont fournis à la demande de celui-ci pour des raisons légales, sont facturés aux tarifs en vigueur.

10. Limitation de responsabilité

Isabel est uniquement responsable en cas de fraude, de faute délibérée ou de négligence grave dans l'exécution des obligations que lui impose le présent Contrat. La responsabilité d'Isabel liée au présent Contrat n'entraînera en aucun cas une indemnisation des dommages indirects, de nature financière, commerciale ou autre, telles que la perte de temps, la perte ou le préjudice à la clientèle, dommage à la clientèle, la perte de données, la perte de revenus, la perte de bénéfice, l'augmentation des frais généraux, la perturbation de l'activité, les réclamations de tiers, la dégradation de la réputation ou la perte d'économies prévues.

Si Isabel est déclarée responsable dans le cadre de ce Contrat, sa responsabilité sera limitée dans tous les cas à la réparation du dommage direct prouvé. Cette responsabilité totale ne dépassera en aucun cas un montant de vingt-cinq mille euros (25.000 euros) par an, ou un montant équivalent aux redevances dues pour les services d'Isabel pendant une année, 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 les motifs ou la nature de la réclamation, et nonobstant les Conditions Particulières.

Isabel ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des défauts d'exécution découlant des circonstances indiquées à l'article 11 ou du fait de tiers (y compris mais sans y être limité, des problèmes de transport ou de livraison, des pannes de matériel, problèmes de connexion ou de télécommunications, des actes d'un installateur indépendant).

Isabel n'est plus responsable pas non des éventuelles conséquences découlant (i) du non-respect par le Client ou ses Utilisateurs des précautions, directives ou instructions de sécurité données par Isabel; (ii) de l'impossibilité d'établir la connexion nécessaire au fonctionnement du service, des interruptions de cette connexion, quelle que soit leur nature, dans la mesure où elles sont imputables à des tiers ; et (iii) de l'utilisation d'un logiciel de tiers et (iv) des vers informatiques, des logiciels malveillants et autres programmes similaires présents dans l'infrastructure (logiciel et matériel) des Clients.

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

Isabel n'est pas responsable du contenu, de l'intégrité 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 de la panne, d'un défaut ou du mauvais fonctionnement (pour quelque raison que ce soit) d'une infrastructure (logiciels et matériel) échappant à son contrôle total.

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

- (des conséquences) du défaut de communication par le Client ou l'Utilisateur de données et d'informations complètes et exactes à Isabel et de leur maintien à jour à tout moment ;
- le cas échéant, de l'utilisation du certificat entre le moment de la demande de révocation et l'enregistrement de la révocation ;
- des changements apportés par le Client ou l'Utilisateur aux Produits Isabel, à la Plate-forme de Services Isabel ou aux Moyens d'Accès sans le consentement préalable écrit d'Isabel ; et
- 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 termes et conditions spécifiques liés à ces Moyens d'Accès et/ou à la Politique de Certification d'Isabel quand applicable, à la Documentation et, en général, à l'ensemble des lois, arrêtés et autres actes juridiques applicables.

Isabel n'est pas responsable des retards dans le traitement des ordres de paiement placés par ou au nom du Client, sauf si ce retard est dû à une faute délibérée ou à une négligence grave. Isabel peut, à sa seule discrétion, décider d'instaurer une procédure de vérification visant à éviter les ordres de paiement frauduleux et cette procédure peut avoir pour effet de retarder le traitement des ordres. Si Isabel instaure une

telle procédure, elle en informera les Clients en temps utile en indiquant les motifs, les effets possibles pour les Clients et les mesures qu'ils peuvent prendre pour limiter les effets négatifs.

11. Force majeure

Ni le Client ni Isabel ne sont responsables des dommages causés par le non-respect ou le respect tardif des obligations prévues par le présent Contrat en raison d'un cas de force majeure tel que la guerre, des émeutes, le terrorisme, des attentats, des grèves, des conflits sociaux, des accidents, des incendies, des inondations ou des pannes de télécommunications.

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

L'insolvabilité du Client ne sera jamais considérée comme un cas de force majeure.

Si, en raison d'un cas de force majeure, la mise à disposition des Produits Isabel est interrompue pendant plus de trente (30) jours consécutifs, chaque Partie peut décider de résilier le Contrat à l'égard du Produit Isabel concerné moyennant un délai de préavis de quinze (15) jours. Le préavis doit être notifié conformément à l'article 13.2. Le Contrat demeure pleinement en vigueur pour les autres Produits Isabel qui ne sont pas affectés.

12. Droits de propriété intellectuelle et confidentialité

Isabel est et reste propriétaire ou bénéficiaire des droits de propriété intellectuelle et industrielle et du savoir-faire liés aux Produits Isabel, et est 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 accorde au Client pour chaque Utilisateur, à partir de la Date d'entrée en vigueur du Contrat et pour toute sa durée, une licence incessible, internationale et non exclusive, afin d'utiliser les produits Isabel exclusivement à des fins professionnelles internes propres au Client.

Si les logiciels des Produits Isabel contiennent des 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 également immédiatement résiliées ou suspendues. Le Client s'engage et veille à ce qu'en cas de résiliation d'un service ou de cessation de la fourniture d'un Produit Isabel, le logiciel, la documentation et toutes leurs copies soient restitués à Isabel, effacés et/ou détruits, au choix d'Isabel.

En cas de plainte de tiers liée à une violation par Isabel des droits de propriété intellectuelle de tiers, le Client s'engage à informer Isabel immédiatement de cette plainte, à lui fournir toute l'assistance ou les informations nécessaires et à autoriser Isabel à mener toute procédure judiciaire et négociation. Si Isabel estime qu'un programme peut avoir enfreint les droits de propriété intellectuelle d'un tiers, elle peut décider, à sa seule discrétion, de modifier le programme concerné de façon à éliminer l'infraction, d'obtenir le droit pour le Client de continuer à utiliser le programme, ou, si Isabel estime qu'aucune de ces deux options n'est praticable, de résilier le droit d'utiliser le 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, il est strictement interdit au Client et aux Utilisateurs de :

- modifier, traduire ou adapter le logiciel de quelque manière que ce soit ;
- décompiler ou désassembler le logiciel de quelque manière que ce soit ;

- copier le logiciel de quelque manière que ce soit, à l'exception des copies de sauvegarde ; et
- communiquer, se débarrasser, concéder en sous-licence, louer, 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.

Les Parties reconnaissent que les informations relatives aux Produits Isabel, y compris, sans limitation, les logiciels, bases de données, annuaires, clients, recherches, activités et projets de développement, ainsi que toutes les informations relatives au fonctionnement de ses systèmes et à ses procédures de sécurité, sa structure, son organisation et son code, ainsi que les informations non publiques relatives aux produits, sont confidentielles ("Informations Confidentielles").

Le Client et ses Utilisateurs doivent, pendant la durée du Contrat et après sa résiliation/résolution, faire tous les efforts raisonnables pour (i) utiliser un niveau de soin non moins rigoureux que celui qui a été pris pour protéger leurs propres informations confidentielles de nature similaire, garder confidentielles et empêcher toute divulgation non autorisée de toute Information Confidentielle ; (ii) utiliser les Informations Confidentielles uniquement dans le cadre du Contrat ; (iii) ne faire aucune utilisation commerciale de ces Informations Confidentielles pour leur bénéfice ou celui de tiers en dehors du cadre du Contrat ; (v) ne pas divulguer les Informations Confidentielles, ni réaliser d'ingénierie inverse, de décompilation, de désassemblage ou de création d'œuvres dérivées, et ne prendre aucune autre mesure visant à produire du code source à partir des Produits Isabel ni utiliser les Informations Confidentielles à des fins autres que celles pour lesquelles elles sont prévues, sans le consentement préalable écrit d'Isabel.

13. Notifications et communications

13.1. Notifications générales

En dehors des cas dans lesquels le Contrat impose l'application de l'article 13.2, toutes les notifications, demandes et autres communications seront réputées valables si elles sont effectuées par écrit et transmises par télécopie ou message électronique envoyé au numéro de télécopieur de l'autre partie (pour le Client, de la manière indiquée dans la Demande d'Abonnement et ses modifications ultérieures, par demande écrite à Isabel Customer Care, et pour Isabel, au numéro de télécopieur +32 2 545 17 19 ou à l'adresse customercare@isabelgroup.eu), un message contextuel ou une annonce 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 d'Isabel, un avis sur le site Internet d'Isabel, par courrier électronique à l'adresse électronique du Client indiquée dans les pages d'administration du Produit Isabel ou par courrier à l'adresse mentionnée dans la Demande d'Abonnement, jusqu'à ce que l'une des parties ait signalé 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 sécurisé par une signature électronique d'un Utilisateur "personne physique" par l'utilisation d'un Moyen d'Accès, envoyé à l'adresse électronique indiquée à l'article 13.1.

Les ordres de transaction relatifs aux Produits Isabel peuvent uniquement être approuvés en vue de leur exécution par la signature électronique d'un Utilisateur "personne physique" garantie par un Moyen d'Accès approprié. Le chargement peut être effectué grâce à la signature électronique d'un Utilisateur qui est une "personne physique", un "utilisateur de fonction" ou une "application" par un Moyen d'Accès approprié.

Exceptionnellement, si le Client et la Banque Affiliée en ont convenu ainsi, et à la demande de cette dernière, 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 de l'un des types d'Utilisateurs susmentionnés, mais exclut les autorisations de transaction). En ce cas, l'identification de la personne et l'autorisation de la transaction sont uniquement soumises aux Conditions de la Banque Affiliée.

13.3 Contrat par télécopie ou tout autre système d'échange électronique

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 des accords de certification, pour lesquels une vérification d'identité en personne est requise par la loi ou par contrat) ; et (3) les Bons de commande peuvent, en vertu du présent Contrat, être conclus par télécopie, par courrier électronique ou par tout autre système d'échange électronique.

Le Client reconnaît que les télécopies et les messages envoyés par télécopie, par courrier électronique, ou par tout autre système d'échange électronique, ont 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 tout autre système d'échange électronique du Client, à moins qu'Isabel notifie par écrit au Client que la télécopie ou toute autre forme d'échange électronique, est rejetée en raison de l'existence d'un doute quant à l'identité ou à la capacité du signataire, 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 pris en compte).

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, qui sont prévus dans les Conditions générales Particulières.

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

14. Service clientèle

14.1. Coordonnées générales

Toute les réclamations, questions et demandes d'informations relatives aux Produits Isabel doivent être adressées à :

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

ou

customercare@isabelgroup.eu

Le Client informera immédiatement Isabel via Cardstop (+ 32 070 344 344), Isabel Customer Care (au numéro de téléphone figurant sur le site www.isabel.eu) 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.

Isabel est autorisé et supervisé par la Banque Nationale de Belgique (<http://www.nbb.be>, Boulevard du Berlaumont 14, 1000 Bruxelles, numéro de téléphone : +32 2 221 21 11 ou adresse électronique info@nbb.be) en tant qu'établissement de services de paiement pour l'information sur les comptes et l'initiation de paiement.

14.2 Customer Care (Service Client)

Lorsqu'un Utilisateur contacte Isabel Customer Care, il peut autoriser celui-ci à consulter, au nom de sa Banque Affiliée, les données de transactions sur l'écran des agents du Isabel Customer Care, uniquement afin d'apporter une aide à l'Utilisateur concerné, pendant une période limitée de trente minutes, et aux fins de l'exécution du Contrat et de l'accord entre le Client et sa ou ses Banques Affiliées.

Le Client reconnaît que cette autorisation est donnée en fait au moment où l'Utilisateur communique à l'agent du Isabel Customer Care un identifiant de session aléatoire que l'Utilisateur peut voir sur son écran. En l'absence de cet identifiant de session, Isabel Customer Care ne peut pas consulter les données de la transaction concernée. L'autorisation de l'Utilisateur concerné (par la transmission de l'identifiant de session) lie le Client.

15. Incessibilité

Compte tenu 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, même en cas de fusion, de scission ou d'apport partiel, sans l'autorisation écrite préalable d'Isabel.

16. Maintien en vigueur, application et nullité

Ces dispositions du Contrat dont le but et la portée sont destinés à rester en vigueur s'appliqueront également 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 une disposition du présent Contrat est finalement déclarée ou devient nulle, illégale ou inapplicable, cette disposition sera remplacée, si possible et dans la mesure où cette clause est nulle, illégale ou inapplicable, par une clause valable, légale et applicable reflétant le plus possible les intentions initiales. Si la clause nulle,

illégale ou inapplicable ne peut pas être valablement remplacée, elle demeurera sans effet et sera réputée ne pas figurer dans le Contrat, sans que cette situation affecte ou annule les autres dispositions du Contrat.

17. Législation applicable – Tribunaux compétents – plaintes

L'application, l'interprétation et l'exécution du présent Contrat sont régies exclusivement par le droit belge, sans appliquer les principes de conflit de lois du droit belge dont l'application aboutirait à ce que le présent Contrat soit régi par la loi d'une autre juridiction.

Les Parties mettront tout en œuvre pour négocier de bonne foi et régler tous les litiges qui peuvent découler ou se rapporter au présent Contrat, ou de sa violation. Si le litige ou le différend n'est pas résolu après ces négociations de bonne foi, les Parties entameront, à demande de l'une des parties, moyennant l'accord écrit préalable d'Isabel, et exception faite des réclamations se rapportant à des factures échues et non protestées, des négociations structurées avec l'aide d'un médiateur avant de s'adresser au tribunal.

En cas de désaccord, les tribunaux de Bruxelles seront exclusivement compétents pour tous les litiges découlant du présent Contrat.

* * *