

## Conditions Particulières relatives aux services Multibanking<sup>1</sup>

### 1 Généralités

L'utilisation des Produits Isabel indiqués dans l'article 2 est régie par les Conditions Générales relatives aux Produits Isabel ainsi que par les présentes conditions particulières relatives à Multibanking (« Conditions Particulières ») ci-dessous. Ces Conditions Particulières ont pour but de préciser les droits et obligations des Parties liés à l'usage des Produits Isabel spécifiques. Sauf disposition contraire, les définitions énoncées dans les Conditions Générales s'appliquent aux présentes Conditions Particulières. Les Conditions Particulières et les Conditions Générales sont disponibles en ligne à l'adresse : [www.isabel.eu](http://www.isabel.eu).

### 2 Objet et durée

L'offre Multibanking comprend les Produits Isabel suivants :

- Isabel Secured Access,
- Multibanking («eBanking Services», en ce compris «Isabel Go» et «Isabel Connect») et
- Isabel Zoomit.

Le Client précise sur la Demande d'Abonnement à quels Produits Isabel il souhaite s'abonner.

Les tarifs applicables à l'utilisation des Produits Isabel et à l'installation des produits et des services susmentionnés figurent sur la « Carte des Tarifs Multibanking Client » et la « Carte des Tarifs – Multibanking – Isabel Connect » (ci-après les « Cartes des Tarifs »), disponible au siège d'Isabel, sur le site [www.isabel.eu](http://www.isabel.eu) ainsi qu'auprès de la Banque Affiliée. Le Client déclare avoir connaissance des tarifs en vigueur. Isabel se réserve le droit de modifier de temps à autre les Cartes des Tarifs. Dans ce cas, elle le notifiera au Client conformément à l'article 5 des Conditions Générales.

Isabel se réserve le droit de refuser la Demande d'Abonnement, ce refus devant être de bonne foi. Dans un tel cas Isabel avertira le Client du refus et en indiquera la(les) raison(s).

À compter de la date d'entrée en vigueur convenue entre les Parties (« Date d'Entrée »), un contrat à durée indéterminée sera conclu pour une période minimum d'un (1) an au cours de laquelle le Client ne pourra pas résilier ce Contrat unilatéralement. En cas de non-respect du présent Contrat, une indemnité forfaitaire égale à la somme due pour l'utilisation des Produits Isabel au cours du reste de cette période d'un (1) an sera due de plein droit. Après la période minimum d'un (1) an, le Client pourra mettre fin au Contrat conformément à l'article 6 des Conditions Générales.

Lorsque le présent Contrat arrivera à son terme, ou si les Utilisateurs sont supprimés de la liste des Utilisateurs, le Client demeurera pleinement responsable de toute utilisation des Produits Isabel par les Utilisateurs ou par des tiers.

Seuls les Utilisateurs mentionnés dans la Demande d'Abonnement et les Utilisateurs valablement ajoutés par la suite pourront, après leur inscription et leur certification, avoir accès aux Produits Isabel. Le Client s'engage à informer ses Utilisateurs de l'ensemble des obligations auxquelles il s'est obligé et s'obligera dans le cadre de la Demande d'Abonnement et des contrats concernant l'utilisation des Produits Isabel.

### 3 Accès Sécurisé à Isabel

#### 3.1 Objet

Isabel secured access consiste dans des services de sécurité permettant un accès sécurisé aux Produits Isabel (« Secured Acces »), à la Plate-forme de Services d'Isabel, aux services fournis par des tiers, ainsi que la signature de documents ou de fichiers. Les Produits Isabel utilisés pour Multibanking exigent l'utilisation de ces services de sécurité.

Isabel Secured Access comprend les éléments suivants :

- la remise ou le support d'un Moyen d'Accès au sens de l'article 2.3 des Conditions Générales ; et

---

<sup>1</sup> En juillet 2019, "Multibanking" désigne "Isabel 6" et "Seven"

- dans le cas d'une Carte de Signature Sécurisée/Isabel SmartCard, la fourniture d'une Signature PKI et d'un certificat Isabel.

Dans le cadre d'Isabel Secured Access et sous réserve de l'approbation d'Isabel quant à la certification du Client et de ses Utilisateurs conformément aux procédures en vigueur, Isabel (elle-même ou par le biais d'une personne qu'elle aura désignée) remettra à chaque Utilisateur un Moyen d'Accès qui permettra au Client et aux Utilisateurs de s'identifier d'une manière sécurisée et de signer ou approuver les documents et les fichiers électroniques.

### 3.2 Obligation du Client et des Utilisateurs

Le Client respectera strictement et veillera à que ses Utilisateurs respectent toutes les obligations stipulées dans le présent Contrat y compris les règles et les lignes directrices énoncées dans la Documentation.

Le Client reconnaît et accepte que les Moyens d'Accès sont strictement personnels et qu'il 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.

Conformément à l'article 2.1 des Conditions Générales, le Client reconnaît et accepte qu'il est responsable des actions et des transactions accomplis par tous les Utilisateurs lors de l'utilisation des Produits Isabel.

### 3.3 Enregistrement et certification

#### 3.3.1 Généralités

L'utilisation d'Isabel Secured Access requiert un enregistrement préalable et l'attribution de Moyen d'Accès ou le support d'un Moyen d'Accès existant.

Dans le cas d'une Carte de Signature Sécurisée/Isabel SmartCard, cela inclut l'émission d'un ou plusieurs certificats par Isabel. Les services de certification et d'enregistrement d'Isabel sont fournis conformément aux modalités de la Politique de Certification ("PC").

Lorsque le Client utilise une Carte de Signature Sécurisée/Isabel SmartCard, le Client s'engage à respecter la PC. Isabel décline toute responsabilité en cas d'utilisation des certificats constituant une violation de

la PC. En cas de contradiction entre les dispositions des Conditions Particulières et celles de la PC, les dispositions des Conditions Particulières prévaudront.

#### 3.3.2 Enregistrement

L'enregistrement requiert que le Client fournisse les informations et les documents demandés par Isabel (et/ou un tiers effectuant l'enregistrement), notamment l'identité, la capacité juridique et d'autres capacités et compétences spécifiques du Client et de ses Utilisateurs.

Les informations demandées par Isabel (ou un tiers effectuant l'enregistrement) doivent être fournies pour chaque Utilisateur et le Client s'engage à ce que chaque Utilisateur respecte les modalités du Contrat, en particulier les dispositions en matière de traitement des données personnelles énoncées à l'article 8 des Conditions Générales. Sur simple demande d'Isabel, le Client lui remettra tout autre document et information utiles pour l'enregistrement des Utilisateurs et la délivrance d'un Moyen d'Accès, s'il y a lieu.

Le Client garantit que toutes les informations ou documents fournis, et le cas échéant ceux qui se rapportent aux Utilisateurs, sont corrects. Le Client reconnaît et accepte qu'Isabel ne supporte aucune responsabilité envers le Client en matière de vérification des informations fournies par le Client.

Le Client informera Isabel rapidement de tout changement dans les informations et documents qu'il lui a fournis.

Le Client est responsable de tout dommage résultant de la fourniture d'informations ou de documents inexacts ou incomplets. Isabel s'engage à tenir compte le plus rapidement possible de tout changement dans les informations communiquées par le Client et les Utilisateurs.

#### 3.3.3 Délivrance d'un Moyen d'Accès

Le cas échéant, Isabel délivrera un ou plusieurs Moyens d'Accès aux Utilisateurs qu'elle a acceptés et qui ont suivi la procédure d'enregistrement. Isabel se réserve le droit de refuser la délivrance d'un Moyen d'Accès par une décision motivant dûment ce refus.

Toute utilisation des Produits Isabel par un Utilisateur est réputée être le fait du Client.

Les Parties conviennent que ni l'accréditation, ni le fait que certains Moyens d'Accès délivrés par Isabel peuvent être utilisés dans les transactions avec le secteur public, ne sont pertinent ou déterminant dans la relation entre Isabel et ses Clients. Isabel informera ses Clients de la manière indiquée à l'article 13.1 des Conditions Générales si l'accréditation a été accordée ou si leur certificat peut être utilisé dans des transactions avec le secteur public.

Les Moyens d'Accès et de signature sont la propriété exclusive d'Isabel.

### 3.3.4 Révocation d'un certificat et désactivation d'un Moyen d'Accès

Le Client déclare avoir connaissance de la procédure relative à la désactivation d'un Moyen d'Accès ou la révocation d'un certificat dans le cas d'une Carte de Signature Sécurisée/Isabel SmartCard et s'engage à la respecter. Il veillera également à ce que ses Utilisateurs respectent cette procédure.

Isabel tiendra compte le plus rapidement possible de toute demande de révocation d'un certificat ou de désactivation d'un Moyen d'Accès valablement formulée. Sa responsabilité contractuelle envers le Client ne prendra cependant effet que le troisième jour ouvrable suivant la date de réception d'une telle demande et pour autant qu'il soit établi avec certitude qu'elle vient du Client.

Isabel se réserve le droit de révoquer un certificat ou désactiver un Moyen d'Accès ou, le cas échéant, d'empêcher immédiatement l'accès aux Produits Isabel si, notamment :

- il existe des raisons sérieuses de penser que le Moyen d'Accès ou le certificat a été émis sur la base d'informations erronées ou fausses, que les données du certificat ne correspondent plus à la réalité, ou que le caractère confidentiel des informations relatives à la création de la signature a été violé ;
- Isabel cesse ses activités et qu'elles ne sont pas reprises par un autre fournisseur de service ;
- Isabel est avertie du décès de la personne physique ou de la dissolution de la personne morale titulaire du Moyen d'Accès ou du certificat.

Isabel informera le Client de la révocation du certificat ou de la désactivation du Moyen d'Accès et motivera sa décision.

La révocation d'un certificat ou la désactivation d'un Moyen d'Accès est définitive. Lorsqu'un certificat a expiré ou est révoqué, son titulaire ne peut plus utiliser les Moyens d'Accès.

## 3.4 Fourniture de preuve et conservation des données

### 3.4.1 Preuve

Les messages électroniques, connexions, opérations sur le réseau et transactions entre le Client et Isabel seront prouvés à l'aide des journaux et fichiers de transactions électroniques tenus par Isabel. Le Client accepte que ces données aient force de preuve. Cette preuve n'interdit pas aux Parties de recourir à tous les autres modes de preuve autorisés par la loi.

### 3.4.2 Conservation des données

Les données sont conservées pendant les périodes de conservation précisées dans la Déclaration de Confidentialité.

En cas de perte, vol, doute quant à l'intégrité du caractère confidentiel des Moyens d'Accès, ou si les informations figurant sur le certificat ne correspondent plus à la réalité, le Client doit révoquer rapidement le certificat conformément à la procédure de révocation. Le Client est responsable de tout dommage éventuel causé ou subi par lui, par Isabel ou par un tiers en raison d'un retard dans la révocation.

## 4 Multibanking (eBanking Services)

### 4.1 Généralités

« Multibanking » est un service de paiement au sens de DSP2 (information sur les comptes et initiation de paiement).

Les règles régissant la fourniture par Isabel de services liés à la mise à disposition des Moyens d'Accès, de l'infrastructure et la prestation des services apparentés, sont énoncées dans les présentes Conditions Particulières.

Les obligations de chaque Banque Affiliée sont stipulées dans les Conditions de la Banque Affiliée. Les présentes Conditions Particulières font référence, si nécessaire, à certaines obligations des Banques Affiliées spécifiées dans les Conditions de la Banque Affiliée.

## 4.2 Description de Multibanking

« Multibanking » offre la possibilité pour le Client d'effectuer, grâce à un Moyen d'Accès délivré ou supporté par Isabel, des paiements à l'intention de bénéficiaires situés en Belgique ou à l'étranger, en euros ou dans des devises étrangères. Ces transactions financières sont exécutées par une banque dont le siège social ou les succursales sont situés dans l'Union Européenne, la Suisse ou la Grande Bretagne et sont reconnus par l'autorité réglementaire national. Les montants maximums autorisés pour les transactions sont indiqués dans les Conditions de la Banque Affiliée ou convenus avec la Banque Affiliée concernée. Multibanking permet en outre d'obtenir des informations sur des comptes bancaires que le Client détient dans les Banques Affiliées. Il est expressément convenu qu'Isabel ne peut en aucun cas être tenue responsable du contenu des fichiers transmis.

Multibanking donne également accès à plusieurs services spécifiques qui ont été développés par les Banques Affiliées et sont mis à disposition sous la responsabilité de celles-ci. Isabel décline toute responsabilité en cas de dommages, d'erreurs ou de réclamations résultant de l'utilisation ou du défaut d'utilisation de ces services spéciaux. Leur utilisation peut être soumise aux Conditions de la Banque Affiliée.

Les services Multibanking sont fournis sous la forme d'une application sur internet, de sorte que toutes les dispositions de l'article 2.2 des Conditions Générales s'appliquent pleinement.

## 4.3 Chargement des transactions et informations sur les comptes bancaires

Dans Multibanking, trois fonctionnalités supplémentaires sont disponibles et permettant au Client de préparer ses transactions et de télécharger les informations relatives à ses comptes bancaires : (i) Isabel Go et (ii) Isabel Connect et (iii) Isabel Corporate Synchronizer (« ICS »).

Isabel Go et Isabel Connect permettent de relier un logiciel tiers (entre autres des partenaires logiciels) à la Plate-forme de Services d'Isabel. Le Client et ses Utilisateurs ne peuvent utiliser Isabel Go et Isabel Connect qu'en liaison avec des logiciels tiers autorisés, sauf accord contraire d'Isabel. La liste des logiciels tiers autorisés figure sur <https://www.isabel.eu/en/multibanking/modules/isabel-go/isabel-go->

[packages.html](https://www.isabel.eu/en/multibanking/modules/isabel-go/isabel-go-) pour Isabel Go et sur <https://isabel.multibanking.eu/isabel-partners/> pour Isabel Connect.

Isabel Go et Isabel Connect permettent aux Utilisateurs (i) de préparer leurs transactions en chargeant des fichiers de paiement en masse sur la Plateforme Isabel Service et (ii) de télécharger des informations sur les comptes bancaires sur la Plate-forme de Services d'Isabel sans aucune interaction manuelle. Dans le cas d'Isabel Connect, le logiciel tiers échange des informations et/ou des fichiers en masse avec la Plate-forme de Services d'Isabel au nom de l'Utilisateur et avec son consentement. L'utilisation d'Isabel Connect fait l'objet d'une Carte de Tarifs dédiée en plus de la Carte de Tarifs de Multibanking.

ICS est un outil indépendant dont l'utilisation par le Client est soumise à des conditions particulières distinctes et à une Carte de Tarifs dédiée en plus de la Carte de Tarifs de Multibanking.

Dans tous les cas, l'approbation des transactions n'est possible que par un utilisateur "personne physique" utilisant les moyens d'accès.

## 4.4 Ordres de paiement

Les Parties conviennent que le Client doit donner son consentement pour exécuter un ordre de paiement conformément à la procédure prévue sur la Plate-forme de Services d'Isabel, et que ce consentement peut être retiré à tout moment, mais au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu (« ordre avec date mémo ») ou, au plus tard, au moment où l'ordre de paiement et son consentement sont communiqués à la Banque Affiliée.

En l'absence de ce consentement, un ordre de paiement est considéré comme non autorisé. Le Client doit donner son consentement de la même manière pour une série d'ordres de paiement, à défaut de quoi un ordre de paiement sera considéré comme non autorisé. Nous renvoyons également aux Conditions de la Banque Affiliée.

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, l'ordre de paiement sera réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant. Si le Client et Isabel en conviennent ainsi, l'exécution de l'ordre de paiement commencera un jour donné ou à l'issue d'une période déterminée, et le moment de

réception sera réputé être le jour convenu. Sans préjudice des dispositions en matière de suspension de l'accès ou de toute autre mesure qu'Isabel peut décider de prendre pour vérifier la validité, l'intégrité ou l'exactitude des ordres de paiement, la durée maximale de l'exécution d'un ordre de paiement à la banque est fixée à 24 heures à partir de la confirmation par le Client ou l'Utilisateur que cet ordre doit être exécuté. Nous renvoyons également aux Conditions de la Banque Affiliée du Client, étant donné que le rôle d'Isabel est limité au transfert de l'ordre de paiement à la Banque Affiliée et exclut l'exécution de l'ordre de paiement lui-même, dont Isabel ne peut en aucun cas être tenue pour responsable. Le délai d'exécution maximum d'Isabel doit donc être ajouté au délai d'exécution maximum de la Banque Affiliée.

Une fois qu'un ordre de paiement a été traité par Isabel et donc envoyé à la Banque Affiliée pour exécution, si le Client souhaite annuler cet ordre de paiement, il doit directement demander cette annulation à sa Banque Affiliée, en tenant compte de l'heure limite de la banque et conformément aux Conditions de la Banque Affiliée.

Le Client ne peut pas révoquer 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 révoquer un ordre de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds. En cas d'ordres avec date mémo, le Client peut révoquer 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, la révocation est uniquement possible si elle est convenue entre le Client et Isabel. Isabel peut facturer des frais supplémentaires pour les demandes de révocation émanant du Client. Nous renvoyons également à cet égard aux Conditions de la Banque Affiliée.

Sauf accord contraire expressément convenu entre Isabel et la Banque Affiliée, et explicitement confirmé par écrit par le Client, le pouvoir de signer et d'ordonner la validation est un service proposé uniquement par la Banque Affiliée, en complément des Produits Isabel. Il peut être soumis à des conditions supplémentaires de la Banque Affiliée.

## **4.5 Utilisation des Moyens d'Accès**

### **4.5.1 4.4.1 Généralités**

Le Client est seul responsable de l'adoption de mesures appropriées pour éviter tout usage irrégulier, illégitime ou non autorisé des Moyens d'Accès. Afin d'aider le Client, Isabel a identifié des mesures de précaution (non exhaustives) que le Client doit prendre. Certaines de ces mesures sont indiquées dans le Contrat. D'autres peuvent être communiquées au Client de temps à autre sur le site internet d'Isabel, par un message contextuel ou tout autre moyen de communication mentionné dans l'article 13.1 des Conditions Générales.

Si le Client a averti Isabel d'une perte, d'un vol, d'une violation ou (risque) d'utilisation abusive ou de toute irrégularité conformément à l'article 4.6, Isabel empêchera toute utilisation ultérieure des Moyens d'Accès afin d'éviter la réalisation de transactions irrégulières.

Isabel ne peut en aucune circonstance être tenue pour responsable en cas de fraude, de faute intentionnelle ou de négligence du Client, ou d'usage des Moyens d'Accès par le Client d'une manière qui ne correspond pas au Contrat.

## **4.6 Obligation et responsabilité du Client et des Utilisateurs**

### **4.6.1 Généralités**

Le Client veille à ce que toutes les précautions nécessaires pour garantir la confidentialité, la sécurité ou l'intégrité des Moyens d'Accès ou de toute partie de ceux-ci, ainsi que de tout autre moyen qui en permet l'usage, soient prises.

Le Client est tenu de prévenir immédiatement Isabel, ou la(les) Banque(s) Affiliée(s) concernée(s), en cas de vol ou de perte, de violation de confidentialité, de sécurité, d'intégrité ou tout (risque) d'utilisation abusive des données de ses Moyens d'Accès ou toute partie de ceux-ci ou de tout autre moyen qui en permet l'usage. Le Client doit informer en outre la (les) Banque(s) Affiliée(s) concernée(s) conformément aux Conditions de la Banque Affiliée, de la mention, sur ses relevés ou ses extraits de compte de toute transaction pour laquelle il n'a pas donné son autorisation, ou de toute autre transaction contestée, ainsi que de toute autre erreur ou irrégularité constatée sur ses relevés ou extraits de compte.



Le Client reconnaît et accepte que s'il ne prévient pas Isabel immédiatement du vol ou de la perte, de violation ou (risque) d'utilisation abusive conformément aux dispositions ci-dessus, si le(s) code(s) secret(s) a(ont) été noté(s) sous une forme reconnaissable sur un objet ou un document conservé avec les Moyens d'Accès, une partie de ceux-ci ou transportés avec eux, ou si le code est noté dans un endroit évident parce qu'il s'avère commode, ces cas seront assimilés à une négligence grave.

Le Client est responsable en cas de fraude, de faute intentionnelle, de négligence grave ou d'usage incorrect des Moyens d'Accès ou de toute partie de ceux-ci. Les cas suivants, entre autres, seront assimilés à une négligence grave :

- inscrire le code secret (numéro d'identification personnel), sous quelque forme que ce soit, sur un objet ou un document qui est conservé ou transporté avec les Moyens d'Accès ou à une partie de ceux-ci ;
- donner à un tiers (y compris le conjoint, un membre de la famille, des collègues ou des amis) la possibilité de trouver le code secret ou d'utiliser les Moyens d'Accès ou d'une partie de ceux-ci ;
- omettre d'informer immédiatement Isabel, la Banque Affiliée ou l'organisme compétent de la perte ou du vol, de la violation ou (risque) d'utilisation abusive des Moyens d'Accès ou d'une partie de ceux-ci ;
- omettre d'informer immédiatement Isabel, la Banque Affiliée ou l'organisme compétent de :
  - o la mention sur le relevé ou les extraits de compte, de toute transaction pour laquelle le Client n'a pas donné son autorisation ;
  - o toute erreur ou irrégularité constatée sur les relevés ou extraits de compte.
- abandonner des Moyens d'Accès ou d'une partie de ceux-ci dans un véhicule ou dans un lieu accessible au public, sauf s'ils se trouvent dans un tiroir ou une armoire fermé(e) à clé. Sont considérés comme des lieux accessibles au public les lieux auxquels un grand nombre de personnes ont effectivement accès sans qu'il s'agisse nécessairement de lieux publics ;
- omettre d'introduire une plainte auprès des services de police dans les 24 heures suivant la constatation des faits ;

- utiliser les Moyens d'Accès d'une manière non conforme au présent Contrat ;
- omettre de restituer les Moyens d'Accès à la demande d'Isabel ou de la Banque Affiliée ;
- si le Client n'obtient pas la restitution dans le délai requis des Moyens d'Accès par les Utilisateurs qui, pour quelque raison que ce soit, ne sont plus autorisés à utiliser les Moyens d'Accès au nom du Client (par exemple, en cas de licenciement d'un Utilisateur par le Client).

#### 4.6.2 *Prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme*

Conformément à la législation en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (y compris la loi du 18 septembre 2017 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces), l'entrée en relation avec Isabel, ainsi que la réalisation de toute transaction, requiert de la part du Client la communication de données et de documents indiqués par Isabel, notamment :

- pour les personnes physiques : identité complète (nom + prénom), lieu et date de naissance, domicile, copie d'une pièce d'identité et numéro d'entreprise et/ou numéro de TVA ;
- pour les personnes morales : l'acte constitutif et les statuts ou la version la plus récente des statuts coordonnés, ainsi que tous les actes établissant les pouvoirs des personnes habilitées à les représenter vis-à-vis d'Isabel, la liste des administrateurs, des représentants, du ou des bénéficiaires effectifs et le numéro d'entreprise et/ou l'immatriculation auprès de l'administration de la TVA.

Isabel peut à tout moment demander au Client d'envoyer des informations complémentaires. Isabel se réserve également le droit de collecter ces informations supplémentaires auprès de tiers et d'autres services d'identification. Ces informations complémentaires sont indispensables pour qu'Isabel puisse effectuer ses contrôles et se conformer aux lois et règlements qui lui sont applicables.

Isabel a le droit d'effectuer des audits sur place chez le Client et d'examiner les registres et documents attestant du respect par le Client des engagements prévus dans les Conditions Générales et Conditions Particulières.

Les Clients de nationalité étrangère sont tenus d'informer Isabel de toute modification de la législation de leur pays qui pourrait affecter leur représentation vis-à-vis de tiers. En outre, Isabel est en droit de demander, aux frais du Client, une traduction des documents soumis ainsi que l'accomplissement des formalités qu'elle indique, notamment la production d'un *exequatur* pour les documents publics étrangers.

Le Client est responsable de tout dommage causé par le défaut de transmission des informations et/ou documents demandés ou par la communication ou la production d'informations et/ou documents inexacts. Le Client doit informer Isabel par écrit de toute modification des données et documents fournis par le Client, notamment en ce qui concerne les pouvoirs de représentation.

#### 4.7 Grille d'Autorisation et Administrateur Client

Isabel définira, en coopération avec la Banque Affiliée concernée, les actions et les opérations autorisées ou non au Client et aux Utilisateurs, ainsi que leurs limites (par ex. le montant maximum de la transaction). La liste indiquant les actions et les opérations autorisées ou non s'appelle la Grille d'Autorisation.

Le Client peut désigner un administrateur client (« Administrateur Client »). L'Administrateur Client pourra modifier partiellement la Grille d'Autorisation pour les Utilisateurs en accédant aux éléments privilégiés d'Multibanking, dans la mesure autorisée par Isabel et la Banque Affiliée concernée, et autoriser ou non certains Utilisateurs à accomplir certaines actions et opérations.

Le Client confirme que l'Administrateur Client qui a été désigné est pleinement habilité à accomplir l'ensemble des activités et tâches qui lui ont été conférées.

Le Client reconnaît et accepte le concept de Grille d'Autorisation et, le cas échéant, de l'Administrateur Client. Le Client reconnaît que les actions et les opérations autorisées par la Grille d'autorisation permettent aux Utilisateurs d'accomplir des transactions au nom du Client dans les limites qu'elle définit.

Ni Isabel, ni le tiers effectuant l'enregistrement, ni la Banque Affiliée n'offrent la moindre garantie et elles déclinent toute responsabilité quant aux actions ou omissions de l'Administrateur Client.

En particulier, le Client s'engage à respecter la Législation sur la Protection des Données par rapport aux données personnelles traitées dans le cadre de la Grille d'Autorisation et la nomination de l'Administrateur Client. Le Client dégage Isabel de toute responsabilité à cet égard.

Si l'Administrateur Client est remplacé pour une raison quelconque, le Client doit désigner un nouvel Administrateur Client et contacter immédiatement Isabel ou la Banque Affiliée concernée. Le Client demeure seul responsable jusqu'au moment où il a envoyé le formulaire de décharge approprié.

## 5 Zoomit

### 5.1 Définitions

Outre les définitions figurant dans les Conditions Générales et Particulières, les définitions ci-après s'appliqueront :

Terme	Explication
<b>Application Internet Banking</b>	Une application bancaire sur PC ou une application bancaire mobile d'une banque qui permet à l'Utilisateur qui a signé un contrat avec cette banque de recevoir des Documents Electroniques via cette application.
<b>Codabox</b>	CODABOX SA, une société de droit belge, ayant son siège social à Diestsepoort 1, 3000 Leuven, Belgique, enregistrée auprès de la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0840.559.537, et dont le capital social est entièrement détenu par Isabel.
<b>Conditions de l'Expéditeur</b>	Termes et conditions de l'Expéditeur correspondant relatifs aux services Zoomit.
<b>Destinataire du Document</b>	La personne ou la société désignée par l'Expéditeur comme étant le destinataire d'un Document Electronique spécifique.

<b>Document Electronique</b>	Tout document électronique créé par un Expéditeur conformément aux instructions du(des) document(s) opérationnel(s) pertinent(s) en vue de sa mise à disposition aux Utilisateurs via Zoomit.
<b>Expéditeur</b>	Une société qui a conclu un contrat d'Expéditeur Zoomit avec Codabox afin d'envoyer, elle-même ou par l'intermédiaire d'un tiers, des Documents Électroniques aux Utilisateurs via Zoomit.
<b>Période de Disponibilité</b>	Délai fixé par défaut à six (6) mois, à compter du moment où l'Expéditeur expédie le Document Électronique et pendant lequel le Document Electronique reste disponible sur Zoomit.  Chaque Expéditeur peut adapter cette Période de Disponibilité à un terme plus long et est responsable de le communiquer au Client.
<b>Plate-forme Zoomit</b>	La plate-forme qui est exploitée et entretenue par Codabox ou par les personnes qu'elle a désignées et à laquelle l'Application Internet Banking et la plate-forme utilisée par l'Expéditeur pour envoyer des Documents Electroniques sont connectées en vue de fournir les services d'expédition Zoomit à l'Expéditeur.
<b>Référence du Document</b>	Le groupe de métadonnées relatif à un Document Électronique spécifique qui 1) indique notamment l'Expéditeur du Document Electronique et le Destinataire du Document et 2) identifie ainsi de manière unique ce Document Electronique.
<b>Réseau Zoomit</b>	Désigne tous les systèmes et outils permettant un échange de point final à point final de données dans Zoomit et assurant le fonctionnement correct de Zoomit, y compris, entre autres, de la Plate-forme Zoomit, la plate-forme utilisée par l'Expéditeur pour envoyer les Documents Électroniques et l'Application Internet Banking.

<b>Zoomit</b>	Produit de Codabox permettant aux Expéditeurs d'envoyer des documents tels que leurs factures ou fiches de paye sous forme électronique aux Utilisateurs via le Réseau Zoomit.
---------------	--

## 5.2 Description de Zoomit dans Multibanking

Dans Multibanking, le Client peut utiliser Zoomit pour recevoir des Documents Electroniques émis par des Expéditeurs par voie électronique.

Dans Multibanking, la réception de Documents Electroniques provenant d'autres Expéditeurs qu'Isabel n'est possible qu'après acceptation par le Client des Conditions de l'Expéditeur, et est régie par les conditions générales de ces contrats.

Le Client reconnaît que, sauf accord contraire, la signature électronique des Utilisateurs, garantie par un Moyen d'Accès approprié, le lie tant envers Isabel qu'envers les autres Expéditeurs (dont il a accepté les conditions générales), de la même manière que sa propre signature manuscrite. Le Client en informera activement tous ses Utilisateurs et, dans la mesure légalement possible, l'appliquera également dans sa relation contractuelle avec ses Utilisateurs.

## 5.3 Accès à Zoomit

Le Client peut accéder à Zoomit via Multibanking par le biais des Moyens d'Accès d'Isabel décrits dans l'article 2.3 des Conditions Générales et les articles 3 et 4.5 des Conditions Particulières.

Outre les termes et conditions relatifs au service Zoomit, le Client doit également accepter les Conditions de l'Expéditeur, qui varient en fonction de l'Expéditeur et du type de Document Electronique, avant de pouvoir accéder effectivement aux Documents Electroniques d'un Expéditeur spécifique.

Le Client convient que, par défaut, tous ses Utilisateurs sont également autorisés à accéder à Zoomit et disposent d'un accès à celui-ci, à moins que le Client n'en fasse la demande via un formulaire de demande de modification spécifique à Multibanking, soumis au département Isabel Customer Care. Ces changements prennent effet le troisième jour ouvrable



suivant la date de la demande (ce formulaire est disponible sur le site : [www.isabel.eu](http://www.isabel.eu)).

La gestion de tels droits d'accès à Zoomit relève de la seule responsabilité du Client. Toute perte ou dommage découlant d'une fraude ou d'un accès non autorisé aux Documents Electroniques dus à une gestion insuffisante ou inadéquate de ces droits d'accès sera supporté par le Client, à moins que celui-ci apporte la preuve d'une fraude ou d'une négligence grave imputable à Isabel.

Après l'acceptation des Conditions de l'Expéditeur, le Destinataire et ses Utilisateurs autorisés pourront consulter les Documents Electroniques de l'Expéditeur mis à leur disposition au moyen de Zoomit via Multibanking.

#### 5.4 Mise à disposition de Documents Electroniques

Le Client et ses Utilisateurs autorisés auront accès aux Documents Electroniques de l'Expéditeur dont le Client aura accepté les conditions générales, et à condition que le test de conformité réalisé conformément aux dispositions de l'article 5.8 n'échoue pas.

Il existe plusieurs options de sensibilité des Documents Electroniques que l'Expéditeur fixe à son propre gré. Le Client peut contacter un Expéditeur pour adapter l'option de sensibilité, mais Isabel n'a aucun contrôle sur cette option et ne peut par conséquent accepter aucune responsabilité à cet égard.

En cliquant sur le lien Document Electronique, le Client et ses Utilisateurs autorisés quittent Multibanking et sont redirigés, par un lien sécurisé, vers l'application Zoomit. En cliquant sur le lien vers le Document Electronique auquel il souhaite accéder dans l'application Zoomit, le Client est redirigé vers le serveur de l'Expéditeur ou d'un tiers désigné par l'Expéditeur sur lequel il peut accéder au Document Electronique sans que celui-ci soit stocké sur les systèmes ou serveurs d'Isabel. Le rôle d'Isabel se limite à transmettre les *liens* permettant au Client, en tant que Destinataire des Documents Electroniques, de consulter ceux-ci auprès d'un Expéditeur spécifique.

Pour éviter toute ambiguïté, sauf lorsqu'elle agit en qualité d'Expéditeur de ses propres Documents Electroniques, Isabel (1) n'a pas accès aux Documents Electroniques qui sont stockés sur les serveurs de l'Expéditeur

ou de ses sous-traitants ; (2) ne sélectionne pas les Destinataires des Documents ; (3) ne sélectionne et ne modifie en aucune manière les Documents Electroniques transférés.

Sauf accord contraire avec l'Expéditeur, chaque lien vers un Document Electronique doit être mis à disposition, par le biais de Zoomit pendant la Période de Disponibilité.

Le Client reconnaît et accepte :

- qu'il peut, à son propre gré et sous sa responsabilité, télécharger et stocker chaque Document Electronique au cours de la Période de Disponibilité susmentionnée ;
- que les Documents Electroniques ne seront plus accessibles après l'expiration de la Période de Disponibilité ou en cas de résiliation de la relation contractuelle entre le Client et l'Expéditeur, ou après la résiliation totale ou partielle (pour certains Expéditeurs) de l'abonnement Zoomit du Client, pour quelque motif que ce soit ;
- que les Documents Electroniques ne seront en outre plus disponibles en cas de résiliation de la relation contractuelle entre le Client et Isabel, ou après la résiliation, totale ou partielle (pour certains Expéditeurs) du contrat conclu entre l'Expéditeur et Isabel à propos de Multibanking. Sauf en cas de résiliation par le Client pour un motif valable, Isabel s'engage à notifier cette résiliation au Client trente (30) jours à l'avance et le Client s'engage à télécharger et stocker tout Document Electronique encore présent dans Zoomit pendant cette période ;
- que la mise à disposition de Documents Electroniques par le biais de Zoomit peut signifier, en fonction des accords contractuels conclus avec l'Expéditeur, que des parties ou l'intégralité des Documents Electroniques ne seront plus envoyées par d'autres moyens. Isabel ne supporte aucune responsabilité à cet égard ;
- Isabel donnera uniquement accès (par le biais de liens hypertexte sécurisés) à des sites Internet et des serveurs appartenant aux Expéditeurs ou aux sociétés de traitement qu'ils ont désignées, chargés du stockage des Documents Electroniques. Le Client peut visiter ces sites Internet ou serveurs. Isabel ne supporte aucune responsabilité à l'égard des informations erronées, incomplètes ou

inexactes communiquées par des tiers via Zoomit ;

- Isabel n'est pas responsable du contenu des sites/serveurs qu'elle met à disposition ou vers lesquels elle fournit des liens, et elle n'offre aucune garantie quant au niveau de sécurité de ces sites. Ces aspects relèvent de la responsabilité exclusive de l'Expéditeur. Si l'Expéditeur, un tribunal ou une autorité judiciaire donnent des ordres à cet effet, Isabel rendra rapidement inaccessible le lien vers le Document Electronique ou les informations concernées ;
- si la banque du Client offre cette fonctionnalité, les Documents Electroniques qui obtiennent le statut « à payer » (ou un libellé similaire) peuvent être payés directement sur la Plate-forme de Services d'Isabel. Dès que le Client ou ses Utilisateurs ont donné un tel ordre de paiement ou de domiciliation, le statut du Document Electronique est modifié et passe à « paiement initié » (ou un libellé similaire) ou « paiement complété » (ou un libellé similaire).

Le Client admet que le statut d'un Document Electronique ne donne aucune garantie concluante quant à la réalisation d'un paiement, et ne peut par conséquent, pas être utilisé à titre de preuve de ce paiement.

## 5.5 Annulation et résiliation de l'abonnement

L'abonnement Zoomit est souscrit pour la période indiquée dans l'article 6 des Conditions Générales.

Le Client ne reçoit en outre des Documents Electroniques provenant d'Expéditeurs qu'après l'acceptation préalable des Conditions de l'Expéditeur correspondant. Le Client peut annuler l'accès aux Documents Electroniques via Zoomit par Expéditeur au moyen de l'application Zoomit. Cette annulation spécifique prend effet le cinquième jour ouvrable suivant l'enregistrement de l'ordre d'annulation dans l'application Zoomit, à moins que les Conditions de l'Expéditeur prévoient un délai d'annulation différent. Sauf accord contraire dans les Conditions de l'Expéditeur, ce dernier n'est pas tenu après l'annulation de donner accès d'une manière différente aux Documents Electroniques déjà disponibles via Zoomit.

Si la relation contractuelle relative à Zoomit prend fin pour des Expéditeurs spécifiques, en tout ou en partie, pour quelque motif que ce soit, le Client et ses Utilisateurs autorisés en informeront les Expéditeurs le plus rapidement

possible et devront conclure de nouveaux contrats avec ces derniers au sujet de la mise à disposition de ses Documents Electroniques (factures, fiches de salaire, etc.).

## 5.6 Responsabilité

Le Client s'engage à utiliser le service Zoomit conformément aux présentes Conditions Particulières. Le Client assume également ces responsabilités pour l'utilisation de Multibanking par les Utilisateurs.

Isabel ne peut pas garantir que Zoomit répondra aux besoins et souhaits spécifiques du Client. Le Client doit donc vérifier personnellement que ses systèmes satisfont les exigences du système stipulées dans la Documentation.

Isabel ne sera pas responsable de l'échec du test de conformité si le Client ou ses Utilisateurs ont communiqué des informations incorrectes ou incomplètes à Isabel ou à l'Expéditeur.

Isabel ne sera en aucun cas responsable du contenu, de l'exactitude ou de la disponibilité des Documents Electroniques échangés via Zoomit. Les réclamations ou les questions portant sur ces Documents Electroniques ou leur contenu ne seront donc pas traitées par Isabel et doivent être adressées directement aux Expéditeurs.

Isabel est un tiers au regard de la relation contractuelle entre le Client et les Expéditeurs, et ne peut par conséquent pas être tenue pour responsable des aspects spécifiques à cette relation contractuelle.

## 5.7 Protection de la vie privée

La mise à disposition et l'utilisation des services Zoomit décrits dans cet article 5 peuvent impliquer le traitement de données personnelles, telles que définies dans la Législation sur la Protection des Données, y compris mais sans y être limité le traitement des Références du Document afin de connecter les Clients aux Documents Electroniques envoyés par un Expéditeur, et afin d'assurer la sécurité et la continuité de ce service.

Dans la mesure où Isabel traite des données personnelles à la demande d'un Expéditeur, Isabel agira en qualité de sous-traitant (ultérieur), tel que défini dans la Législation sur la Protection des Données, au nom de

Codabox et seulement selon ses instructions, et n'agira jamais à titre de responsable du traitement.

Lors du traitement de données personnelles dans le cadre de Zoomit, L'Expéditeur agira à titre de responsable du traitement, tel que défini dans la Législation sur la Protection des Données et Codabox en tant que sous-traitant.

Lorsqu'elle traitera des données personnelles dans le cadre de l'exécution de cet article, Isabel traitera uniquement de telles données pour les fins décrites dans cet article 5. Isabel se conformera en outre aux exigences de sécurité techniques et organisationnelles stipulées ou auxquelles il fait référence, telles que modifiées de temps à autre, afin de garantir un niveau de protection adéquat au traitement de données personnelles envisagé par le présent Contrat et les exigences de la Législation sur la Protection des Données.

Le Client doit contacter l'Expéditeur concerné pour toute question liée à la protection des données et l'exercice des droits prévus par la Législation sur la Protection des Données.

Le Client obtiendra les consentements requis de ses Utilisateurs autorisés au sujet du traitement de données stipulé dans le présent article, en tenant compte des droits d'accès que détiennent ces Utilisateurs au sujet des informations fournies via Zoomit.

## 5.8 Test de conformité

Isabel mettra tout en œuvre pour réaliser correctement le test de conformité. Ce qui signifie qu'elle comparera (1) les données d'identification du Destinataire du Document ou de son Utilisateur autorisé dont dispose la banque du Client et (2) les données d'identification du Client ou de cet Utilisateur autorisé obtenues de l'Expéditeur des Documents Electroniques. Isabel agit ainsi en qualité de sous-traitant au nom de l'Expéditeur ainsi que de la banque du Client.

Si le résultat du test de conformité est positif, l'accès sera accordé au Destinataire du Document et à ses Utilisateurs autorisés ; dans le cas contraire, il leur sera refusé.

## 6 Communication de Documents Electroniques via Zoomit par Isabel en sa qualité d'Expéditeur

En donnant son accord au présent article 6, le Client accepte l'envoi électronique de Documents Electroniques dans Zoomit lorsqu'Isabel agit en qualité d'Expéditeur. Outre les dispositions de l'article 8 des Conditions Générales, les dispositions suivantes s'appliquent :

- 6.1 Le Client accepte de recevoir certains des Documents Electroniques d'Isabel, à savoir les factures, les notifications et les offres contractuelles officielles d'Isabel en format électronique, via Zoomit, sans préjudice du droit d'Isabel à envoyer à tout moment des factures en utilisant les moyens de communication traditionnels. Le Client admet que, sauf accord contraire, les Documents Electroniques mis à disposition via Zoomit ne devront plus être envoyés par un autre canal (sur papier, par télécopie ou courrier électronique).
- 6.2 Pour les Services Isabel, les factures, les notifications contractuelles officielles et les offres d'Isabel demeureront accessibles au Client, dans Zoomit, pendant une Période de Disponibilité prolongée de 24 mois.
- 6.3 Le Client peut se désabonner du service de mise à disposition des Documents Electroniques susmentionnés dans l'application Zoomit. Dans ce cas, Isabel facturera des frais administratifs supplémentaires pour l'envoi des Documents Electroniques sur support papier au Client.
- 6.4 Outre les dispositions de l'article 8 des Conditions Générales, la mise à disposition de Documents Electroniques d'Isabel au moyen de Zoomit peut impliquer le traitement de données à caractère personnel, telles que définies par la Législation sur la Protection des Données. Dans ce cas, Isabel agira à titre de responsable du traitement, tel que défini dans la Législation sur la Protection des Données, conformément à l'article 8 des Conditions Générales.
- 6.5 *Des informations détaillées relatives au traitement des données personnelles dans le cadre de Multibanking sont disponibles dans la Déclaration de Confidentialité relative à Multibanking (<https://isabel.multibanking.eu/privacy-policy/>). Les factures électroniques d'Isabel, en sa qualité d'Expéditeur, sont effectuées en deux exemplaires électroniques originaux. Conformément au droit belge, les deux*

exemplaires seront archivés pendant la durée prescrite, le premier original par le Client, le second par l'assujetti à la TVA, en l'espèce, Isabel.

Le Client reconnaît qu'il est responsable du stockage adéquat des factures électroniques et s'engage à archiver son exemplaire original des factures électroniques pendant la durée prévue par la loi, ainsi que les données prouvant l'authenticité de l'origine et l'intégrité du contenu des factures électroniques. Le Client conservera donc (i) la facture électronique ; (ii) la signature numérique ; (iii) le résultat du contrôle de validité de la signature numérique. Le Client reconnaît également qu'il remplit toutes les autres exigences légales relatives à la réception de factures électroniques.

\* \* \*