

# 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](http://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 éventuelles 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.

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 reconnaît 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.

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 et utiliser les Produits Isabel. Ce matériel, ces logiciels ou ces services de télécommunication doivent respecter les conditions minimales énoncées dans la Documentation, le cas échéant. 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.

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).

Dans le cadre des évolutions technologiques, Isabel peut, de temps à autre, fournir des mises à jour ou des améliorations des Produits et Services Isabel, pouvant inclure, sans que cette liste soit exhaustive, des corrections d'erreurs, des modifications, des améliorations ou de nouvelles versions logicielles (« Mise à Niveau »). Le Client reconnaît et accepte que les Mises à Niveau constituent par nature des modifications, améliorations et/ou extensions des Produits et Services Isabel, et que certaines fonctionnalités peuvent être modifiées ou supprimées par rapport à la version remplacée. Il incombe exclusivement au Client de s'assurer que la Mise à Niveau est adaptée à ses besoins et qu'elle est compatible avec son matériel, ses logiciels et ses données.

Isabel se réserve le droit de procéder à la Mise à Niveau à tout moment. 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.

Isabel décline toute responsabilité pour tout dommage ou toute réclamation résultant du fait que le Client n'a pas utilisé la version la plus récente de la Mise à Niveau mise à sa disposition, ou qu'il n'a pas intégré ou installé les corrections qui lui ont été fournies dans le cadre de cette Mise à Niveau. Isabel ne sera pas non plus responsable des coûts supplémentaires que le Client pourrait encourir en

raison de son défaut d'installation de ladite Mise à Niveau.

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.

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. Par conséquence, Isabel ne sera pas tenue responsable de tout dommage ou perte résultant de l'accès non autorisé, y compris, mais sans s'y limiter, toute escroquerie par hameçonnage ou autres activités malveillantes. En utilisant les Produits (ou Services) Isabel, le Client reconnaît, comprend et accepte les risques associés à la transmission d'informations sur Internet et ne tiendra pas Isabel pour responsable des dommages ou pertes qui pourraient survenir.

## 2.3 Utilisation raisonnable

Les Produits (ou Services) Isabel sont proposés selon le principe d'« utilisation raisonnable », c'est-à-dire qu'en principe, Isabel ne limite pas la charge exercée sur le système et le réseau par le Client. Toutefois, Isabel se réserve le droit d'intervenir en cas d'utilisation excessive, c'est-à-dire une utilisation sensiblement supérieure à celle d'un client Isabel moyen. Cela signifie que les utilisateurs qui provoquent systématiquement une charge excessive pourront se voir refuser l'accès au Produit (ou Service) Isabel, temporairement ou de manière permanente.

Le Client prendra les mesures nécessaires pour mettre fin à cette surcharge du système et/ou du réseau dès qu'il en aura été informé par Isabel. Conformément à l'article 5, Isabel est en droit de suspendre le Produit (ou Service) Isabel et/ou toute autre obligation découlant du Contrat en cas de surcharge excessive persistante du système et/ou du réseau, après en avoir notifié le Client par écrit.

## **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 4.

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 MODIFICATIONS**

Toute modification des Produits (ou Services) Isabel sera communiquée au Client conformément aux dispositions de notification prévues à l'article 11.

### **a. Modifications des Produits ou Services Isabel**

Le Client sera réputé avoir accepté les modifications proposées, sauf s'il notifie la résiliation conformément à l'article 11., dans un délai de deux (2) mois à compter de la date à laquelle Isabel a informé le Client des modifications proposées. Le Client ne sera pas tenu responsable en cas de résiliation pour ce motif. La résiliation prendra effet à la première des dates suivantes : (i) un (1) mois après que le Client a donné son préavis de résiliation ou (ii) la date à laquelle les modifications annoncées par Isabel entreront en vigueur.

Sous réserve de fournir un préavis écrit de trois (3) mois conformément à l'article 11, Isabel peut mettre fin à certains Produits ou Services Isabel (ou à leurs versions), à condition qu'elle ne les propose plus à aucun Client.

### **b. Modifications tarifaires**

Sans préjudice de l'ajustement automatique basé sur les coûts contenu à l'article 6, Isabel peut proposer des modifications des grilles tarifaires pour tenir

compte de l'évolution des profils clients, des évolutions techniques, des changements réglementaires ou fiscaux.

Le Client sera d'abord informé des modifications proposées au moins deux (2) mois avant la date prévue de leur entrée en vigueur. Cette notification sera effectuée conformément aux dispositions de l'article 11.

Le Client sera réputé avoir accepté les modifications proposées, sauf s'il notifie la résiliation conformément à l'article 11. dans un délai de deux (2) mois à compter de la date à laquelle Isabel a informé le Client des modifications proposées. Le Client ne sera pas tenu responsable en cas de résiliation pour ce motif. La résiliation prendra effet à la première des dates suivantes : (i) un (1) mois après que le Client a donné son préavis de résiliation ou (ii) la date à laquelle les modifications annoncées par Isabel entreront en vigueur.

### **c. Modifications demandées par le Client**

Le Client peut proposer des modifications de son abonnement à un ou plusieurs Produits ou Services Isabel (par exemple, le nombre d'Utilisateurs) en soumettant à Isabel un formulaire de « demande de modification » dûment complété et signé. Ce formulaire peut être obtenu électroniquement auprès de la Banque Participante ou d'Isabel. À réception d'un formulaire de « demande de modification » dûment complété et signé, Isabel informera le Client dans un délai d'un (1) mois si les modifications demandées par le Client sont acceptées. En l'absence de réponse (positive ou négative) d'Isabel dans ce délai d'un (1) mois, les modifications demandées par le Client seront réputées approuvées. Seule la Banque Participante ou Isabel peut traiter les modifications demandées par le Client, à condition qu'elles aient été approuvées (ou réputées approuvées) par Isabel.

### **d. Modifications imposées par les autorités publiques ou par la loi**

Isabel se réserve le droit de modifier toute disposition du Contrat (y compris les spécifications techniques des Produits ou Services Isabel, les grilles tarifaires et autres termes et conditions du Contrat) lorsque ces modifications sont imposées par les autorités publiques ou par des dispositions légales impératives. Avant de mettre en œuvre ces modifications, Isabel en informera le Client si cela est raisonnablement possible.

### **e. Général**

Ni Isabel ni le Client n'auront le droit d'invoquer les dispositions de l'article 5.74 du Code civil relatives aux événements imprévisibles.

## 5 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 11. 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 ; (iii) tout accès, ou tentative d'accès, non autorisé à des composants des Produits (ou Services) Isabel ; et (iv) l'utilisation abusive des Produits (ou Services) Isabel à des fins frauduleuses.

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 11). 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 11. Dans cette hypothèse, un préavis de trois (3) mois s'appliquera.

Sans préjudice de toute obligation relative à une durée minimale prévue dans les Conditions Particulières, le Client a le droit de notifier, sans frais supplémentaires et conformément à l'article 11, 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 pas droit au remboursement des frais déjà exposés.

## 6 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.

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 informations requises en transmettant à Isabel la Demande d'Abonnement correctement complétée et dûment 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 au

Client 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 ;
- suspendre 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 5.

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 11. À l'expiration de ce délai, la facture sera considérée comme irrévocablement et entièrement acceptée.

Les parties acceptent d'appliquer un mécanisme d'indexation des prix basé sur l'indice Agoria Digital pour les coûts salariaux et charges sociales (« Indice Agoria Digital»), 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 :

*Nouvelle Redevance = Redevance de la Carte des Tarifs x [0,2 + 0,8 (Indice Agoria Digital actuel) / (Indice Agoria Digital 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 Digital actuel est l'Indice Agoria Digital qui était applicable deux mois avant la date de l'indexation ; et
- *L'Indice Agoria Digital de base est l'Indice Agoria Digital 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 11. Si l'indice Agoria Digital cessait d'être publié ou subissait des changements importants dans son contenu et dans sa forme, un indice comparable sera utilisé.

Les modifications de tarif s'effectueront conformément à la procédure indiquée dans l'article 4.

## **7 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 d'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 ISAKEY) 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](mailto:privacy@isabelgroup.eu) ou en envoyant une demande datée et signée à Isabel SA/NV, Keizerinlaan, 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](mailto:privacy@isabelgroup.eu) ou en envoyant une demande datée et signée à Isabel SA/NV, Keizerinlaan, 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.

## **8 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.

Isabel ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des défauts d'exécution découlant des circonstances indiquées à l'article 9 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 pas responsable des conséquences éventuelles 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 11, dans les trente (30) jours après que le Client a 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 l'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 ;

Dans toute la mesure permise par la législation applicable, les Parties conviennent que toute responsabilité découlant de ou en relation avec le

présent Contrat sera exclusivement régie par les règles prévues dans le Contrat. Toute responsabilité extracontractuelle (y compris toute responsabilité délictuelle ou toute responsabilité fondée sur un acte illicite / onrechtmatige daad) est expressément exclue, même si les faits ou événements à l'origine de la réclamation pourraient, indépendamment, relever d'un régime de responsabilité délictuelle. Chaque Partie renonce expressément à introduire toute réclamation à l'encontre de l'autre Partie fondée sur une responsabilité extracontractuelle.

En outre, les Parties conviennent que tout dommage résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'une obligation contractuelle par un Auxiliaire d'une Partie ne pourra, dans les limites autorisées par la loi, donner lieu à une action qu'à l'encontre de ladite Partie exclusivement. Aucune action directe ne pourra être intentée à l'encontre de l'Auxiliaire, même si l'acte ou l'omission à l'origine du dommage constitue également un acte illicite. Aux fins du présent article, le terme « Auxiliaire » désigne toute personne physique ou morale engagée par une Partie, directement ou indirectement (notamment par l'intermédiaire d'une société affiliée), pour exécuter, en tout ou en partie, ses obligations contractuelles en vertu du présent Contrat. Cela comprend notamment les employés, administrateurs (exécutifs ou non), agents, sous-traitants, prestataires de services indépendants, ainsi que leurs membres de personnel respectifs.

En conséquence, aucune réclamation ne pourra être introduite au titre du présent Contrat à l'encontre d'un administrateur, dirigeant, salarié ou toute autre personne physique liée à une Partie, à titre personnel.

## **9 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, sans toutefois s'y limiter, la guerre, des émeutes, le terrorisme, des attentats, des grèves, des conflits sociaux, des accidents, pandémies, catastrophes naturelles, y compris des incendies, des inondations ou des pannes de télécommunications (« Force majeure »).

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 11. Le Contrat demeure pleinement en vigueur pour les autres Produits Isabel qui ne sont pas affectés.

## **10 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 in cessible, 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 Produits (ou Service) Isabel peut avoir enfreint les droits de propriété intellectuelle d'un tiers, elle peut décider, à sa seule discrétion, de modifier le Produits ou Service Isabel concerné de façon à éliminer l'infraction, d'obtenir le droit pour le Client de continuer à utiliser le Produits ou Service Isabel, ou, si Isabel estime qu'aucune de ces deux options n'est praticable, de résilier le droit d'utiliser le Produits ou Service Isabel 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.

Isabel reconnaît que les informations fournies par le Client et ses Utilisateurs dans le cadre du Produit ou Service Isabel, ainsi que les données transférées et utilisées par le Client et ses Utilisateurs via ledit Produit (ou Service) Isabel, sont des Informations Confidentielles. Isabel s'engage à ne pas altérer les

Informations Confidentielles, ni à les utiliser à d'autres fins que celles convenues et correspondant à l'objet du Produit ou Service Isabel.

Ne sont pas considérées comme des Informations Confidentielles : les informations (i) qui sont ou deviennent généralement connues sans divulgation de la part d'Isabel ; (ii) dont Isabel avait déjà connaissance avant leur divulgation ; (iii) qui ont été développées de manière indépendante par Isabel.

Nonobstant ce qui précède, les Parties conviennent que les Informations Confidentielles communiquées par le Client et ses Utilisateurs peuvent être utilisées par Isabel dans le cadre du développement, de l'amélioration et de la fourniture de services liés à la sécurité.

## **11 NOTIFICATIONS ET COMMUNICATIONS**

---

### **11.1 Notifications générales**

Sauf disposition contraire du Contrat, toutes les notifications, demandes et autres communications seront réputées valables si elles sont effectuées par écrit et transmises par message électronique envoyé à l'autre partie (pour le Client, de la manière indiquée dans la Demande d'Abonnement et ses modifications ultérieures, par demande écrite adressée au service client d'Isabel (« Isabel Customer Care »), et pour Isabel, à l'adresse email [customercare@isabelgroup.eu](mailto:customercare@isabelgroup.eu)), un message contextuel ou une annonce dans le Produit (ou Service) 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 ou lettre recommandée 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.

### **11.2 Contrat par 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 ; et (3) les Bons de commande peuvent, en vertu du présent Contrat, être conclus par courrier électronique ou par tout autre système d'échange électronique.

Le Client reconnaît que les messages envoyés 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 tout système d'échange électronique du Client, à moins qu'Isabel notifie par écrit au Client que l'échange électronique est rejeté 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).

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 un 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.

## **12 SERVICE CLIENTÈLE (ISABEL CUSTOMER CARE)**

Toutes 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

## **13 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.

## **14 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.

\*\*\*