

## Conditions Générales relatives aux Produits Isabel

### 1. Objet

Les présentes conditions générales (« Conditions Générales ») d'Isabel S.A., dont le siège social se trouve à Bruxelles, Boulevard de l'Impératrice 13-15 (« Isabel »), régissent la fourniture et l'utilisation des produits et des services d'Isabel. « Plate-forme de Services d'Isabel » fait référence aux systèmes, réseaux et plates-formes de services d'Isabel. Les « Produits Isabel » font référence aux produits et services Isabel, y compris l'accès et l'utilisation de la Plate-forme de services d'Isabel.

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

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

Isabel (collectivement, la « Documentation ») et que le Client s'engage à respecter et à faire respecter. Le Client renonce à l'application de ses propres conditions générales et particulières, même s'il y est spécifié qu'elles sont seules applicables.

### 2. Obligations du Client et des Utilisateurs

#### 2.1. Généralités

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

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

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

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

le futur. Le Client accepte de suivre attentivement l'évolution des dispositions légales et de se faire conseiller en la matière par ses propres services ou spécialistes.

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

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

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

- téléchargement, envoi ou diffusion des données contenant des virus, worms, des logiciels-espions ou toute autre forme de programme dangereux ;
- effectuer des calculs, opérations ou transactions capables d'interrompre, de détruire ou de limiter le fonctionnement de la Plate-forme de Services d'Isabel ou de n'importe quel programme, ordinateur ou instrument de télécommunication.

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

légal, s'en prévaut dans ses rapports contractuels avec ses Utilisateurs.

## **2.2. Matériel, logiciels et services télécommunications requis**

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

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

Le Client n'est pas seulement tenu de respecter les prescriptions techniques et de sécurité d'Isabel, il doit aussi prendre les mesures nécessaires pour protéger ses données et pouvoir les récupérer en cas de perte.

## **2.3. Protection et gestion des Moyens d'Accès**

L'utilisation des Produits Isabel exige l'association d'un certificat Isabel, un nom d'utilisateur, un mot de passe et des procédures d'accès spécifiques d'Isabel (ci-après appelés collectivement les « Moyens d'Accès »). Ces Moyens d'Accès sont soumis aux dispositions prévues dans les Conditions Particulières.

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

Le Client informera immédiatement Isabel via le « Help Desk » d'Isabel, sa banque ou toute autre partie précisée dans les Conditions Particulières, en cas de perte, de vol, de non-respect de la confidentialité ou de tout risque d'abus concernant les Moyens d'accès. Sous réserve des dispositions de l'article 4.4 des Conditions Particulières, le Client est, jusqu'à cette notification, entièrement et inconditionnellement responsable de toute utilisation des Produits Isabel, ainsi que des dommages qui en découlent directement ou indirectement.

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

#### **2.4. Stockage**

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

### **3. Obligations d'Isabel**

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

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

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

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

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

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

### **4. Accès aux Produits Isabel par Internet**

Certains Produits Isabel sont à la disposition du Client dans un environnement de fournisseur de services logiciels (*application service provider*, « ASP »). Cela signifie qu'Isabel exploite un matériel informatique central sur lequel certaines applications de software sont exécutées et maintenues. En conséquence, ces applications de

software sont accessibles par le biais d'un navigateur Internet utilisant au moins un serveur d'Isabel pour se connecter à l'Internet public.

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

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

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

## 5. Modifications

Vu la nature des produits ou des services proposés par Isabel et la poursuite de leur développement, le Contrat (y compris les dispositions Contractuelles, les tarifs, etc.) peut être modifié par Isabel. En cas de telles modifications, le Client sera averti conformément aux modalités de l'article 13.1, et informé du changement envisagé au moins deux (2) mois avant l'entrée en vigueur de la modification de Contrat proposé. Durant ce délai de deux (2) mois, le Client a la possibilité de mettre fin sans aucun frais à sa relation avec Isabel. Cette résiliation sera effectuée moyennant notification conforme à l'article 13.2. Si le Client n'exerce pas son droit de résiliation dans le délai imparti, il sera réputé avoir accepté la modification.

Isabel se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les caractéristiques et spécifications techniques des Produits Isabel ainsi

que de la Documentation y afférant, pour autant que ces modifications n'affectent pas la fonctionnalité des Produits Isabel.

## 6. Durée et résiliation du contrat

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

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

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

Chaque partie peut, sans préjudice de son droit à une indemnisation complète, résilier le Contrat, sans autre notification de manquement ni intervention préalable d'un tribunal et avec effet immédiat, en cas de faute grave telle que définie ci-dessus, ou lorsque l'autre partie ne

respecte pas un engagement essentiel du Contrat et omet d'y remédier dans les trente (30) jours suivant l'envoi de la mise en demeure (visée à l'article 13.2). Les parties conviennent que les obligations de paiement ou de domiciliation, les obligations visées à l'article 2, les obligations de confidentialité, les obligations en matière de propriété intellectuelle et de production de données d'identification (du Client comme des Utilisateurs) sont considérées comme des engagements essentiels en vertu du présent Contrat.

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

Isabel a le droit de résilier entièrement ou partiellement le Contrat, à tout moment moyennant un préavis écrit conformément à l'article 13.2. Dans cette hypothèse, un préavis de trois (3) mois s'appliquera, sauf en cas de faute grave telle que définie ci-dessus, ou dans la mesure où la confiance du Client a été gravement affectée. Dans ces cas, Isabel est en droit de résilier sur-le-champ le contrat, sans l'intervention préalable d'un tribunal.

Au plus tôt un (1) an après la Date d'entrée en vigueur (telle que définie dans les Conditions générales spéciales), le Client a le droit de notifier, conformément à l'article 13.2, la résiliation du Contrat pour des raisons de convenances. Le Contrat sera effectivement résilié au terme d'un délai de trois (3) mois suivant la notification, à moins qu'une législation impérative ne l'autorise à résilier le contrat plus tôt. La résiliation par le Client ne donne jamais droit au remboursement des frais déjà exposés.

## 7. Tarifs et facturation

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

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

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

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

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

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

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

où

- la Redevance de la Carte des Tarifs est la redevance visée dans la Carte des Tarifs applicable ;
- L'Indice Agoria actuel est l'indice Agoria publié deux mois avant la date de l'indexation ;
- L'indice Agoria de base est l'indice Agoria du mois qui précède la publication de la Carte des Tarifs en vigueur (comme indiqué sur la Carte des tarifs).

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

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

## 8. Protection de la vie privée

En ce qui concerne les données personnelles que le Client ou les Utilisateurs communiquent à Isabel et qui sont inscrites dans les banques de données, Isabel s'engage à se conformer à la loi du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée dans le cadre du traitement des données personnelles telle que modifiée, et des décrets d'application royaux, et ainsi que décrit plus amplement dans le code de respect de la vie privée disponible sur le site Internet d'Isabel (<http://www.isabel.be/support6/fr-BE/disclaimer/index.php>).

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

- A. des coordonnées de contact professionnel du Client, ainsi que de ses employés et Utilisateurs, telles que leurs nom(s), prénoms, numéros de téléphone, adresse de courrier électronique, adresse postale, fonction au sein de la société, etc. ;
- B. des données techniques relatives au matériel informatique du Client et/ou de l'Utilisateur, telles que le système

d'exploitation, le type et la version du navigateur utilisé, des données d'identification (adresses IP) et cookies ;

- C. des données d'utilisation de produit, telles que, par exemple : le nombre de transactions, le nombre, le volume et le type des paiements et rapports, le système de gestion intégrée (*Enterprise Resource Planning, ERP*) utilisé ; et
- D. toutes autres données communiquées par le Client et/ou par l'Utilisateur, telles que des données relatives aux clients du Client (dans la mesure où cela est pertinent au regard de la prestation des services).

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

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

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

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

Le Client s'engage à informer ses Utilisateurs, et à obtenir leur autorisation, en ce qui concerne le traitement des données mentionné dans le présent article.

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

## 9. Suivi d'accès

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

## 10. Limitation de responsabilité

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

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

Les dispositions du présent article sont destinées à s'appliquer en toutes circonstances, quelle que soit la nature de l'action, sous réserve des Conditions Particulières et du premier paragraphe du présent article.

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

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

Sauf dispositions plus spécifiques applicables le cas échéant, toute réclamation relative aux Produits Isabel doit être formulée par écrit,

conformément à l'article 13.2, dans les trente (30) jours après que le Client ait ou aurait raisonnablement pu avoir connaissance des faits à l'origine de la réclamation. La responsabilité d'Isabel ne sera pas engagée en cas de notification ultérieure à ce délai de trente (30) jours.

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

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

- la communication par le Client de données incorrectes au sujet du Client et/ou des Utilisateurs ;
- l'utilisation du certificat entre le moment de la demande de révocation et l'inscription/ l'enregistrement de la révocation ;
- les changements non autorisés apportés par le Client ou l'Utilisateur aux Produits Isabel, à la Plate-forme de Services Isabel et/ou aux Moyens d'Accès ;
- l'utilisation par le Client et/ou les Utilisateurs des Produits Isabel et des Moyens d'Accès d'une manière non conforme au Contrat, aux conditions définies dans le « Certification Practice Statement » et les « Certificate Policies » d'Isabel en vigueur, à la Documentation d'Isabel et, en général, aux lois, arrêtés/décrets et autres normes légales applicables.

## 11. Force majeure

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

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

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

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

## 12. Droits de propriété intellectuelle

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

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

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

restitués à Isabel, effacés et/ou détruits, sur simple demande d'Isabel, le logiciel, la documentation et toutes leurs copies.

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

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

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

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

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

## **13. Notifications et communications**

### **13.1. Notifications générales**

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

### **13.2. Communications spécifiques**

Les communications spécifiques entre les parties se feront exclusivement par lettre recommandée ou par message électronique avec signature électronique garantie par le certificat d'Isabel.

### **13.3 Contrat par télécopie ou tout autre système de messages électroniques**

Isabel et le Client conviennent que (1) le présent Contrat et toute modification de celui-ci ; (2) toutes conventions de mise à jour, modification ou passage à une nouvelle version d'un Produit Isabel (à l'exclusion d'accords de certification pour lesquels une vérification d'identité en personne est requise par la loi ou par contrat, par

exemple, dans le cas de l'enregistrement d'un nouvel utilisateur) ; et (3) tous Bons de commande (par exemple, pour des lecteurs de carte et des cartes de signature sécurisées, ou se rapportant à des services de conseil par Isabel) peuvent être, en vertu du présent Contrat, conclus par télécopie ou par tout autre système de messages électroniques.

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

De tels contrats et/ou Bons de commande seront réputés conclus au moment où Isabel reçoit le contrat ou Bon de commande sous une forme adéquate, dûment signé, par télécopie ou par le biais d'un autre système de message électronique du Client, à moins qu'Isabel ne notifie par écrit au Client que la télécopie ou tout autre forme de message électronique, est rejeté *en raison de l'existence d'un doute quant à l'identité ou à la capacité du signataire*, et cela au plus tard cinq (5) jours ouvrables après réception (le jour de réception lui-même n'étant pas pris en compte) (désignée ci-après un « Rejet de télécopie »).

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

Le document original sera toujours renvoyé à Isabel ou au fondé de pouvoir indiqué de celle-ci (par exemple, l'Autorité d'enregistrement ou la banque donnant accès aux comptes du Client pour les Produits Isabel (cette dernière étant dénommée la « banque de mise à disposition ». L'Autorité d'enregistrement et la banque de mise à disposition sont toutes deux des banques participantes) par courrier ordinaire.

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

Tout dommage ou préjudice subi par l'une ou l'autre des parties provenant d'une fraude, d'une erreur ou d'un dysfonctionnement technique en relation avec des contrats et Bons de commande

transmis par télécopie ou autre système de messages électroniques sera à la charge du Client, à moins que ce dernier ne produise une preuve de fraude ou de faute grave imputable à Isabel.

## 14. Service clientèle

### 14.1. Coordonnées générales

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

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

Le Client informera immédiatement Isabel via Cardstop (070 344 344), le Help Desk (au numéro de téléphone figurant sur la Rate Card et [www.isabel.be](http://www.isabel.be)) ou la banque affiliée de la perte, du vol, de la violation de la confidentialité ou de tout risque d'abus de ses Moyens d'Accès.

### 14.2 Service au client

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

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

## 15. Incessibilité

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

## 16. Subsistance des dispositions du Contrat

Les dispositions du Contrat destinées à subsister en raison de leur nature et de leur portée subsisteront après la fin, l'expiration, l'accomplissement ou l'annulation du Contrat.

## 17. Application et nullité

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

## 18. Législation applicable – Tribunaux compétents

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

Les parties feront de leur mieux pour négocier en toute bonne foi et faire en sorte que les litiges éventuels ou relatifs (à l'application) du

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

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

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

## Conditions Particulières relatives à Isabel 6

### 1. Généralités

L'utilisation des Produits Isabel identifiés à la Section 2 est régie par les Conditions particulières (« Conditions particulières ») ci-dessous. En vertu de l'article 1 des Conditions Générales, ces Conditions Particulières ont pour but de préciser les droits et obligations des parties eu égard à l'usage des Produits Isabel spécifiques. Sauf disposition contraire convenue entre les parties, les Conditions Générales (y compris les définitions) s'appliquent aux Conditions Particulières ci-après. Les tarifs figurent sur la Carte des Tarifs.

### 2. Objet et durée

L'offre Isabel 6 comprend les Produits Isabel suivants :

- Isabel Secured Access,
- Isabel Bankit ("eBanking Services », « Isabel Go » inclus) et
- Isabel Zoomit.

Le Client précise dans la Demande d'Abonnement ou (le cas échéant) à l'aide de l'application Web adéquate auquel des Produits Isabel il souhaite s'abonner. Les conditions d'utilisation de ces produits sont détaillées ci-après.

Une fois la Demande d'Abonnement envoyée par le Client et acceptée par Isabel, Isabel vendra au moins un lecteur de carte au Client (en cas de commande par le biais du présent formulaire). En outre, Isabel enverra des cartes à puce personnalisées qui permettront l'accès au Client ou à l'utilisateur. Les cartes à puce restent la propriété d'Isabel. Les prix relatifs à l'utilisation des Produits Isabel et à l'installation des produits et des services ci-dessus sont définis dans un tarif distinct (« Carte des tarifs ») et sont disponibles au siège d'Isabel, sur [www.isabel.be](http://www.isabel.be) ainsi qu'auprès de la Banque. Le Client déclare avoir connaissance des tarifs en vigueur. Isabel se réserve le droit de

refuser la Demande d'Abonnement en agissant en toute bonne foi. Isabel informera le Client en cas de refus.

Le Client accepte d'informer immédiatement Isabel s'il ne reçoit pas le lecteur carte à puce (le cas échéant) dans les huit (8) jours calendrier à dater de l'envoi de la Demande d'inscription. Le cas échéant, Isabel facturera au Client les frais relatifs au lecteur de carte et à la carte à puce.

Le contrat s'appliquera à l'utilisation des Produits Isabel à partir de l'encodage de La Demande d'Abonnement par la Banque (« Date d'entrée en vigueur ») sauf si Isabel, suite à une décision motivée, refuse la Demande d'Abonnement et met fin au contrat moyennant l'envoi d'une lettre recommandée dans les cinq (5) jours ouvrables après soumission de la Demande d'Abonnement.

A compter de la Date d'entrée en vigueur, le contrat signé pour une période indéfinie d'une durée minimum d'un (1) an sera effectif. Au cours de cette période minimum d'un an, le Client ne pourra pas résilier le contrat unilatéralement. En cas de non-respect du présent Contrat, une indemnité égale à la somme due pour l'utilisation des produits Isabel au long de la première année du contrat sera exigible de plein droit et sans préavis. Au terme de cette période minimum d'un (1) an, le Client pourra mettre fin au contrat conformément à l'article 6 des Conditions Générales.

Le Client a conscience qu'Isabel a le droit de refuser le certificat et/ou l'accès aux Produits Isabel dans le cadre du processus d'inscription et de certification qui a lieu une fois la Demande d'Abonnement envoyée, conformément aux conditions définies dans le CPS et lors de la vérification de la Demande d'Abonnement.

Lorsque le présent Contrat arrive à son terme, ou si les Utilisateurs (tels que définis ci-après) sont supprimés de la liste des Utilisateurs, le Client devra immédiatement renvoyer le matériel fourni par Isabel, tel que, mais sans y être limité, le lecteur de carte et la/les Secure Signing Card(s) des utilisateurs concernés. Le Client assume la totale responsabilité en cas d'utilisation abusive des Produits Isabel par les Utilisateurs ou par des tiers jusqu'au retour des Secure Signing Cards chez Isabel.

Seuls les Utilisateurs cités dans la Demande d'Abonnement (« Utilisateurs ») et les Utilisateurs ajoutés dans l'Annexe des Utilisateurs pourront accéder aux Produits Isabel au terme de leur inscription et suite à leur certification conformément au CPS. Le Client s'engage à informer ses Utilisateurs quant aux obligations leur incombant en ce qui concerne la Demande d'Abonnement et le contrat concernant l'utilisation des Produits Isabel. Il veillera en outre à respecter ses engagements.

### 3. Accès Sécurisé à Isabel

#### 3.1 Objet

Isabel Secured Access permet à l'Utilisateur d'apposer une signature électronique à des documents ou des fichiers à l'aide de données servant à générer une signature garantie par un certificat. La signature électronique ne peut être utilisée que dans le cadre du système de communication et des logiciels/programmes d'Isabel, ainsi que dans toute autre utilisation autorisée par Isabel.

Isabel Secured Access comprend des services de sécurité permettant un accès sécurisé aux Produits Isabel, la Plate-forme de Services d'Isabel, les services fournis par des tiers ainsi que la signature de documents ou de fichiers. L'utilisation de ces services de sécurité est exigée par les Produits Isabel utilisés pour Isabel 6.

Isabel Secured Access comprend les éléments suivants :

- la fourniture d'une Secure Signing Card (Smartcard) ;
- la fourniture d'une Signature PKI avec certificat Isabel ; et

Dans le cadre d'Isabel Secured Access et sous réserve de l'approbation d'Isabel quant à la certification du Client et des Utilisateurs conformément aux procédures en vigueur, Isabel (en personne ou par le biais d'une personne désignée par elle) remettra à chaque Utilisateur une carte à puce qui permettra au Client et aux Utilisateurs de s'identifier d'une manière sécurisée et de signer les documents et les fichiers électroniques à l'aide d'une signature électronique assortie d'un certificat Isabel. Le certificat Isabel contenu sur la carte à puce ainsi que le nom d'utilisateur, le mot de passe et les

procédures d'accès représentent les « Moyens d'Accès » conformément à l'article 2.3 des Conditions Générales.

#### 3.2 Obligation du Client et des Utilisateurs

Le Client respectera et fera en sorte que les Utilisateurs respectent toutes les obligations stipulées dans le présent Contrat. En outre, le Client veillera à respecter les règles et les lignes de conduite définies dans la Documentation.

Le Client accepte le fait que les Moyens d'Accès sont strictement personnels et qu'il est responsable de la conservation, de la confidentialité, de la sécurité et du bon usage des Moyens d'Accès par lui et par ses Utilisateurs. Il s'engage à faire le nécessaire pour éviter que des tiers non autorisés en prennent connaissance et les utilisent.

En vertu de l'article 2.1 des Conditions Générales, le Client reconnaît et accepte qu'il est responsable des actions et des transactions réalisées par tous les Utilisateurs lors de l'utilisation des Services PKI d'Isabel.

#### 3.3 Enregistrement et certification

##### 3.3.1. Généralités

L'utilisation d'Isabel Secured Access nécessite l'enregistrement préalable et l'attribution d'au moins un certificat par Isabel. Les services de certification et d'enregistrement d'Isabel sont offerts conformément aux conditions du CPS. Sans préjudice de l'applicabilité de toutes les autres clauses du CPS, l'article 3.4 ci-dessous dresse la liste des principales obligations incombant au Client et aux Utilisateurs quant à l'utilisateur du certificat Isabel.

Le CPS décrit en outre les droits et obligations des parties dans le cadre du processus d'enregistrement et de certification, les conditions d'utilisation, le délai de conservation des données et la procédure de révocation du certificat.

Le Client s'engage à respecter le CPS. Isabel décline toute responsabilité en cas d'utilisation du certificat ou des Moyens d'Accès constituant une violation du CPS.

### 3.3.2. Enregistrement

L'enregistrement exige que le Client produise les données et documents demandés par Isabel (ou l'Autorité d'Enregistrement), y compris l'identité, la capacité juridique et d'autres caractéristiques et compétences propres au Client et aux Utilisateurs.

En plus, en vue de la délivrance du certificat, tout Utilisateur doit être enregistré de façon adéquate et conforme au CPS.

Pour chaque Utilisateur, les données demandées par Isabel (ou l'Autorité d'Enregistrement) doivent être produites et le Client s'engage à ce que chaque Utilisateur respecte les dispositions du Contrat et autres obligations, en particulier concernant le traitement des données personnelles conformément à l'article 8 des Conditions Générales. Sur simple demande de la part d'Isabel, le Client remettra à Isabel tous autres documents et données pertinents pour l'enregistrement des Utilisateurs et la délivrance du certificat.

Le Client garantit que toutes les données et/ou documents fournis, et si applicable ceux qui s'appliquent aux Utilisateurs, sont corrects. Le Client reconnaît et accepte qu'Isabel n'est aucunement responsable vis-à-vis du Client quant à la vérification des données remises par le Client. Conformément aux conditions du CPS, le Client informera immédiatement Isabel de tout changement intervenant dans les données et documents soumis par le Client à Isabel. Le Client est responsable de tout dommage résultant de la fourniture de données et/ou documents inexacts ou incomplets. Isabel s'engage à tenir compte le plus rapidement possible de tout changement dans les données qui lui sont communiquées par le Client et les Utilisateurs conformément aux procédures exposées dans le CPS.

### 3.3.3. Délivrance d'un certificat

Isabel délivre un ou plusieurs certificats aux Utilisateurs qu'elle accepte et qui ont procédé à l'enregistrement auprès d'une Autorité d'Enregistrement. Isabel se réserve le droit de refuser la délivrance d'un certificat par une décision motivant dûment un tel refus.

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

Les certificats sont délivrés pour la période spécifiée dans le CPS.

Les parties conviennent que ni l'accréditation, ni la délivrance des certificats par Isabel dans toutes les transactions avec le secteur public, ne sont pertinentes ni déterminantes dans la relation entre Isabel et ses Clients. Isabel informera ses clients conformément à l'article 13.1 des Conditions Générales si elle donne l'accréditation ou si son certificat peut être utilisé dans l'intégralité ou une partie des transactions avec le service public.

Isabel offre des procédures de contrôle du contenu de chaque certificat et s'engage à tenir une base de données précise regroupant tous les certificats délivrés par Isabel. Les certificats comme les Moyens d'Accès et de signature restent la propriété exclusive d'Isabel.

### 3.3.4 Révocation du certificat

Le Client déclare avoir connaissance de la procédure relative à la révocation des certificats telle que définie dans le CPS, et s'engage à la respecter. Il veillera également à ce que les Utilisateurs respectent cette procédure.

Isabel tiendra compte le plus rapidement possible d'une demande de révocation valablement formulée. Sa responsabilité contractuelle à l'égard du Client ne commence à avoir effet cependant que le troisième jour ouvrable suivant la date de réception d'une révocation émanant clairement du Client et adressée au service compétent de la façon spécifiée dans le CPS.

Isabel se réserve le droit de révoquer un certificat et/ou, si approprié, d'empêcher immédiatement l'accès aux Produits Isabel si, notamment:

- il existe des raisons sérieuses de croire que le certificat est émis sur la base d'informations erronées ou fausses, ou que les données du certificat ne correspondent plus à la réalité ou que le caractère confidentiel des données relatives à la création de la signature a été violé ;
- les tribunaux ordonnent les mesures de l'article 20, § 4, b) de la loi du 9 juillet 2001 organisant le cadre juridique des signatures

électroniques et des services de certification (« Loi sur la Certification ») ;

- Isabel cesse ses activités sans qu'elles soient reprises par un autre fournisseur de service de certification garantissant un même niveau de qualité et de sécurité ;
- Isabel est avertie du décès de la personne physique ou de la dissolution de la personne morale titulaire du certificat ;
- le Client ne paie pas par domiciliation ou révoque sa domiciliation sans ouvrir une nouvelle domiciliation (ex. en cas de changement de banque).

Isabel informera le Client de la révocation et motive sa décision. La révocation d'un certificat est définitive. Lorsqu'un certificat expire ou est révoqué, son titulaire ne peut plus utiliser les Moyens d'Accès ni les faire certifier par un autre fournisseur (de service de certification).

### **3.4 Clauses du CPS (extrait)**

Sans préjudice de l'applicabilité de toutes les autres clauses du CPS, l'article 3.4 ci-dessous contient un extrait des principales obligations incombant au Client et aux Utilisateurs utilisant le certificat Isabel.

#### **3.4.1 DEMANDE D'UN CERTIFICAT ISABEL**

L'Abonné au Certificat Isabel est obligé :

1. de fournir des données correctes, précises et complètes dans la Demande de Certificat Isabel ;
2. de faire signer la Demande de Certificat Isabel par le Titulaire du Certificat Isabel ;
3. de signer la Demande de Certificat ;
4. d'envoyer la Demande de Certificat Isabel à une Autorité d'Enregistrement d' Isabel,

pour pouvoir demander un Certificat Isabel.

À cette fin, l'Abonné au Certificat Isabel doit respecter les clauses reprises aux chapitre 3.1 – Inscription/ Enregistrement préalable et 4.1 - Demande de Certificat du CPS.

#### **3.4.2 GÉNÉRATION DE LA PAIRE DE CLÉS**

Au cas où le Titulaire du Certificat générerait lui-même sa paire de clés, celui-ci devra respecter les clauses relatives aux normes de qualité (entre autres, la longueur des clés ainsi que l'algorithme) conformément aux dispositions du chapitre 6.1 - Génération et installation de la Paire de Clés du CPS.

#### **3.4.3. OBTENTION DU CERTIFICAT ISABEL**

Une fois que l'Autorité d'Enregistrement d'Isabel, auprès de laquelle la Demande de certificat Isabel a été envoyée, a notifié, identifié et vérifié l'Abonné et le Titulaire, le Titulaire du certificat Isabel devra obtenir de l'Autorité de certification Isabel les éléments suivants:

1. un Certificat Isabel certifiant la Clé Publique associée à la Clé Privée du Titulaire ;
2. éventuellement le logiciel permettant de produire une signature électronique ;
3. éventuellement une Isabel Secure Signing Card ou un Dispositif permettant d'empêcher toute altération pour la mise en œuvre de la Clé Privée du Titulaire ;
4. éventuellement une Paire de Clés (uniquement pour la Procédure de Certification Standard, cf. chapitre 4.2.1 du CPS) ;
5. éventuellement un code PIN (uniquement pour la Procédure de Certification Standard, cf. chapitre 4.2.1 du CPS).

#### **3.4.4. ACCEPTATION DU CERTIFICAT ISABEL**

Dès réception du Certificat Isabel, le Titulaire devra vérifier le Certificat d' Isabel ainsi que toutes les informations qu'il contient, et signifier son acceptation (ou non) dudit certificat à l'Autorité de Certification Isabel qui a délivré le certificat.

En acceptant le certificat, le Titulaire déclare que les informations figurant dans le Certificat Isabel sont correctes, précises et complètes.

L'acceptation du Certificat Isabel implique l'acceptation du CPS et du CP ainsi que l'acceptation de toutes les autres notifications au Titulaire.

L'acceptation sera réputée être intervenue, soit par 1) un avis explicite d'acceptation, soit par 2) l'utilisation du Certificat par le Titulaire, ou encore 3) au terme d'une période de 10 jours suivant la publication dans le Référentiel en l'absence de remarques émanant du Titulaire. Lorsque plusieurs cas successifs sont conformes à l'un ou l'autres des scénarios abordés ci-dessus, le premier à se présenter sera celui dont il sera tenu compte.

À cette fin, le Titulaire du Certificat Isabel doit respecter les clauses du chapitre 4.3 - Acceptation du certificat du CPS.

#### **3.4.5. OBTENTION DES INFORMATIONS NÉCESSAIRES AFIN D'UTILISER CORRECTEMENT ET EN TOUTE SÉCURITÉ LES SERVICES PKI D'ISABEL**

Le Titulaire du Certificat Isabel se doit d'obtenir de l'Autorité de Certification Isabel qui a délivré son Certificat Isabel, les documents suivants :

1. un avis quant à ses obligations conformément au chapitre 2.1.3 - Obligations de l'Abonné et du Titulaire du Certificat Isabel du présent CP d'Isabel ainsi qu'au même chapitre du CPS ;
2. un avis quant aux exigences relatives à la protection de sa Clé Privée conformément au chapitre 6.2 - Protection de la Clé Privée du CPS ;
3. un avis quant aux garanties précises offertes par les services PKI d'Isabel conformément au chapitre 2.2 – Responsabilité du présent CP.

La publication du CP et du CPS d'Isabel doit être considérée comme un avis destiné aux Titulaires du Certificat et aux Parties Concernées par le Certificat Isabel. L'utilisation du Certificat Isabel par le Titulaire implique l'acceptation des déclarations figurant dans lesdits avis.

#### **3.4.6. GARANTIE DE CONFIDENTIALITÉ POUR LA CLÉ PRIVÉE**

Le Titulaire du certificat Isabel se doit de protéger, de conserver et d'assurer la confidentialité de sa Clé Privée ainsi que celle du code PIN afin d'éviter toute utilisation abusive/non autorisée de la Clé Privée.

En règle générale, le Titulaire veillera à prendre toutes les précautions adéquates contre la perte, la divulgation à autrui, l'altération ou l'utilisation abusive/non autorisée des clés et de la Isabel Secure Signing Card. Toute utilisation de la Clé Privée du Titulaire sera reconnue comme telle jusqu'à preuve du contraire. À cette fin, le Titulaire du Certificat Isabel doit respecter les clauses du chapitre 2.8 - Confidentialité du présent CPS, ainsi que celles du chapitre correspondant dans le CPS.

#### **3.4.7. RESTRICTIONS QUANT À L'UTILISATION DE LA CLÉ ET DU CERTIFICAT ISABEL**

Le Titulaire du Certificat Isabel peut exclusivement utiliser sa Clé Privée et le Certificat Isabel dans les limites prévues/ aux fins d'utilisation prévus et dans le respect des dispositions suivantes :

1. chapitre 1.3.6 - Applicabilité du présent CP d'Isabel ;
2. tout contrat (existant ou futur) liant Isabel et le Client.

Si le Titulaire pense/estime que la sécurité de la Clé Privée est compromise, il doit demander la révocation de son Certificat Isabel et cesser de signer numériquement ses documents à l'aide de la Clé Privée.

Lorsque tous les certificats associés à la même Clé Publique ont été révoqués ou ont expiré, la Clé Publique devient invalide. Le Titulaire n'est plus autorisé à utiliser la Clé Privée correspondante, entre autres pour la signature numérique ou pour le décryptage de documents.

#### **3.4.8. SIGNALEMENT AU SERVICE DE RÉVOCATION D'ISABEL QUANT À LA COMPROMISSION DE LA CLÉ OU DU CODE PIN - PERTE DE LA CARTE DE SIGNATURE SÉCURISÉE ISABEL**

Le Titulaire du Certificat Isabel ou l'Abonné doit immédiatement avvertir le Service de Révocation d'Isabel dans les cas suivants :

1. compromission, perte ou divulgation suspectée ou avérée de la Clé Privée du titulaire ;
2. perte suspectée ou avérée de la Isabel Secure Signing Card du titulaire ;

3. compromission, perte ou divulgation suspectée ou avérée du Code PIN du titulaire.

Par conséquent, le Titulaire du Certificat Isabel doit respecter les clauses du chapitre 4.4 - Révocation du Certificat du CPS.

Les Titulaires de Certificat Isabel de la communauté WISE ne peuvent pas utiliser ce service et doivent prendre contact avec/notifier l'Autorité d'Enregistrement compétente (cf. 2.1.3.9 - Signalement à l'Autorité d'Enregistrement en cas de compromission de la Clé Privée ou du code PIN - Perte de la Isabel Secure Signing Card - Changement de Statut).

#### **3.4.9. SIGNALEMENT AU SERVICE DE RÉVOCATION D'ISABEL QUANT À LA COMPROMISSION DE LA CLÉ OU DU CODE PIN - PERTE DE LA ISABEL SECURE SIGNING CARD – CHANGEMENT DE STATUT**

Le Titulaire du Certificat Isabel ou l'Abonné doit immédiatement avvertir l'Autorité d'Enregistrement d'Isabel dans les cas suivants :

1. compromission, perte ou divulgation suspectée ou avérée de la Clé Privée du Titulaire ;
2. perte suspectée ou avérée de la Isabel Secure Signing Card du Titulaire ;
3. compromission, perte ou divulgation suspectée ou avérée du code PIN du Titulaire ;
4. modification des informations fournies lors de la Demande du Certificat Isabel.

Aux fins des paragraphes 1 à 3 ci-dessus, le Titulaire du Certificat Isabel doit respecter les clauses du chapitre 4.4 - Révocation du Certificat du CPS. La révocation est signalée à l'Autorité d'enregistrement d'Isabel dans les cas non pris en charge par le Service de Révocation Isabel.

#### **3.4.10 SANCTIONS ET INDEMNISATION DES PARTIES EN CAS DE DOMMAGES**

Le Titulaire du Certificat Isabel et la Partie Concernée doivent respecter les dispositions prévues dans le chapitre 2.2 - Responsabilité du présent CP.

L'Autorité de Certification d'Isabel a le droit de révoquer le certificat d'un Titulaire en cas de non-respect des obligations imposées par le CPS, le présent CP et ou tout contrat liant Isabel et le Titulaire. La révocation dans un tel cas n'exclut pas les autres sanctions et indemnités prévues par la loi, le contrat ou les règlements en vigueur tels que le CPS ou le présent CP.

#### **3.4.11. UTILISATION D'UN PÉRIPHÉRIQUE DE SIGNATURE SÉCURISÉE**

Le Titulaire du Certificat Isabel doit utiliser un Périphérique de Signature Sécurisée pour stocker et utiliser sa Clé Privée :

1. soit une Isabel Secure Signing Card (pour une Personne Physique ou une Fonction) ;
2. soit un Périphérique permettant d'Empêcher toute Altération (pour une Personne Physique, une Fonction ou une Application) ;
3. soit un Module de Sécurité Matériel Tiers (pour une Personne Physique, une Fonction ou une Application).

L'utilisation de Systèmes Empêchant l'Altération est limitée aux applications nécessitant la création automatique de signatures numériques (par exemple envoi de courriers automatisé, contenu Web signé,...).

Le Module de Sécurité Tiers ne peut être utilisé que sur l'accord écrit préalable d'Isabel. Son utilisation est limitée aux applications Edifact qui n'utilisent pas de logiciel Isabel.

#### **3.4.12. RESTRICTIONS QUANT À L'UTILISATION DE LA CLÉ PUBLIQUE**

Le Titulaire du Certificat Isabel ou l'Abonné ne peuvent pas introduire de Demande de Certificat contenant la Clé Publique dans un Certificat Isabel auprès d'une Autorité de Certification tierce, et ce, même si le Certificat a expiré ou a été révoqué. Le Titulaire du Certificat Isabel ou l'Abonné ne peuvent pas introduire de demande contenant la Clé Publique dans un Certificat destiné à un tiers auprès d'une Autorité de Certification Isabel, et ce, même si ce Certificat de tiers a expiré ou a été révoqué.

### 3.5. Fourniture de preuve et conservation des données

#### 3.5.1 Preuve

Entre le Client et Isabel, les messages électroniques, connexions, opérations et transactions sur le réseau 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 capacité de preuve n'interdit pas aux parties de recourir à tous les autres modes de preuve autorisés par la loi.

#### 3.5.2. Conservation des données

Les données sont conservées durant trois (3) mois sous réserve des mentions légales qui exigent une durée plus longue. Passé ce délai, Isabel se réserve le droit de les détruire, sauf si le client demande à conserver à ses frais une copie des données au moins quinze (15) jours avant l'expiration du délai.

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 de révocation.

Les obligations d'Isabel se limitent à la fourniture d'un service de signature et de certification et à la mise à sa disposition d'une infrastructure technique qui permet une communication normalisée reposant sur une procédure de sécurité uniforme.

## 4. Isabel Bankit (eBanking Services)

### 4.1 Généralités

Le service eBanking d'Isabel s'inscrit dans le cadre d'une prestation de service concernant des opérations financières et où la responsabilité d'Isabel se limite à fournir les Moyens d'Accès et à mettre à disposition l'infrastructure et les services y afférents sur lesquels sont transportées (« mere conduit » - simple transport) les transactions financières

électroniques sur différents comptes des différentes banques (ci-après dénommées « Banques Affiliées »).

Les règles régissant la fourniture de la prestation de service par Isabel quant à la mise à disposition des Moyens d'Accès, l'infrastructure et les prestations apparentées, sont soumises aux présentes Conditions Particulières. Les obligations de chaque banque affiliée sont consignées dans les Conditions Générales régissant l'usage d'Isabel 6 au sein des banques affiliées et dans les Conditions Générales des banques affiliées (ci-après collectivement dénommées « Conditions des Banques »). Dans les présentes Conditions Particulières, il est fait référence, selon les nécessités, à certaines obligations des banques affiliées telles que spécifiées dans les Conditions des Banques.

### 4.2. Description de Bankit

« Bankit » offre la possibilité, via le certificat délivré par Isabel, d'envoyer des paiements libellés en euros ou en devises étrangères, dans un message électronique auquel est jointe une signature électronique sophistiquée, codée et structurée, selon une structure préalablement fixée, à l'intention d'un bénéficiaire situé en Belgique ou à l'étranger. Ces transactions financières sont exécutées par une banque dont le siège social ou les succursales sont situés en Belgique et reconnus par la Commission Bancaire et Financière. Les sommes maximales autorisées pour les transactions sont définies dans les Conditions des Banques ou font l'objet d'un contrat spécifique signé avec la banque affiliée concernée. Des informations peuvent en outre être obtenues à propos des comptes bancaires que possède le Client auprès des banques affiliées. Il est expressément convenu qu'Isabel ne peut en aucun cas être tenue responsable du contenu des fichiers envoyés au format ABB (CIRI, CODA) par exemple.

Bankit offre également un accès à plusieurs services spécifiques développés par les banques affiliées et demeurant sous la responsabilité de celles-ci. Isabel décline toute responsabilité en cas de dommages, d'erreurs ou de réclamations suite à l'utilisation ou à l'impossibilité d'utilisation / défaut de ces services spéciaux.

Les services Bankit se présentent sous la forme d'une application Web. Toutes les clauses de l'article 2.2 des Conditions Générales restent par conséquent applicables.

### 4.3 Isabel Go

Dans Bankit, deux fonctionnalités supplémentaires sont disponibles afin de permettre au Client de préparer ses transactions : (i) Isabel Go et (ii) Isabel 6 Corporate Synchronizer.

Isabel 6 Corporate Synchronizer est un outil indépendant, et son utilisation par le Client est régie par des conditions générales distinctes.

Isabel Go est relié à des logiciels tiers (provenant, entre autres, de partenaires logiciels) utilisant Isabel Go pour leur fonctionnement opérationnel. Le Client et ses Utilisateurs peuvent utiliser Isabel Go uniquement par connexion à un Logiciel de Partenaire Logiciel. La liste des Logiciels de Partenaire Logiciel figure à l'annexe suivante : <http://www.isabel.be/support6/fr-BE/partners/swp.php>. Seuls des Utilisateurs enregistrés et certifiés conformément au CPS peuvent Utiliser Isabel Go. Isabel Go permet aux Utilisateurs de préparer leurs transactions en téléchargeant des fichiers comptables, en vrac, vers et depuis la Plate-forme de service d'Isabel, sans nécessité d'une interaction manuelle. La validation des transactions peut uniquement être opérée par une personne physique utilisant Isabel OfficeSign et l'Isabel Secure Signing Card. L'Utilisation d'Isabel Go étant liée au fonctionnement d'un autre logiciel, Isabel décline explicitement toute responsabilité relative à l'utilisation de cet autre logiciel. Toute responsabilité en rapport avec une quelconque déficience opérationnelle doit être réglée dans le contexte de l'utilisation de ces produits logiciels tiers.

### 4.4 Utilisation des Moyens d'Accès

#### 4.4.1 Généralités

Les mesures de précaution que doit prendre le Client pour éviter toute utilisation abusive des Moyens d'Accès et tenir compte des risques

associés à l'usage des Moyens d'Accès sont stipulées dans le Contrat et communiquées périodiquement au Client selon les nécessités.

Si le Client a averti Isabel en cas de perte, de vol ou de toute irrégularité aux termes de l'article 4.4, Isabel empêchera toute utilisation ultérieure des Moyens d'Accès afin d'éviter toute transaction frauduleuse/ irrégulière.

La responsabilité d'Isabel ne peut en aucun cas être engagée pour cause de fraude, d'acte délibéré ou de négligence grave du Client, ni pour un usage des Moyens d'Accès par le Client jugé non conforme et non approprié aux conditions du Contrat.

#### 4.4.2. Dispositions pour les Clients - personnes physiques

Le présent article 4.3.2 s'applique uniquement aux Clients qui sont des personnes physiques utilisant Isabel 6 pour des raisons professionnelles personnelles.

Isabel supporte les risques associés à l'envoi des Moyens d'Accès. Isabel s'abstient d'envoyer des Moyens d'Accès non demandés eu égard au service Isabel 6 à moins qu'ils ne remplacent tout ou partie des Moyens d'Accès du Client.

Isabel garantit le caractère confidentiel du numéro d'identification personnel ou de tout autre code d'identification personnel du Client.

En vertu des Conditions des Banques, les banques affiliées concernées doivent tenir des registres des transactions effectuées via Isabel 6 pendant une période de cinq (5) ans au moins à dater de l'exécution desdites transactions. Conformément aux Conditions des Banques, le Client reçoit de la banque affiliée concernée des informations périodiques sur les transactions qu'elle a exécutées.

Sous réserve des conditions de l'article 4.4, Isabel est responsable de la non-exécution ou de la mauvaise exécution des transactions à la suite d'une défaillance des Moyens d'Accès, étant donné qu'Isabel est un simple intermédiaire de transport (« *mere conduit* »). La responsabilité concernant la non-exécution ou la mauvaise exécution des transactions est régie par les Conditions des Banques.

Sous réserve de ce qui est prévu dans l'article 4.4 des Conditions Particulières, et étant donné qu'Isabel est un simple intermédiaire de

transport (« *mere conduit* »), Isabel est responsable de l'utilisation des Moyens d'Accès sans l'autorisation de l'Utilisateur. Pour toute faute ou irrégularité dans la tenue du compte du Client, les Conditions des Banques seront applicables.

En cas de contrefaçon de tout ou d'une partie des Moyens d'Accès, Isabel est responsable de l'utilisation de l'instrument contrefait.

Sous réserve des dispositions de l'article 4.5, et étant donné qu'Isabel est un simple intermédiaire de transport (« *mere conduit* »), dans tous les cas où Isabel est responsable, Isabel doit uniquement rembourser au Client, le plus rapidement possible (et à l'exclusion de tous autres dommages) :

- le montant de l'opération non exécutée ou incorrectement exécutée, éventuellement majoré d'intérêts sur cette somme, suite à un mauvais fonctionnement/ un défaut des Moyens d'Accès ;
- la somme éventuellement nécessaire pour rétablir le Client dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'utilisation non autorisée des Moyens d'Accès, éventuellement majorée d'intérêts sur cette somme ;
- la somme nécessaire pour rétablir le Client dans la situation où il se trouvait avant l'usage des Moyens d'Accès contrefaits ;
- les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le Client pour la détermination du dommage indemnisable ;
- la perte financière résultant de l'exécution incorrecte des opérations par le Client, lorsque cette exécution est due à un dysfonctionnement des appareils, des terminaux ou de tout autre équipement agréé par Isabel, pour autant que le dysfonctionnement n'ait pas été provoqué par le Client, soit sciemment, soit en violation des obligations et responsabilités du Client.

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

### **4.5.1 Généralités**

Le Client veille à ce que soient utilisés les Moyens d'Accès ou toute partie de ces Moyens conformément au Contrat et à la Documentation. Le Client veille à ce que toutes les précautions nécessaires pour garantir la sécurité des Moyens d'Accès ou de toute partie de ces Moyens, ainsi que de tout autre moyen qui en permet l'usage, soient respectées.

Le Client s'engage à notifier sans délai Isabel, ou la ou des banque(s) affiliée(s) concernée, en cas de vol ou perte des Moyens d'Accès ou toute partie de ces moyens ou de tout autre moyen qui en permet l'usage. Le Client informera en outre sans délai la banque affiliée concernée, en accord avec les Conditions des Banques, de la transcription, sur son relevé ou sur ses extraits de compte, de toute transaction pour laquelle le Client n'a pas donné son autorisation, ou de toute autre transaction anormale, 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 notifie pas sur-le-champ Isabel en cas de vol ou de perte conformément aux dispositions ci-dessus, ou 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 ou une partie de ces Moyens, s'ils ont été associés à ces Moyens ou si le code a été noté à un autre endroit dont l'accès est évident, ces cas seront assimilés à une négligence grave.

Dans tous les cas, le Client est responsable en cas de fraude, d'acte délibéré, de négligence grave ou en cas d'usage incorrect des Moyens d'Accès ou d'une partie de ces Moyens. Les cas suivants, entre autres, seront assimilés à une négligence grave :

- inscription du code secret (numéro d'identification personnel), sous quelque forme que ce soit, sur un objet ou un document conservé avec ou associé aux Moyens d'Accès ou à une partie de ces Moyens ;
- communication à un tiers (y compris le conjoint, un membre de la famille ou des amis) du code secret et/ou autorisation de ce même tiers à utiliser les Moyens d'Accès ou d'une partie de ces Moyens ;
- omission d'informer sans délai Isabel, la banque affiliée ou l'organisme compétent en cas de perte ou de vol des Moyens d'Accès ou d'une partie de ces Moyens ;

- omission d'informer sans délai Isabel, la banque affiliée ou l'organisme compétent dans les cas suivants :
  - o transcription, 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.
- abandon des Moyens d'Accès ou d'une partie de ces Moyens dans un véhicule ou en un lieu accessible au public sauf si lesdits Moyens se trouvent dans un tiroir ou une armoire fermé(e) à clé. Sont considérés comme lieux accessibles au public les lieux auxquels un grand nombre de personnes ont effectivement accès sans qu'il s'agisse nécessairement de lieux publics ;
- omission d'introduire une plainte auprès des services de police dans les 24 heures suivant la constatation des faits ;
- usage des Moyens d'Accès d'une manière non conforme au présent Contrat ou contradictoire avec le Contrat ;
- omission de retourner les Moyens d'Accès à la demande d'Isabel ou de la banque affiliée ;
- si le Client omet de reprendre les Moyens d'Accès aux Utilisateurs qui, pour quelque raison que ce soit, ne peuvent plus utiliser les Moyens d'Accès au nom du Client (par exemple, en cas de licenciement d'un Utilisateur par le Client).

#### 4.5.2. Dispositions pour les Clients - personnes physiques

Le présent article s'applique uniquement aux Clients qui sont des personnes physiques utilisant Isabel 6 à des fins professionnelles personnelles.

Le Client ne peut révoquer un ordre qu'il a donné à l'aide des Moyens d'Accès ou d'une partie de ces Moyens, sauf si le montant n'est pas connu au moment où l'ordre est donné.

Toute contestation d'une transaction par le Client doit être communiquée dans les trois (3) mois suivant la réception de l'information relative à cette transaction, conformément à l'Article 13.2 des Conditions Générales ou conformément aux Conditions des Banques. Au cas où la/les banque(s) affiliée(s) concernée(s)

manquerai(en)t aux obligations détaillées dans les Conditions des Banques auxquelles le présent document fait référence, le Client est tenu d'en avertir Isabel sans délai.

Jusqu'à cette notification, le Client est responsable des conséquences associées au vol ou à la perte des Moyens d'Accès ou d'une partie de ces moyens, étant entendu toutefois que la responsabilité du Client ne pourra dépasser la somme de 150 euros, sauf si le Client s'est rendu coupable de fraude ou de négligence grave, auquel cas aucun maximum ne sera applicable.

Après la notification, le Client n'est plus responsable des suites découlant de la perte ou du vol des Moyens d'accès ou d'une partie de ces moyens, sauf si Isabel peut prouver que le Client a agi frauduleusement.

#### 4.6. Grille d'Autorisation et Administrateur Client

En coopération avec la banque affiliée, Isabel définira les actions et les opérations autorisées ou non par le Client et les Utilisateurs, ainsi que leurs limites (par ex. l'ampleur de la transaction). La liste reprenant les actions et les opérations autorisées ou non s'appelle la Grille d'Autorisation.

Le Client peut désigner un administrateur client (« Administrateur Client »). En accédant aux éléments privilégiés d'Isabel 6, l'Administrateur Client pourra modifier en partie la Grille d'Autorisation pour les Utilisateurs selon les modalités définies par Isabel et la banque affiliée en permettant ou non à certains Utilisateurs d'accomplir certaines actions. Le Client déclare que l'Administrateur Client approprié a le droit d'accomplir tous les activités et tâches qui lui sont conférées. Ni Isabel, ni l'Autorité d'Enregistrement n'est responsable pour les actions ou omissions de l'Administrateur Client.

Le Client accepte le concept de Grille d'Autorisation et, le cas échéant, d'Administrateur Client. Le Client accepte 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 définies par elle.

Ni Isabel, ni la banque affiliée n'offrent de garantie et déclinent toute responsabilité quant aux actions et omissions de l'Administrateur client.

Si l'Administrateur client est remplacé pour une raison quelconque, le Client devra désigner un nouvel administrateur et contacter exclusivement son Autorité d'Enregistrement. Le Client reste responsable jusqu'au moment il a envoyé le Formulaire de Décharge approprié.

## 5. Zoomit

### 5.1. DEFINITIONS

En plus des définitions figurant dans les Conditions Générales et particulières, les définitions ci-après s'appliqueront :

**Plate-forme d'accès** : désigne l'application logicielle (par exemple, un site Internet) et l'infrastructure de gestion d'identité liée, constituent l'interface sécurisée avec un Destinataire ou ses Utilisateurs avec des Documents mis à disposition par le biais de Zoomit, en exécution du Contrat Zoomit avec Isabel correspondant (par exemple, le Contrat bancaire Zoomit). La Plate-forme d'accès est généralement l'application PC banking de la banque participante, ainsi que l'infrastructure requise pour authentifier le Client et ses Utilisateurs sur cette application PC banking (un digipass, une smart card, etc.).

**Conditions de l'Expéditeur ou de la LRE** : désigne les conditions générales, en relation avec l'Expéditeur ou la LRE et en fonction du type de document, avant de recevoir l'accès aux Documents d'un Expéditeur ou d'une LRE spécifique.

**Document(s)** : désigne chaque document commercial électronique (y compris notamment les contrats, propositions de contrat, factures et documents liés aux ressources humaines) mis à la disposition d'un ou de plusieurs Destinataires par un Expéditeur et/ou une LRE au moyen de Zoomit. Cela implique une inscription Zoomit préalable de ce Destinataire, par laquelle celui-ci accepte les conditions générales de réception des Documents d'une LRE donnée, par le biais de Zoomit.

**Legally Responsible Entity, LRE** : désigne le titulaire officiel d'un Document émis par un Expéditeur et mis à disposition des Destinataires par le biais de Zoomit. Ceci suppose que cette LRE dispose d'un Contrat de LRE Zoomit valide et se conforme à ses dispositions.

**Destinataire** : désigne le Client auquel des Documents sont adressés, et à la disposition duquel ils sont mis au moyen de Zoomit. Le Destinataire indique quels Utilisateurs de la Plate-forme d'accès peuvent accéder aux Documents.

**Expéditeur** : désigne une entité qui émet des Documents et les met à la disposition d'un ou de plusieurs Destinataires au moyen de Zoomit, en qualité de LRE, ou au nom et pour le compte d'une autre LRE. Ceci suppose qu'il dispose d'un Contrat d'Expéditeur Zoomit avec Isabel valide et se conforme à ses dispositions.

**Trusted Platform Holder, TPH** : désigne une banque ou une autre entité juridique qui se conforme aux conditions générales du contrat correspondant avec Isabel, dont l'objet est la mise à disposition de Documents, par le biais de la Plate-forme d'accès de ces personnes morales, au moyen de Zoomit.

**Utilisateur ou Utilisateur final** : l'utilisateur accepté et autorisé de la Plate-forme d'accès qui n'est pas suspendu ni révoqué par le Client. En ce qui concerne Isabel 6, ceci implique avoir la qualité d'utilisateur autorisé d'Isabel Secured Access. Chacun des TPH définit et met en œuvre les conditions d'accès à la Plate-forme d'accès applicables à ses utilisateurs autorisés. Chaque Client doit disposer d'au moins un Utilisateur ou Utilisateur final.

**Zoomit** : désigne le service d'Isabel permettant aux Expéditeurs de mettre, de manière sécurisée, des Documents à la disposition du Destinataire, et aux Destinataires de récupérer, consulter, stocker, gérer et payer, de manière sécurisée, au moyen d'une Plate-forme sécurisée, qu'ils utilisent en principe déjà dans un contexte différent, telle qu'une application PC banking de la Banque, ou Isabel 6.

### 5.2 Description de Zoomit dans Isabel 6

Dans Isabel 6, le Client peut utiliser Zoomit pour recevoir des Documents d'Expéditeurs par voie électronique.

La réception de Documents provenant d'autres Expéditeurs qu'Isabel dans Isabel 6 n'est possible que sous réserve d'acceptation par le Client des conditions générales des Expéditeurs correspondants, et elle est régie par les conditions générales de ces contrats.

Le Client reconnaît formellement que, sauf accord contraire, la signature électronique des Utilisateurs, garantie par un certificat Isabel, liera le Client, à la fois à l'égard d'Isabel et d'autres Expéditeurs (dont le Client aura accepté les conditions générales, comme indiqué précédemment), de la même manière que sa signature manuscrite, et le Client en informera activement ses Utilisateurs et, dans la mesure où cela sera possible légalement, le fera valoir dans ses rapports contractuels avec ses Utilisateurs.

L'envoi électronique de Documents aux Destinataires à partir d'Isabel 6 n'est pas possible, pour l'instant. L'envoi de Documents n'est pas inclus dans le présent Contrat. L'envoi de Documents est possible par le biais de l'interface Zoomit distincte ; elle est régie par les conditions d'un Contrat d'expéditeur Zoomit, et / ou d'un Contrat Zoomit de LRE avec Isabel.

### 5.3 Accès à Zoomit

Il peut être accédé à Zoomit par Isabel 6 par le biais des Moyens d'accès d'Isabel décrits dans l'article 2.3 des Conditions Générales et les articles 3 et 4.3 des Conditions particulières.

En plus des Conditions Zoomit, il existe des Conditions de l'Expéditeur, qui varient en fonction de l'Expéditeur et du type de Document, que le Client doit accepter avant de bénéficier d'un accès effectif aux Documents d'un Expéditeur spécifique.

Le Client convient que, par défaut, tous ses Utilisateurs sont autorisés à accéder à Zoomit, et disposent d'un accès à celui-ci, à moins que le formulaire d'abonnement standard à Zoomit Isabel 6 soumis au département Service au client Isabel ne stipule le contraire. Ces changements prennent effet le troisième jour suivant la date de la requête.

La gestion de tels droits d'accès à Zoomit incombe au seul Client. Tout dommage ou préjudice découlant d'une fraude ou d'un accès non autorisé aux Documents en raison d'une gestion insuffisante ou

inadéquate de tels droits d'accès sera supporté par le Client, à moins que celui-ci ne soit en mesure de rapporter la preuve d'une faute ou négligence grave imputable à Isabel.

À l'acceptation des Conditions de l'Expéditeur, le Destinataire et ses Utilisateurs autorisés seront à même de consulter les Documents de l'Expéditeur mis à leur disposition au moyen de Zoomit, par le biais d'Isabel 6.

### 5.4 Mise à disposition de documents

Le Client et ses Utilisateurs autorisés obtiendront un accès aux Documents de l'Expéditeur dont le Client aura accepté les conditions générales, et sous réserve qu'un test de conformité réalisé conformément aux dispositions de l'article 5.8 des Conditions de Zoomit n'échoue pas.

Il existe plusieurs options de sensibilité de Document :

1. lorsque la sensibilité d'un Document est réglée sur « Document commercial », le test de conformité suppose une correspondance avec l'identité de l'Utilisateur autorisé (nom et prénom), telle qu'indiquée par l'Expéditeur. Dans le cas où ce premier test échouerait (par exemple, parce qu'un autre Utilisateur autorisé accède au Document, ou en raison d'un défaut d'indication d'Utilisateur autorisé), un second test de conformité est effectué entre le Numéro d'entreprise unique du Client, tel que communiqué par l'Expéditeur, et le numéro d'entreprise unique du client, tel qu'il est connu par le TPH. Si ce second test de conformité échoue, il demeure néanmoins possible d'accéder au Document au moyen d'un code d'accès unique pour celui-ci, ainsi que décrit plus amplement dans les spécifications de produit Zoomit.
2. Lorsque la sensibilité du Document est réglée sur « non critique », le test de conformité implique d'établir une correspondance entre l'identité du Client et/ou de l'Utilisateur autorisé (nom et surnom), et l'identité du Client et/ou de l'Utilisateur autorisé, telle que gérée par l'Expéditeur. Si le test de conformité échoue, il demeure néanmoins possible d'accéder au Document au moyen d'un code d'accès unique pour celui-ci, ainsi que décrit plus amplement dans les spécifications de produit Zoomit.

3. Lorsque la sensibilité du Document est réglée sur « critique », le test de conformité implique d'établir une correspondance entre l'identité du Client et/ou de l'Utilisateur autorisé (nom et surnom), et l'identité du Client et/ou de l'Utilisateur autorisé, telle que gérée par l'Expéditeur.

La décision de l'option de sensibilité qu'il convient d'appliquer aux Documents est uniquement prise par l'Expéditeur. Le Client assurera la liaison avec son Expéditeur pour, le cas échéant, adapter cette option de sensibilité. Isabel ne dispose d'aucun contrôle sur cette option et ne prend donc aucune responsabilité à cet égard.

En cliquant sur le lien Document, le Client et ses Utilisateurs autorisés quittent Isabel 6 et sont redirigés, par le biais d'un lien sécurisé, vers l'application Zoomit. En cliquant sur le lien vers le Document 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 sans que celui-ci soit stocké sur les systèmes ou serveurs d'Isabel. Le rôle d'Isabel est limité à la transmission de liens permettant au Client, en tant que Destinataire des Documents, de consulter ceux-ci auprès d'un Expéditeur spécifique.

Pour éviter toute ambiguïté, sauf lorsqu'Isabel agit en qualité d'Expéditeur de ses propres Documents, Isabel (1) n'a pas accès aux Documents, qui sont stockés sur les serveurs de l'Expéditeur ou de ses sous-traitants (pas de prise en dépôt par Isabel); (2) ne sélectionne pas les Destinataires des Documents; (3) ne sélectionne ni ne modifie en aucune manière les Documents transférés.

Sauf accord contraire avec l'Expéditeur, chaque lien vers un Document doit être mis à disposition, par le biais de Zoomit, durant une période de six (6) mois (la « Période de Disponibilité »), à compter du moment où l'Expéditeur envoie un Document (en d'autres termes : informe le réseau Zoomit de l'emplacement du Document, ainsi que de l'identité du Client, en qualité de Destinataire du Document).

Le Client reconnaît et convient formellement :

- que le Client peut, à son gré et sous sa responsabilité, télécharger et stocker chaque Document durant la Période de Disponibilité susmentionnée ;

- les Documents ne seront plus accessibles après l'expiration de la Période de Disponibilité, ou le terme du lien contractuel entre le Client et l'Expéditeur ou LRE, ou après la fin, totale ou partielle (pour certains Expéditeurs) de l'abonnement Zoomit de l'Expéditeur et/ou du Client, pour quelque motif que ce soit ;
- en outre, que les Documents ne seront plus disponibles après la fin de la relation contractuelle entre le Client et Isabel, ou après résiliation, totale ou partielle (pour certains Expéditeurs ou LREs) du contrat entre l'Expéditeur et Isabel en relation avec Isabel 6. Sauf en cas de résiliation par le Client pour un motif valable, Isabel convient de notifier telle résiliation au Client par préavis de trente (30) jours, période durant laquelle le Client convient de télécharger et de stocker chaque Document restant disponible dans Zoomit ;
- que la mise à disposition de Documents par le biais de Zoomit, en fonction des accords contractuels avec l'Expéditeur ou LRE, pourrait signifier que des parties, ou l'intégralité, des Documents, ne seront plus envoyées par d'autres moyens (par exemple, seulement une copie par courrier ordinaire, télécopie ou courrier électronique, ou une copie du Document par Zoomit). L'Expéditeur demeure totalement responsable. Isabel n'est en aucune manière responsable à cet égard ;
- Isabel donnera uniquement accès (par le biais de liens hypertexte sécurisés) à des sites Internet et serveurs appartenant à des tiers, Expéditeurs et/ou entités de traitement désignés par eux en charge du stockage des Documents. Le Client peut décider d'accéder aux dits sites Internet ou serveurs. Isabel n'encourra aucune responsabilité au titre d'informations erronées, incomplètes ou inexacts communiquées à Zoomit par des tiers. Lesdites informations de tiers ne comportent en outre aucunes obligations destinées à Isabel ;
- Isabel n'est en aucune manière responsable du contenu des sites/serveurs mis à disposition par Isabel, ou vers lesquels Isabel autorise des liens, et n'offre aucune garantie quant au niveau de sécurité desdits sites. Ces aspects sont de la responsabilité exclusive de l'Expéditeur / LRE. Si l'Expéditeur et/ou une Juridiction ou une autorité judiciaire édicte une décision à cet

effet, Isabel assurera promptement l'inaccessibilité du lien vers le Document ou des dites informations.

- Isabel n'offre aucune garantie concernant la solvabilité et/ou la fiabilité des Expéditeurs / LREs, ou propriétaires ou détenteurs de sites, ni les personnes ou sociétés en relation avec lesquelles ledit ou lesdits sites/serveurs fournissent des informations. Si le TPH offre cette fonctionnalité, les Documents qui reçoivent le statut « à payer » (ou wording similaire) peuvent être directement payés dans la Plate-forme d'accès. En outre, si le TPH offre la fonctionnalité « Statut du Document », le statut du Document sera adapté vers « paiement initié » (ou wording similaire) ou « paiement complété » (ou wording similaire) dès que l'ordre de paiement ou l'ordre du paiement par domiciliation est donné par le Client et / ou ses Utilisateurs. Le Client accepte que le Statut d'un Document n'ait pas de rapport avec le fait si oui ou non un paiement a été effectué, et ne peut, par conséquent, pas être utilisé comme preuve d'un tel paiement. Le Client accepte qu'il n'y ait pas de lien entre le paiement et le statut montré dans Zoomit.

### 5.5. Annulation et résiliation d'abonnement

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

Le Client reçoit ainsi des Documents provenant d'Expéditeurs uniquement après acceptation préalable des conditions générales correspondantes de l'Expéditeur. Le Client peut annuler l'accès de l'Expéditeur aux Documents au moyen de Zoomit, par le biais de l'application Zoomit. Telle annulation spécifique prend effet le cinquième jour ouvrable suivant l'enregistrement, dans l'application Zoomit, de l'ordre d'annulation, à moins que les Conditions de l'Expéditeur ne prévoient un délai d'annulation différent. Sauf accord contraire dans les Conditions de l'Expéditeur, après l'annulation, l'Expéditeur n'est pas tenu de donner accès d'une manière différente aux Documents déjà disponibles par le biais de Zoomit.

S'il est mis fin au lien contractuel afférent à Zoomit, en totalité ou en partie, pour des Expéditeurs spécifiques, pour quelque motif que ce soit, le Client et ses Utilisateurs autorisés en informeront dès que possible les Expéditeurs, et devront conclure de nouveaux contrats

avec ces derniers concernant la disponibilité de ses Documents (factures, états salariaux, etc.).

### 5.6. Responsabilité

Le Client convient d'utiliser le service Zoomit conformément aux Conditions particulières relatives à Isabel 6. Le Client assume également telles responsabilités en relation avec l'utilisation par les Utilisateurs.

Isabel ne garanti pas que Zoomit répondra aux besoins et souhaits du Client, en particulier en ce qui concerne son système informatique ou de télécommunications. Le Client doit s'assurer personnellement que ses systèmes satisfont à la configuration minimale requise pour le système telle que stipulée dans la Documentation.

En plus des dispositions de la clause 10 des Conditions générales, Isabel ne sera pas responsable de l'échec du test de conformité lorsque le Client ou ses Utilisateurs ont communiqué à Isabel ou à l'Expéditeur des informations incorrectes/incomplètes.

Isabel ne sera en aucun cas responsable du contenu, de l'exactitude et de la disponibilité des Documents échangés par Zoomit. Toutes plaintes ou questions se rapportant à ces Documents ou à leur contenu ne seront donc pas traitées par Isabel, mais gérées directement par les Expéditeurs.

Concernant les rapports contractuels entre le Client et les Expéditeurs, Isabel a la qualité de tiers et ne saurait par conséquent être tenue pour responsable des aspects spécifiques de ladite relation contractuelle.

### 5.7. Protection de la vie privée

La mise à disposition des Documents par le biais de Zoomit exige le traitement d'un certain nombre d'informations personnelles, notamment une ou plusieurs des informations suivantes : nom, prénom (pseudonyme), numéro de Client, numéro(s) de compte bancaire pour le(s)quel(s) Zoomit peut afficher des documents, le montant, la notification, le cas échéant, le numéro d'entreprise, et de manière plus générale, les informations de transaction relatives à l'envoi et la mise à disposition des Documents.

Ces informations sont similaires à celles traitées par Isabel et ses sous-traitants, dans le contexte d'une transaction de paiement régulière ou d'une transaction de paiement devant être exécutée, mais en l'espèce, la « communication » attachée à la transaction de paiement inclut des informations supplémentaires, c'est-à-dire, un lien hypertexte sécurisé conduisant au Document lui-même.

Le Client convient que, tant Isabel que ses sous-traitants peuvent traiter toutes les informations, tant bien que toutes autres informations supplémentaires entrées dans l'application Zoomit pour la gestion d'identité (y compris la gestion d'accès), la facturation électronique, l'archivage électronique, les paiements électroniques (le cas échéant), l'eGovernment (telle que, par exemple, le dépôt des déclarations de revenu et de sécurité sociale) et la gestion électronique (en particulier la mise à disposition électronique) de Documents.

Cela signifie également que le Client autorise Isabel à informer le Client et ses Utilisateurs autorisés de la disponibilité de Documents auprès de l'Expéditeur, y compris avant que les Conditions de l'Expéditeur soient acceptées (par exemple, au moyen d'un bouton Zoomit en face de la transaction effectuée).

Le Client s'engage à obtenir l'accord de ses Utilisateurs autorisés en relation avec le traitement de données tel que spécifié dans le présent Contrat.

Le Client et ses Utilisateurs autorisés obtiendront un accès aux Documents uniquement après que le Client ait accepté les Conditions correspondantes de l'Expéditeur. Le Client convient également qu'Isabel et sous-traitants peuvent utiliser les données personnelles ci-dessus, en format cumulé, à des fins statistiques et de rapport.

Plus spécifiquement, l'accès aux Documents et leur disponibilité incluent les traitements de données ci-après, qui sont acceptés par le Client :

- Isabel enregistre l'acceptation, par les Clients, des Conditions générales de Zoomit ; Isabel ne communique *aucune* information se rapportant au Client et/ou à ses Utilisateurs vers d'autres Expéditeurs potentiels et/ou existants ;
- les Expéditeurs indiquent à Isabel, à la disposition de quels

Clients ils souhaitent mettre des Documents, sous forme électronique, au moyen de Zoomit dans Isabel 6, et communiquent à Isabel une liste des transactions de paiement, en indiquant à quelles transactions sont liées les Documents. Cette liste est régulièrement mise à jour. Isabel n'aura pas accès aux Documents. Par conséquent, les Documents ne seront pas échangés entre Isabel et les Expéditeurs ;

- ultérieurement, au moyen d'un bouton Zoomit, Isabel permet au Client et à ses Utilisateurs de vérifier, transaction par transaction, quels sont les Documents existants et s'il est possible d'y accéder :
  - via la transaction elle-même, déjà exécutée par le biais d'un débit ou crédit ; ou
  - via les données de paiement structurées, liées par les Expéditeurs à une demande de paiement et envoyées à Isabel, sur la base du numéro de compte ou d'un numéro d'entreprise unique communiqué à l'Expéditeur par le Client ;
  - tout autre moyen de vérification convenu avec le Client.
- Lorsque le Client clique sur un bouton Zoomit d'un (nouvel) Expéditeur, il doit d'abord accepter les conditions générales de celui-ci.

Isabel ou ses sous-traitants conserveront votre contrat afin de pouvoir ajouter un Expéditeur spécifique, en qualité de nouvel expéditeur, à votre liste d'Expéditeurs, de manière à ce que vous ne soyez pas contraint de donner votre accord à chaque fois.

- Dans l'application Zoomit, le Client et ses Utilisateurs autorisés peuvent enregistrer des informations d'Utilisateur supplémentaire. L'Expéditeur est responsable du traitement de ces informations supplémentaires.
- Enfin, un test de conformité, conformément au point 5.8 ci-après, est réalisé par Isabel, qui agit en qualité de sous-traitants pour l'Expéditeur et le TPH. Dans le contexte d'Isabel 6, la correspondance est établie entre la gestion d'utilisateur traitée dans Isabel 6 et la gestion d'utilisateur traitée par les Expéditeurs.

- Lorsque les informations correspondent, un accès au Document est accordé au Client et à ses Utilisateurs autorisés, pour leur permettre de traiter efficacement la transaction de paiement.

L'Expéditeur agit en qualité de responsable du traitement des données à caractère personnel dans le contexte de ses rapports contractuels avec le Client (en qualité de débiteur ou de créancier) pour mettre des Documents à la disposition du Client, en qualité de Destinataire de Documents, et permettre au Client et à ses Utilisateurs autorisés de les consulter.

Isabel agit en qualité de responsable du traitement (1) en ce qui concerne la gestion, par l'Utilisateur, du client et de ses Utilisateurs autorisés, dans le contexte de la Plate-forme d'accès Isabel 6 ; et (2) de ceux de ses propres Documents qu'Isabel envoie au Client.

Chacun des Expéditeurs concernés est responsable du traitement des données personnelles du Client et de ses Utilisateurs autorisés pour la livraison électronique de leurs Documents au moyen de Zoomit dans Isabel 6.

Le Client et ses Utilisateurs autorisés sont en droit de consulter leurs données à caractère personnel avec le responsable concerné de leur traitement, et peuvent demander de les corriger gratuitement. Ils peuvent exercer ces droits en contactant par écrit les responsables respectifs du traitement.

Isabel prendra toutes mesures et mettra en œuvre toutes techniques de sécurité (cryptage, etc.) requises pour la protection des données personnelles traitées par Isabel (y compris les liens vers les Documents, mais à l'exclusion des Documents eux-mêmes (qui sont de la responsabilité du Vendeur), contre la perte, le vol, les dommages et l'accès non autorisé.

Le Client accepte et reconnaît formellement le fonctionnement des mécanismes de sécurité essentiels de Zoomit destinés à faire en sorte qu'un Document ne puisse être consulté par une personne non autorisée. Des informations supplémentaires relatives à ces mécanismes de sécurité (tels que l'établissement d'un lien entre chaque Document et le compte bancaire du destinataire, le rapprochement des noms, la possibilité de donner accès à des personnes autorisées et toute entrée d'un code de sécurité spécial), la

manière dont des données personnelles sont traitées par Zoomit, ainsi que celle dont l'accès aux données personnelles et/ou leur correction, figurent dans les spécifications de produit de Zoomit.

#### **5.8. Le test de conformité**

Isabel fera de son mieux pour réaliser le test de conformité. Cela signifie qu'Isabel comparera (1) les données d'identification du Destinataire et/ou de ses Utilisateurs autorisés dont dispose le TPH et (2) les données d'identification du Client et/ou de ses Utilisateurs autorisés obtenues de l'Expéditeur des documents. Isabel agit ainsi en qualité de sous-traitant, au nom à la fois de l'Expéditeur et du TPH.

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

## 6. Communication de Document par Isabel via Zoomit, en sa qualité d'Expéditeur

En donnant son accord à la présente clause 6, le Client accepte la livraison électronique de Documents dans Zoomit lorsqu'Isabel agit en qualité d'Expéditeur. En plus des dispositions de l'article 7 des Conditions Générales, les dispositions suivantes s'appliquent :

- 6.1 Le Client convient de recevoir certains des Documents Isabel, c'est-à-dire, les factures, et notifications et offres contractuelles officielles d'Isabel en format électronique, via Zoomit, sans préjudice du droit d'Isabel à envoyer des factures à tout moment au moyen de méthodes de communication conventionnelles. Sauf accord contraire avec le Client, la sensibilité de ces Documents est celle de Document commercial. Le Client convient que, sauf accord contraire, les Documents mis à disposition par Zoomit ne seront plus envoyés par un autre canal (courrier, télécopie ou e-mail, etc.).
- 6.2 Les factures, ainsi que les notifications et offres contractuelles officielles d'Isabel demeureront accessibles au Client, dans Zoomit, durant une période de 24 mois.
- 6.3 Le Client est en droit de se désabonner du service de mise à disposition des Documents mentionnés ci-dessus par l'application Zoomit. Dans ce cas, l'Expéditeur Isabel facturera des frais administratifs supplémentaires au titre de l'envoi au Client de Documents sur support papier.
- 6.4 En plus des dispositions de l'article 8 des Conditions Générales relatives aux Produits Isabel, lors de la mise à disposition de Documents au moyen de Zoomit sont traitées un certain nombre de données à caractère personnel, et notamment une ou plusieurs des suivantes : nom patronymique, prénom, (pseudonyme), numéro de client, banque (préférentielle), numéro de compte bancaire ou numéros auxquels Zoomit peut envoyer des documents, montant, relevé, etc., dans le cadre des données générales de transaction qui accompagnent les documents qu'en sa capacité d'Expéditeur, Isabel transmet à la banque du Client par le biais de ses sous-traitants.

Le Client convient qu'aussi bien Isabel en sa qualité d'Expéditeur, que ses entités de traitement, peuvent traiter ces données, ainsi que toutes données supplémentaires soumises par le Client et par ses

Utilisateurs dans la demande de Zoomit, dans le but de mettre à la disposition du Client les factures et notifications officielles de clients d'Isabel, en contrôlant l'accès à ces Documents dans Zoomit, pour la gestion d'identité (y compris la gestion d'accès), la facturation électronique, l'archivage électronique, les paiements électroniques (le cas échéant), l'eGouvernement (telle que, par exemple, le dépôt des déclarations de revenu et de sécurité sociale) et la gestion électronique (en particulier la mise à disposition électronique) de Documents, et pour permettre la mise en œuvre effective des transactions de paiement du Client. Le Client reconnaît également formellement qu'aussi bien Isabel en sa qualité d'Expéditeur, que ses entités de traitement, peuvent utiliser ces données personnelles, sous forme agrégée, à des fins statistiques et d'établissement de rapports.

Si le Client ou ses Utilisateurs indiquent également une adresse e-mail dans la demande Zoomit, ils reconnaissent formellement qu'en sa capacité d'Expéditeur, Isabel traitera ces données pour envoyer des messages de notification supplémentaires, non contraignants, y compris de marketing direct, concernant Zoomit et les Documents. L'envoi de ces notifications est facultatif et sera considéré comme une obligation de moyens.

- 6.5 Les envois électroniques d'Isabel en sa qualité d'Expéditeur sont effectués en deux exemplaires électroniques originaux. Conformément au droit belge, les deux seront archivés durant la période prévue : le premier original par le Client, le second par le contribuable redevable du paiement de la TVA, en l'espèce, Isabel.

- Le Client reconnaît formellement qu'il est responsable du stockage adéquat des factures électroniques et s'engage à archiver son exemplaire original des factures électroniques durant la période prévue par la loi, avec les données prouvant l'authenticité de l'origine et de l'intégrité du contenu des factures électroniques. Ainsi, le Client stockera-t-il (i) la facture électronique ; (ii) la signature numérique ; (iii) le résultat du contrôle de validité de la signature numérique. Le Client reconnaît également formellement qu'il se conformera à toutes autres obligations légales afférentes à la réception de factures électroniques..

\* \* \*