

ALGEMENE VOORWAARDEN INZAKE ISABEL PRODUCTEN

1 VOORWERP EN REIKWIJDTE

Deze algemene voorwaarden ("Algemene Voorwaarden") voor Isabel N.V., met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Keizerinlaan 13-15 Boulevard de l'Impératrice ("Isabel") regelen de levering en het gebruik van de Isabel-producten en -diensten. De systemen van Isabel, alsook het netwerk en het serviceplatform van Isabel worden hierna gezamenlijk aangeduid als "Isabel Service Platform". De producten en diensten, inclusief de toegang tot en het gebruik van het Isabel Service Platform, worden hierna gezamenlijk aangeduid als "Isabel Producten" en/of "Isabel Diensten". Ze zijn online beschikbaar op www.isabel.eu.

Er kan altijd worden afgeweken van deze Algemene Voorwaarden via bijzondere voorwaarden die betrekking hebben op een specifiek Isabel Product ("Bijzondere Voorwaarden"). Tenzij anders vermeld, zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing op alle Isabel Producten, waaronder producten en diensten beschreven in de Bijzondere Voorwaarden, maar de bepalingen van de Bijzondere Voorwaarden primeren op de Algemene Voorwaarden. De klant ("Klant") zal een abonnementsaanvraag ("de Abonnementsaanvraag") invullen met aanduiding van alle relevante Klantgegevens en de Isabel Producten die de Klant wenst te bestellen of waarop hij wenst in te schrijven. Isabel zal enkel bijkomende werkzaamheden uitvoeren (zoals interventies ter plaatse), bijkomende diensten uitvoeren of bijkomende producten aanleveren op de terreinen van de Klant indien de Klant dergelijke werkzaamheden, diensten of producten aanvraagt door middel van een speciaal en schriftelijk bestelformulier dat overeenstemt met de template gehanteerd door Isabel ("Bestelformulier"). Dergelijke werkzaamheden, diensten of producten zullen worden aangerekend overeenkomstig de op dat ogenblik toepasselijke tariefkaarten ("Tariefkaarten") of zoals schriftelijk overeengekomen.

Deze Algemene Voorwaarden vormen samen met de Abonnementsaanvraag (of desgevallend, een Bestelformulier), de toepasselijke Tariefkaart(en) en alle toepasselijke Bijzondere Voorwaarden, de overeenkomst ("Overeenkomst") tussen Isabel en de Klant. Naast de Overeenkomst kunnen er nog technische systeemvereisten zijn, de handleiding en de technische bijlagen die van toepassing zijn op Isabel Producten (collectief "Documentatie"),

dewelke de Klant verklaart te zullen naleven en te doen naleven. De Klant aanvaardt af te zien van de toepassing van zijn eigen algemene en bijzondere voorwaarden, zelfs indien daarin bepaald wordt dat alleen deze van toepassing zijn.

De Overeenkomst is gesloten in het Engels. Indien de Klant de Overeenkomst of een deel van de Overeenkomst ontvangt in een andere taal, erkent en aanvaardt hij dat:

- Deze versie hem enkel werd verstrekt voor informatiedoeleinden;
- De Engelse versie de enige officiële versie is van de Overeenkomst;
- In geval van tegenstrijdigheden tussen de Engelse en alle andere versies, de Engelse versie altijd voorrang zal hebben.

2 VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT EN VAN DE GEBRUIKERS

2.1 Algemeen

De gebruiker is de Klant zelf (voor eigen professioneel gebruik) of eender welke andere natuurlijke persoon (bijv. de personeelsleden, consultants, gevolmachtigden en vertegenwoordigers van de Klant), alsook functies, toepassingen, divisies, afdelingen, dochterondernemingen enz. waarvoor de Klant het gebruik van Isabel-Producten aanvraagt door middel van de Abonnementsaanvraag ("Gebruikers" samen met Isabel, hierna "Partij" in het enkelvoud en "Partijen" in het meervoud). De Klant erkent en aanvaardt dat hij verantwoordelijk is voor de handelingen en nalatigheden van alle Gebruikers die gebruik maken van de Isabel Producten onder deze Overeenkomst.

De Klant waarborgt dat hijzelf en zijn Gebruikers de Isabel Producten uitsluitend voor professionele doeleinden zullen aanwenden.

Tenzij anders vermeld, komen de Partijen overeen om de wettelijke bepalingen, die uitgesloten kunnen worden voor een Klant die geen consument is, niet toe te passen.

De Klant waarborgt dat de Isabel Producten worden gebruikt conform de bepalingen van deze Overeenkomst, de Documentatie, de toepasselijke nationale en internationale wetgeving en, in het algemeen, op een verantwoorde manier, uitsluitend voor geoorloofde doeleinden en zonder inbreuk te plegen op de rechten van derden. Bovendien zal de

Klant erop toezien dat alle Gebruikers de Isabel Producten op dezelfde wijze gebruiken.

De Klant dient Isabel correcte en volledige informatie te verstrekken en deze informatie steeds up-to-date te houden. De Klant is aansprakelijk voor en zal Isabel vrijwaren voor alle schade of gevolgen indien hij geen juiste, volledige en up-to-date-informatie verstrekt.

2.2 Vereiste hardware, software en telecomunicatiediensten

Behalve voor de hardware en/of software die door Isabel aan de Klant wordt geleverd, erkent de Klant dat hij verantwoordelijk is voor de keuze, aankoop en werking van de hardware, software en/of telecomunicatiediensten die nodig zijn om de verbinding tot stand te brengen met de Isabel Producten en deze te gebruiken. Dergelijke hardware, software en/of telecomunicatiediensten moeten beantwoorden aan de minimumvereisten beschreven in de Documentatie, indien van toepassing. De Klant is verantwoordelijk voor de installatie en de daaraan verbonden kosten voor aankoop en/of licenties van dergelijke hardware, software en/of telecomunicatiediensten.

De Klant draagt als enige de aansprakelijkheid voor het verzekeren van de veiligheid en de integriteit van de hardware en software die hij gebruikt voor toegang tot de Isabel Producten. Isabel zal geen enkele aansprakelijkheid dragen voor enige schending van de confidentialiteit, de veiligheid of de integriteit van de hardware en/of software van de Klant en/of voor de gevolgen daarvan (bijv. inadequaate of niet-toegelaten gebruik van Isabel Producten).

In het kader van technologische ontwikkelingen kan Isabel van tijd tot tijd updates of upgrades van de Isabel Producten en Diensten beschikbaar stellen, waaronder – zonder daartoe beperkt te zijn – foutcorrecties, aanpassingen, verbeteringen en nieuwe softwareversies (“Upgrade”). De Klant erkent en aanvaardt dat Upgrades per definitie wijzigingen, verbeteringen en/of uitbreidingen van de Isabel Producten en Diensten zijn, en dat functionaliteiten bijgevolg kunnen worden gewijzigd of verwijderd ten opzichte van de eerder gebruikte versie. Het is de exclusieve verantwoordelijkheid van de Klant om ervoor te zorgen dat een Upgrade geschikt is voor het beoogde gebruik en correct functioneert in combinatie met de hardware, software en gegevens van de Klant.

Isabel behoudt zich het recht voor om de Upgrade te allen tijde te implementeren. Behoudens uitzonderlijke of hoogdringende omstandigheden (zoals ernstig gevaar voor de veiligheid/schending van de integriteit) verbindt Isabel zich ertoe de Klant een redelijke termijn toe te kennen om de eventueel vereiste aanpassingen uit te voeren.

Isabel aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade of vorderingen die voortvloeien uit of verband houden met het niet gebruiken door de Klant van de meest recente versie van de ter beschikking gestelde Upgrade, noch uit het niet integreren of installeren van daarin ter beschikking gestelde correcties. Isabel is evenmin aansprakelijk voor eventuele bijkomende kosten die de Klant zou kunnen oplopen als gevolg van het niet installeren van dergelijke Upgrade.

De Klant dient niet alleen de technische en veiligheidsvoorschriften van Isabel na te leven, maar dient tevens de nodige maatregelen te nemen om zijn eigen gegevens te beschermen en te kunnen recupereren in geval van verlies.

De Klant erkent en aanvaardt dat een veilige browseromgeving een voorafgaande vereiste is om toegang te krijgen tot Isabel Producten en ze te gebruiken. Isabel kan bijgevolg niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade of verlies als gevolg van ongeoorloofde toegang met inbegrip van, maar niet beperkt tot, phishing scams of andere kwaadwillige activiteiten. Door de Isabel Producten (of Diensten) te gebruiken, erkent, begrijpt en aanvaardt de Klant de risico's verbonden aan de overdracht van informatie via het internet en zal hij Isabel niet aansprakelijk stellen voor eventuele schade of verlies.

2.3 Redelijk Gebruik

De Isabel Producten (of Diensten) worden aangeboden op basis van een principe van “redelijk gebruik”, wat betekent dat Isabel in principe geen beperkingen oplegt aan de systeem- en netwerkbelasting veroorzaakt door de Klant. Isabel behoudt zich echter het recht voor om op te treden in geval van overmatig gebruik, dat wil zeggen gebruik dat aanzienlijk hoger ligt dan dat van een gemiddelde Isabel-klant. Dit betekent dat gebruiker(s) die systematisch een buitensporige belasting veroorzaken, (tijdelijk) de toegang tot het Isabel Product (of de Dienst) kan/kunnen worden ontzegd.

De Klant zal de nodige maatregelen nemen om een einde te maken aan de overmatige belasting van het systeem en/of netwerk zodra hij hierover door Isabel is geïnformeerd. Overeenkomstig artikel 5 is Isabel gerechtigd om het Isabel Product (of de Dienst) en/of enige andere verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten in geval van aanhoudende overbelasting van het systeem en/of netwerk, na de Klant hiervan schriftelijk in kennis te hebben gesteld.

3 VERPLICHTINGEN VAN ISABEL

De Partijen erkennen dat alle verplichtingen van Isabel onder deze Overeenkomst geen

resultaatverbintenissen zijn, maar middelenverbintenissen.

Isabel verbindt zich ertoe de nodige zorg aan de dag te leggen bij het uitvoeren van deze Overeenkomst. Isabel neemt de commercieel redelijke maatregelen om de continuïteit van de Isabel Producten te garanderen. Echter, behoudens andersluidende bepaling in de Bijzondere Voorwaarden, zijn Isabel Producten volledig standaard producten, die geleverd worden op een "as is" basis. Isabel kan niet garanderen dat haar product of dienst zal voldoen aan specifieke vereisten, doelstellingen of verwachtingen.

Isabel kan de beschikbaarheid van Isabel Producten of het gebruik ervan door de Klant omwille van specifieke redenen zoals, maar niet beperkt tot, onderhoud of ernstig gevaar voor de confidentialiteit, veiligheid of integriteit daarvan, onderbreken. Behalve in de gevallen die onmiddellijke actie vereisen, zal een dergelijke onderbreking van tevoren aan de Klant worden aangekondigd op elke wijze die Isabel gepast acht. Isabel zal de reden, de oorzaak en de vermoedelijke duur van de onderbreking aan de Klant meedelen en zijn uiterste best doen om de onderbreking zo kort mogelijk te houden in functie van de omstandigheden.

Behalve in geval van opzettelijke fout kan deze onderbreking van dienstverlening op geen enkele manier de aansprakelijkheid van Isabel met zich meebrengen of leiden tot enige schadevergoeding of opschorting van betaling van de facturen van Isabel. Voor updates, nieuwe versies of opties zullen bijkomende vergoedingen worden aangekondigd en deze zullen toegepast worden overeenkomstig de procedure zoals beschreven in artikel 4.

De in de Overeenkomst opgenomen garanties zijn de enige garanties van Isabel inzake Isabel Producten en worden gegeven in plaats van alle andere garanties, met inbegrip van impliciete garanties of garanties van niet-schending van rechten van derden.

4 WIJZIGINGEN

Wijzigingen aan de Isabel Producten (of Diensten) zullen aan de Klant worden meegedeeld in overeenstemming met de kennisgevingsbepalingen zoals uiteengezet in artikel 11.

a. Wijzigingen aan Isabel Producten of Isabel Diensten

De Klant wordt geacht de voorgestelde wijzigingen te hebben aanvaard, tenzij de Klant binnen twee (2) maanden na de datum waarop Isabel de Klant op de hoogte heeft gesteld van de voorgestelde wijzigingen, een kennisgeving van beëindiging verstrekt in overeenstemming met artikel 11. De Klant zal geen aansprakelijkheid oplopen als gevolg

van een dergelijke beëindiging. De beëindiging wordt van kracht op de vroegste van de volgende data: (i) één (1) maand na de datum waarop de Klant de beëindiging heeft gemeld, of (ii) de datum waarop de door Isabel aangekondigde wijzigingen van kracht worden.

Mits Isabel ten minste drie (3) maanden van tevoren schriftelijk kennis geeft in overeenstemming met artikel 11, kan Isabel de levering van bepaalde Isabel Producten (of Diensten) (of versies daarvan) stopzetten, op voorwaarde dat deze producten of diensten niet langer aan andere klanten worden aangeboden.

b. Tariefwijzigingen

Onverminderd de automatische kostenaanpassing zoals opgenomen in artikel 6, kan Isabel wijzigingen in de tariefkaarten voorstellen om rekening te houden met veranderende klantenprofielen, technologische ontwikkelingen, wijzigingen in regelgeving of veranderingen in belastingheffing.

De Klant wordt ten minste twee (2) maanden van tevoren op de hoogte gebracht van de voorgestelde wijzigingen, voordat deze in werking treden. Deze kennisgeving wordt gedaan in overeenstemming met de bepalingen van artikel 11.

De Klant wordt geacht de voorgestelde wijzigingen te hebben aanvaard, tenzij de Klant binnen twee (2) maanden na de datum waarop Isabel de Klant heeft geïnformeerd over de voorgestelde wijzigingen, een kennisgeving van beëindiging indient in overeenstemming met artikel 11. De Klant zal geen aansprakelijkheid oplopen als gevolg van een dergelijke beëindiging. De beëindiging wordt van kracht op de vroegste van de volgende data: (i) één (1) maand na de datum waarop de Klant de beëindiging heeft gemeld, of (ii) de datum waarop de door Isabel aangekondigde wijzigingen van kracht worden.

c. Wijzigingen voorgesteld door de Klant

De Klant kan wijzigingen in de abonnementen op een of meer Isabel Producten (of Diensten) (bijv. aantal gebruikers) voorstellen door een naar behoren ingevuld en ondertekend formulier "verzoek tot wijziging" in te dienen bij Isabel. Dit formulier kan elektronisch worden verkregen via de Deelnemende Bank of via Isabel. Na ontvangst van een naar behoren ingevuld en ondertekend formulier "verzoek tot wijziging", zal Isabel de Klant binnen één (1) maand informeren of de door de Klant gevraagde wijzigingen worden geaccepteerd. Bij het uitblijven van een (positief of negatief) antwoord van Isabel binnen deze periode van één (1) maand, worden de door de Klant gevraagde wijzigingen geacht te zijn

goedgekeurd. Alleen de Deelnemende Bank of Isabel mogen door de Klant gevraagde wijzigingen verwerken, op voorwaarde dat deze zijn goedgekeurd (of geacht worden te zijn goedgekeurd) door Isabel.

d. Wijzigingen opgelegd door overheidsinstanties of door wetgeving

Isabel heeft het recht om elke bepaling van de Overeenkomst te wijzigen (inclusief technische specificaties van Isabel Producten (of Diensten), tariefkaarten en andere voorwaarden van de Overeenkomst) wanneer dergelijke wijzigingen worden opgelegd door overheidsinstanties of door dwingende wettelijke bepalingen. Isabel zal, indien redelijkerwijs mogelijk, de Klant hiervan vooraf op de hoogte stellen voordat dergelijke wijzigingen worden doorgevoerd.

e. Algemeen

Noch Isabel, noch de Klant zullen het recht hebben om een beroep te doen op de bepalingen van artikel 5.74 van het Burgerlijk Wetboek met betrekking tot onvoorziene omstandigheden.

5 DUUR EN BEÏNDIGING

De Klant schrijft in op elk Isabel Product voor een onbepaalde duur, behoudens indien uitdrukkelijk anders wordt bepaald in de toepasselijke Bijzondere Voorwaarden of andere voorwaarden.

Indien de Klant en/of één van zijn Gebruikers een uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichting niet nakomt, mag Isabel de toegang tot Isabel Producten volledig of gedeeltelijk opschorten indien deze tekortkoming niet hersteld is binnen vijftien (15) dagen vanaf de verzendingsdatum van een ingebrekestelling conform artikel 11. De opschorting houdt op zodra de Klant en/of de Gebruikers de nakoming van alle verplichtingen hervatten en een reactiveringsbedrag van honderd euro (€ 100) betalen. In geval van opzettelijke fout, grove nalatigheid of herhaalde contractuele inbreuken door de Klant en/of één van zijn Gebruikers heeft Isabel het recht om de toegang tot de Isabel-Producten onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving geheel of gedeeltelijk op te schorten. In geval van opschorting blijft de Klant aansprakelijk voor de volledige betaling van de facturen van Isabel en heeft hij geen recht op enige schadevergoeding.

Grove nalatigheid omvat, maar is niet beperkt tot (i) het niet naleven van de veiligheidsprocedures door de Klant of zijn Gebruikers; (ii) wezenlijke inbreuk op deze Overeenkomst en waarbij ofwel de inbreuk niet ongedaan kan worden gemaakt ofwel wanneer de inbreuk ongedaan kan worden gemaakt maar de inbreuk plegende Partij heeft nagelaten de inbreuk ongedaan te maken binnen vijftien (15) dagen vanaf

de dag waarop een schriftelijke kennisgeving om dit te doen wordt verzonden; (iii) elke ongeoorloofde toegang of poging tot toegang tot bestanddelen van de Isabel Producten; en (iv) misbruik van Isabel Producten (of Diensten) voor frauduleuze doeleinden.

Elke Partij kan, onverminderd haar recht op volledige schadevergoeding, de Overeenkomst rechtsgeldig beëindigen zonder bijkomende ingebrekestelling en zonder enige voorafgaande tussenkomst van een rechtbank, met onmiddellijke ingang, ingeval van grove nalatigheid zoals hierboven gedefinieerd of als de andere Partij een essentiële verbintenis uit de Overeenkomst niet is nagekomen en wanneer dit verzuim niet ongedaan werd gemaakt binnen dertig (30) dagen na verzending (overeenkomstig artikel 11) van de ingebrekestelling. De Partijen komen overeen dat de naleving van de verplichtingen tot betaling of van de voorwaarden voor domiciliëring, de verplichtingen vermeld in artikel 2, de vertrouwelijkheidsverplichtingen, de verplichtingen inzake intellectuele eigendomsrechten, confidentialiteit en de verschaffing van identificatiegegevens (zowel betreffende de Klant als Gebruikers) moeten worden beschouwd als essentiële verbintenissen uit de Overeenkomst.

De Overeenkomst kan zonder gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang en mits schriftelijke kennisgeving worden beëindigd in geval van stopzetting van activiteiten, faillissement of vereffening. In voorkomend geval zijn alle sommen betaald door de Partij die zich in staat van stopzetting van de activiteiten, faillissement of enige gelijkaardige procedure bevindt, definitief verworven in hoofde van Isabel.

Isabel heeft het recht de Overeenkomst te allen tijde eenzijdig gedeeltelijk of volledig te beëindigen overeenkomstig artikel 11. In zulk geval zal een opzegtermijn van drie (3) maanden van toepassing zijn.

Onverminderd enige verplichting met betrekking tot de minimale duur zoals voorzien in de Bijzondere Voorwaarden, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst kosteloos te beëindigen om redenen van gemak, in overeenkomstig artikel 11. De Overeenkomst zal effectief worden beëindigd na één (1) maand volgend op de dag waarop de kennisgeving wordt verzonden tenzij dwingende wetgeving eerdere beëindiging toestaat. Een eenzijdige opzegging door de Klant kan niet aanleiding geven tot een terugbetaling van de reeds door hem betaalde sommen.

6 TARIEVEN EN FACTURATIE

Het gebruik van Isabel Producten wordt gefactureerd volgens het geldende tarief op het ogenblik van de

dienstverlening of het gebruik van het product, zoals vermeld op de Tariefkaart.

Alle facturen dienen door de Klant betaald te worden via een domiciliëring: dit is een essentiële voorwaarde van de Overeenkomst. De Klant zal Isabel alle nodige gegevens bezorgen door de Abonnementaanvraag in te vullen en terug te sturen naar Isabel naar behoren getekend door een wettelijke gemachtigde vertegenwoordiger. Het abonnement zal pas aanvang nemen nadat de nodige informatie en de nodige mandaten worden ontvangen door Isabel.

Behalve indien anders vermeld in de Bijzondere Voorwaarden:

- zijn Maandelijke Vergoedingen verschuldigd:
 - vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin het Isabel Product/de Isabel Dienst werd geactiveerd; en
 - voor de volledige maand waarin het Isabel Product/de Isabel Dienst wordt stopgezet, ongeacht de datum van beëindiging.
- zijn Jaarlijkse Vergoedingen verschuldigd op de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin het Isabel Product/de Isabel Dienst werd geactiveerd. Deze vergoedingen zijn volledig verschuldigd, ongeacht de begin- en einddatum.

De pre-notificatie voorzien door de SEPA Direct Debit verordening zal door Isabel aan haar Klant verstuurd worden tien (10) dagen voordat de domiciliëring wordt uitgevoerd.

De Klant gaat akkoord om deze domiciliëringsopdracht niet te beëindigen zolang deze van kracht is en, in geval van een verandering van bank, de nodige stappen te ondernemen om te zorgen dat de instructie voor domiciliëring niet wordt onderbroken.

Facturen zijn uiterlijk tien (10) dagen na de factuurdatum betaalbaar. De volledige en tijdige betaling van alle vergoedingen die de Klant verschuldigd is en de domiciliëringsovereenkomst zijn essentiële voorwaarden van de Overeenkomst. Indien de Klant niet voldoet aan zijn betalings- en/of domiciliëringverplichtingen heeft Isabel het recht om naar eigen inzicht zonder voorafgaande schriftelijke kennisgeving en onverminderd haar andere rechten en middelen:

- de Klant automatisch een interest van tien procent (10 %) per jaar aan te rekenen op elk onbetaald bedrag, vanaf de datum waarop de betaling verschuldigd was tot de datum

waarop alle verschuldigde bedragen door Isabel worden ontvangen, en/of;

- de Klant automatisch een administratieve vergoeding van 15 EUR aan te rekenen voor elke herinnering, en/of;
- de dienstverlening onder de Overeenkomst volledig of gedeeltelijk op te schorten tot de Klant alle volgens de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft betaald, en/of;
- de Overeenkomst te beëindigen conform artikel 5.

Elke betwisting inzake facturen moet aan Isabel, overeenkomstig artikel 11, schriftelijk worden voorgelegd binnen vijftien (15) dagen na de factuurdatum. Eenmaal deze periode verstreken is, wordt de factuur als onherroepelijk en volledig geaccepteerd beschouwd.

De partijen gaan ermee akkoord een prijsindexmechanisme te hanteren op basis van de Agoria Digital index voor loonkost en sociale lasten ("Agoria Digital Index") die maandelijks wordt gepubliceerd. Isabel heeft het recht om deze prijsindexatie tweemaal per jaar toe te passen op haar tarieven (in januari en in juli), daarbij gebruik makend van de volgende formule:

*Nieuwe Prijs = Prijs Tariefkaart * {0,2 + 0,8 (actuele Agoria Digital Index) / (Basis Agoria Digital Index)}*

waarbij:

- de Prijs Tariefkaart de prijs is voor een specifiek product of dienst zoals vastgelegd op de huidige Tariefkaart;
- de Actuele Agoria Digital Index de Agoria Digital Index is van toepassing twee maanden voorafgaand aan de datum van indexatie;
- de Basis Agoria Digital Index de Agoria Digital Index is van toepassing de maand voorafgaand aan de maand gedurende dewelke de toepasselijke Prijs Tariefkaart voor de laatste keer werd aangepast.

Isabel kan de Klant over een dergelijke indexatie inlichten op de wijze beschreven in artikel 11 Ingeval de Agoria Digital Index niet langer zou worden gepubliceerd of een substantiële wijziging zou ondergaan qua inhoud en vorm, zal een vergelijkbare index worden gebruikt.

Tariefwijzigingen gebeuren volgens de procedure vermeld in artikel 4.

7 GEGEVENSBESCHERMING

Wat betreft de persoonlijke gegevens, door de Klant of de Gebruikers aan Isabel overgemaakt, en die opgenomen zijn in databanken en verwerkt worden, verplicht Isabel zich ertoe de Verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, met inbegrip van de wijzigingen daaraan en de relevante Belgische wetgeving inzake gegevensbescherming (hierna gezamenlijk "Gegevensbeschermingswetgeving" genoemd) na te leven, en zoals nader beschreven in de privacy notices die meer informatie verstrekken over het verwerken van persoonsgegevens en die worden gepubliceerd voor elke gegevensverwerkingsactiviteit of groep van verwerkingsactiviteiten waarvan Isabel verwerkingsverantwoordelijke is ("Privacy Notices"). Deze Privacy Notices zijn algemeen toegankelijk op de website van het Isabel Product of andere websites van Isabel.

De persoonlijke gegevens van de Klant en de Gebruiker worden gedefinieerd conform de definitie van de Gegevensbeschermingswetgeving en kunnen in het bijzonder betrekking hebben op:

- A. De professionele contactgegevens van de wettelijke vertegenwoordiger van de Klant en van Gebruikers, zoals naam, voornaam, telefoonnummer, e-mailadres, adres, functie binnen de onderneming, nummer van de elektronische identiteitskaart, enz.;
- B. Technische gegevens over de hardware en de software van de Klant en/of de Gebruikers, zoals besturingssysteem, gebruikt browsertype en -versie, identificatiegegevens (IP-adressen), en cookies;
- C. Gegevens met betrekking tot het gebruik van de producten, zoals aantal transacties, aantal, volume en soort van betalingen & verslaglegging, het gebruikte ERP-systeem (Enterprise Resource Planning); logingegevens (logbestanden, PKI identificatiemiddelen, token identificatiemiddelen), gebruikte digitale handtekeningen (certificaten en ISAKY) en
- D. Alle andere persoonlijke gegevens die door de Klant en/of de Gebruiker worden verschaft.

Klanten of Gebruikers die geen berichten van Isabel wensen te ontvangen in het kader van direct-marketingactiviteiten voor de Isabel Producten

kunnen op elk ogenblik Isabel verzoeken om gratis te worden opgenomen in de lijst die voor dat doel werd opgesteld, door een e-mail te versturen naar privacy@isabelgroup.eu of door een gedateerd en ondertekend verzoek te verzenden naar ISABEL NV/SA, Keizerinlaan 13-15, 1000 Brussel, België.

Tenzij het verzoek manifest ongegrond of excessief is, kunnen Klanten en Gebruikers kosteloos informatie opvragen met betrekking tot alle persoonlijke gegevens die op hen betrekking hebben, door een e-mail te versturen naar privacy@isabelgroup.eu of door een gedateerd en ondertekend verzoek te verzenden naar Isabel NV/SA, Keizerinlaan 13-15, 1000 Brussel, België. Via dezelfde weg, en conform de voorwaarden bepaald in de Gegevensbeschermingswetgeving, kunnen Klanten en Gebruikers eveneens verzoeken om onjuiste gegevens te verbeteren, om onvolledige gegevens aan te vullen, om gegevens te wissen, om de verwerking te beperken, en om gegevens te kunnen overdragen. Isabel behoudt zich het recht voor om, ingeval de Klant of de Gebruiker één van bovenstaande verzoeken doet, de Klant of de Gebruiker te vragen zijn identiteit aan te tonen.

8 AANSPRAKELIJKHEIDSBEPERKING

Isabel is enkel aansprakelijk voor fraude, opzettelijke fout en/of grove nalatigheid in het uitvoeren van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst. De aansprakelijkheid van Isabel met betrekking tot Overeenkomst zal onder geen beding aanleiding geven tot een vergoeding van onrechtstreekse of indirecte schade van financiële, commerciële of enige andere aard, zoals tijdverlies, verlies van of schade aan cliënteel, verlies van gegevens, verlies van inkomsten, winstderving, toename van algemene bedrijfskosten, verstoring van zakelijke activiteiten, vorderingen van derden, reputatie of verwachte besparingen.

Ingeval Isabel aansprakelijk wordt gehouden en bevonden onder deze Overeenkomst, blijft deze aansprakelijkheid in alle gevallen beperkt tot het herstellen van de bewezen directe schade, en dergelijke aansprakelijkheid zal in geen geval hoger zijn dan een bedrag van vijftientigduizend euro (€ 25 000) per jaar of het bedrag gelijk aan één jaar van verschuldigde vergoedingen voor de diensten van Isabel, berekend over het afgelopen jaar, indien dit bedrag hoger is.

Isabel kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor tekortkomingen die voortvloeien uit de omstandigheden bepaald in artikel 9 of door toedoen van derden (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, transport- of leveringsproblemen, hardware defecten, problemen met verbindingen of telecommunicatie, handelingen van een zelfstandige installateur).

Isabel is niet aansprakelijk voor gevolgen die voortvloeien uit (i) het niet naleven door de Klant of zijn Gebruikers van de veiligheidsvoorzorgen, -richtlijnen en/of -instructies van Isabel, (ii) de onmogelijkheid om de verbinding tot stand te brengen die noodzakelijk is opdat de dienst kan werken, onderbrekingen van de voornoemde verbinding van welke aard deze ook mogen zijn, in zoverre deze toe te schrijven zijn aan derden, (iii) het gebruik van software van derden en (iv) wormen, spyware, malware of andere gelijkaardige schadelijke programma's op de infrastructuur (software en hardware) van de Klanten.

Behalve voor meer specifieke bepalingen die desgevallend van toepassing zijn, moet elke klacht aangaande Isabel Producten schriftelijk worden voorgelegd, overeenkomstig artikel 11, binnen dertig (30) dagen nadat de Klant weet heeft gekregen (of redelijkerwijs op de hoogte zou moeten geweest zijn) van het feit dat tot de klacht heeft geleid. Isabel wordt van aansprakelijkheid ontslagen in geval van kennisgeving na dergelijke periode van dertig (30) dagen.

Isabel is niet verantwoordelijk voor de inhoud, de integriteit of de geldigheid van bestanden en documenten die tot stand komen door het gebruik van Isabel Producten. Isabel is niet verantwoordelijk voor producten van de Klant of voor de hardware, software, producten of diensten van derden. Isabel kan niet aansprakelijk worden gehouden voor het in gebreke blijven, het defect of de slechte werking (ongeacht de reden) van infrastructuur (software en hardware) die niet onder het volledig toezicht staat van Isabel.

De Klant stemt hierbij toe in schadeloosstelling en vrijwaring van Isabel tegen alle vorderingen of eisen van derden voortvloeiend uit (De gevolgen van) het feit dat de Klant/Gebruiker geen volledige, juiste gegevens/informatie verstrekt aan Isabel en/of deze niet steeds up-to-date houdt;

Voor zover maximaal toegestaan door het toepasselijke recht, komen de Partijen overeen dat elke aansprakelijkheid die voortvloeit uit deze Overeenkomst uitsluitend wordt beheerst door de bepalingen zoals voorzien in deze Overeenkomst. Alle buitencontractuele aansprakelijkheid (met inbegrip van aansprakelijkheid uit onrechtmatige daad of acte illicite) wordt uitdrukkelijk uitgesloten, zelfs indien de feiten of omstandigheden waarop een vordering is gebaseerd, op zichzelf als een onrechtmatige daad zouden kunnen worden gekwalificeerd. Elke Partij doet uitdrukkelijk afstand van het recht om enige vordering tegen de andere Partij in te stellen op basis van buitencontractuele aansprakelijkheid.

Voorts komen de Partijen overeen dat elke schade die voortvloeit uit de niet-nakoming of gebrekkige

nakoming van een contractuele verplichting door een Hulppersoon van een Partij, binnen de wettelijke grenzen, enkel aanleiding kan geven tot een vordering tegen die Partij zelf. Er kan geen rechtstreekse vordering worden ingesteld tegen de Hulppersoon van een Partij, zelfs wanneer de daad of nalatigheid tevens een onrechtmatige daad zou uitmaken. Voor de toepassing van deze bepaling wordt onder "Hulppersoon" verstaan: elke natuurlijke of rechtspersoon die door een Partij, rechtstreeks of onrechtstreeks (met inbegrip van via een verbonden onderneming), wordt ingeschakeld voor de gehele of gedeeltelijke uitvoering van haar contractuele verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, werknemers, bestuurders (uitvoerend of niet-uitvoerend), agenten, onderaannemers en onafhankelijke dienstverleners, alsook hun respectieve personeelsleden.

Bijgevolg kunnen er in het kader van deze Overeenkomst geen vorderingen worden ingesteld tegen enige bestuurder, functionaris, werknemer of andere persoon gelieerd aan een Partij in hun persoonlijke hoedanigheid.

9 OVERMACHT

Noch de Klant, noch Isabel zijn verantwoordelijk voor schade veroorzaakt door de niet-nakoming of de vertraging bij de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit overmacht, waaronder maar niet beperkt tot, oorlog, oproer, terrorisme, aanslagen, staking, sociale conflicten, ongevallen, pandemieën, natuurrampen zoals brand, overstromingen en telecommunicatiestoringen ("Overmacht").

De beschikbaarheid van Isabel Producten kan worden opgeschort in geval van Overmacht. De onderbreking en haar gevolgen zullen in geen geval leiden tot een recht op schadevergoeding. Isabel zal zich inspannen om de Klanten in te lichten over defecten binnen een redelijke tijdsperiode op een door Isabel geschikt geachte wijze. Isabel zal ook op een redelijke wijze trachten de tijdsduur van dergelijke onderbrekingen te beperken.

Het financiële onvermogen van de Klant zal nooit beschouwd worden als een geval van Overmacht.

Wanneer door een geval van Overmacht de beschikbaarheid van Isabel Producten onderbroken worden gedurende een periode van meer dan dertig (30) opeenvolgende dagen, kan elke Partij besluiten de Overeenkomst met betrekking tot het product of de dienst getroffen door het geval van Overmacht te annuleren, met een opzegtermijn van vijftien (15) dagen. De opzegging moet gebeuren overeenkomstig artikel 11 Wat de andere Isabel Producten betreft, die niet getroffen zijn door een geval van Overmacht, blijft de Overeenkomst volledig van kracht.

10 INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN EN VERTROUWELIJKHEID

Isabel is en blijft de eigenaar of rechthebbende van de intellectuele en industriële eigendomsrechten en de knowhow verbonden aan de Isabel-Producten, en blijft vrij om die te gebruiken voor alle andere doeleinden. Aan de Klant en/of de Gebruikers worden geen andere rechten toegekend dan deze uitdrukkelijk vermeld in de Overeenkomst.

Isabel verleent aan de Klant vanaf de Datum van Inwerkingtreding en voor de duur van de Overeenkomst voor elke Gebruiker een niet-overdraagbare, wereldwijde, niet-exclusieve licentie tot gebruik van de Isabel Producten enkel en alleen voor de interne professionele doeleinden van de Klant zelf.

Indien de software van de Isabel Producten componenten bevat waarvan de rechten aan derden toebehoren, kunnen deze derden de Klant vragen een afzonderlijk licentiecontract te ondertekenen. De Klant verbindt zich er in dat geval toe het hem voorgelegde contract te ondertekenen.

In geval van beëindiging of opschorting van een Isabel Product, worden de eraan verbonden licenties eveneens onmiddellijk beëindigd of opgeschort. De Klant verbindt zich ertoe en ziet erop toe in het geval van een annulering van een dienst of stopzetting van levering van een product, op verzoek van Isabel en Isabel alleen, de software, documentatie en alle kopieën ervan aan Isabel terug te bezorgen, en deze te wissen en/of te vernietigen.

In geval van een klacht van een derde die verband houdt met een inbreuk door Isabel op de intellectuele rechten van derden, verbindt de Klant zich ertoe Isabel onvervuld op de hoogte te stellen van een dergelijke klacht, alle informatie en bijstand te verlenen en aan Isabel het recht toe te kennen eventuele wettelijke procedures en onderhandelingen te voeren. Indien Isabel oordeelt dat enig Isabel Product of Dienst een inbreuk zou hebben gepleegd op de intellectuele eigendomsrechten van een derde, heeft enkel Isabel de keuze hetzij om het inbreukmakende Isabel Product of Dienst zodanig te wijzigen dat er geen sprake meer is van een inbreuk, hetzij het recht voor de Klant te verkrijgen om het gebruik van het Isabel Product of Dienst voort te zetten, hetzij, zo Isabel oordeelt dat geen van beide opties haalbaar zijn, het gebruiksrecht voor het betrokken Isabel Product of Dienst te beëindigen en de reeds door de Klant voor dergelijk Isabel Product of Dienst betaalde vergoeding gedurende de 12 maanden voorafgaand aan het ontstaan van de claim terug te betalen.

Zonder afbreuk te doen aan de rechten van de Klant op grond van de wetgeving betreffende de bescherming van computerprogramma's, is het de Klant en de Gebruikers niet toegestaan:

- de software te wijzigen, te vertalen of op enige andere manier aan te passen;
- de software te decompileren of te disassembleren op welke wijze ook;
- de software te kopiëren op welke wijze ook, behalve voor het maken van een back-up kopie; en/of
- de software of de documentatie op welke wijze dan ook door te geven, van de hand te doen, af te staan in sublicentie, te leasen, uit te lenen of te verdelen aan of onder derden.

Isabel behoudt zich het exclusieve recht voor fouten in de software of documentatie te corrigeren.

De Partijen erkennen dat de informatie met betrekking tot de Isabel Producten vertrouwelijke informatie is. Hierin is onder meer inbegrepen: de software, de databanken, de contactgegevens, de Klanten, de "research & development" activiteiten en projecten alsook alle informatie aangaande de bediening van de systemen en hun veiligheidsprocedures, de structuur, organisatie en code evenals de niet-publieke productinformatie ("Vertrouwelijke Informatie").

De Klant en zijn Gebruikers zullen, tijdens de duur van de Overeenkomst alsook na de beëindiging ervan, alle redelijkerwijs te verwachten inspanningen leveren om (i) dezelfde zorg aan de dag te leggen dan voor de eigen vertrouwelijkheid van informatie van dezelfde aard, ze geheim te houden en niet geautoriseerde bekendmakingen van Vertrouwelijke Informatie te vermijden; (ii) de Vertrouwelijke Informatie enkel te gebruiken in relatie met de Overeenkomst; (iii) de Vertrouwelijke Informatie niet te gebruiken voor commerciële doeleinden die tot voordeel strekken van de Klant of enige derde buiten het toepassingsgebied van deze Overeenkomst om; (iv) alleen wanneer de wet het verplicht of een overheidsinstelling dan wel een toezichthouder het beveelt, geen Vertrouwelijke Informatie, of delen daarvan, ter beschikking te stellen aan derden; (v) de Vertrouwelijke Informatie niet bekend te maken, evenmin als gebruik te maken van reverse engineering, decompileren, disassembleren of het maken van afgeleide programma's, en geen andere stappen te ondernemen met het oog op de bron code uit Isabel Producten te achterhalen of de Vertrouwelijke Informatie te gebruiken voor een doel waarvoor de informatie niet bedoeld was, zonder voorafgaande toestemming van Isabel.

Isabel erkent dat de informatie die door de Klant en zijn Gebruikers wordt verstrekt in het kader van het Isabel Product of Dienst, evenals de gegevens die door de Klant en zijn Gebruikers via het Isabel Product of Dienst worden overgedragen en gebruikt, Vertrouwelijke Informatie zijn. Isabel verbindt zich ertoe de Vertrouwelijke Informatie niet te wijzigen en deze niet voor enig ander doel te gebruiken dan het overeengekomen doel en de strekking van het Isabel Product of Dienst.

De volgende informatie wordt niet als Vertrouwelijke Informatie beschouwd: informatie die (i) algemeen bekend is of wordt zonder dat Isabel deze heeft bekendgemaakt; (ii) Isabel reeds kende vóór de bekendmaking; of (iii) onafhankelijk door Isabel is ontwikkeld.

Niettegenstaande het bovenstaande komen de Partijen overeen dat de door de Klant en zijn Gebruikers verstrekte Vertrouwelijke Informatie door Isabel mag worden gebruikt voor de ontwikkeling, verbetering en levering van beveiligingsgerelateerde diensten.

11 MEDEDELINGEN EN AANKONDIGINGEN

11.1 Algemene mededelingen

Tenzij anders bepaald in de Overeenkomst, worden alle mededelingen, aanvragen en andere aankondigingen verondersteld correct te zijn gedaan wanneer ze schriftelijk gebeuren, door middel van een elektronisch bericht, verzonden naar het e-mailadres van de andere partij (zoals vermeld in de Abonnementaanvraag, tenzij aangepast via een schriftelijk verzoek aan Isabel-klantendienst ("Isabel Customer Care") en voor Isabel naar het volgende adres: customercare@isabelgroup.eu), of door middel van een pop-upbericht of een aankondiging in het relevante Isabel Product, een aankondiging in een elektronische of papieren newsletter of een magazine van Isabel, een vermelding op een factuur van Isabel, een bericht bij de verzending van Isabel-software, een mededeling op de internetsite van Isabel, via e-mail naar het e-mailadres van de Klant zoals vermeld op de administratiepagina's van het Isabel Product, of per post of aangetekende brief aan het adres vermeld in de Abonnementaanvraag, tot één van de partijen de andere in kennis stelt van een adresverandering.

11.2 Overeenkomst via elektronisch uitwisselingssysteem

Isabel en de Klant komen overeen dat (1) deze Overeenkomst en alle wijzigingen hieraan, (2) elke overeenkomst om een Isabel Product te updaten, te wijzigen of te upgraden naar een nieuwe versie, en (3) alle Bestelformulieren onder deze Overeenkomst,

kunnen worden afgesloten via e-mail, of elk andere elektronisch uitwisselingssysteem.

De Klant aanvaardt dat berichten die werden verstuurd door middel van e-mail, of elk ander elektronisch uitwisselingssysteem dezelfde bewijswaarde hebben als de originele documenten.

Dergelijke overeenkomsten en/of Bestelformulieren zullen geacht worden te zijn afgesloten op het ogenblik dat Isabel de naar behoren ondertekende overeenkomst of dito Orderformulier ontvangt via elektronisch uitwisselingssysteem vanwege de Klant, tenzij Isabel de Klant schriftelijk in kennis stelt van het feit dat de elektronische uitwisseling wordt geweigerd omdat zij twijfelt over de identiteit of de hoedanigheid van de ondertekenaar en dit uiterlijk binnen de vijf (5) werkdagen na ontvangst ervan (de dag van ontvangst niet inbegrepen).

Elk verlies van of schade aan welke partij ook die voortvloeit uit fraude, fout of technisch gebrek met betrekking tot de overeenkomsten en Bestelformulieren via elk elektronisch uitwisselingssysteem, zal ten laste worden genomen door de Klant, tenzij de Klant het bewijs levert van fraude of grove nalatigheid van de kant van Isabel.

12 KLANTDIENST

Eventuele klachten, vragen en informatie omtrent Isabel Producten moeten worden gericht aan:

Isabel N.V./S.A.
Customer Care
Keizerinlaan 13-15 Bd de
l'Impératrice
1000 Brussel
of
customercare@isabelgroup.eu

13 VOORTBESTAAN, TOEPASSING EN ONGELDIGHEID

De bepalingen van de Overeenkomst die omwille van hun begrip en draagwijdte bedoeld zijn te blijven voortbestaan, zullen ook blijven voortbestaan na de beëindiging, het verval, de uitvoering of annulering van de Overeenkomst.

Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden in strijd is met een wettelijke of reglementaire bepaling ter bescherming van een bepaalde categorie van personen, moet die bepaling worden beschouwd als niet toepasselijk op die personen. Indien een bepaling van deze Overeenkomst uiteindelijk ongeldig, onwettelijk of niet-afdwingbaar wordt bevonden of komt te zijn, dan zal deze bepaling, indien mogelijk, en in de mate waarin deze clause nietig, onwettig of niet-afdwingbaar is, worden vervangen door een geldige,

wettelijke en afdwingbare clause, die de oorspronkelijke bedoelingen zo goed mogelijk weerspiegelt. Indien de ongeldige, onwettelijke of niet-afdwingbare bepaling niet rechtsgeldig kan worden vervangen, dan zal aan deze clause geen gevolg worden gegeven en zal deze clause worden beschouwd als geen deel uitmakend van de Overeenkomst, en dit zonder de overige bepalingen van de Overeenkomst te beïnvloeden of te invalideren.

14 TOEPASSELIJKE WETGEVING – BEVOEGDE RECHTBANKEN – KLACHTEN

Voor de toepassing, interpretatie en uitvoering van de Overeenkomst is enkel het Belgische recht van toepassing, zonder toepassing naar enige internationaal privaatrechtelijke beginselen van het Belgische recht waarvan de toepassing ertoe zou leiden dat deze Overeenkomst beheerst zou worden door het recht van een ander rechtsgebied.

De Partijen zullen zich uitermate inspannen om te onderhandelen naar eer en geweten om tot een schikking te komen voor alle geschillen die uit deze Overeenkomst voortvloeien of eraan zijn verbonden, of voor elke inbreuk erop. Indien het geschil of twistpunt niet wordt opgelost als resultaat van deze onderhandelingen in eer en geweten, wordt overgegaan, op verzoek van eender welke van de Partijen, maar op voorwaarde van voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Isabel en uitgezonderd voor vorderingen wegens betaalbare facturen waartegen geen verzet werd aangetekend, tot gestructureerde onderhandelingen met de assistentie van een bemiddelaar voordat wordt overgegaan tot procesvoering.

Indien geen akkoord wordt bereikt, zijn alleen de rechtbanken te Brussel bevoegd voor alle geschillen die uit deze Overeenkomst kunnen voortvloeien.

* * *