

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”. 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”). De Algemene Voorwaarden zijn 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 zal een Abonnementaanvraag (“de Abonnementaanvraag”) 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 of zoals schriftelijk overeengekomen.

Deze Algemene Voorwaarden vormen samen met de Abonnementaanvraag (of desgevallend, een Bestelformulier), de toepasselijke tariefkaart(en) en alle toepasselijke Bijzondere

Voorwaarden, de overeenkomst (“Overeenkomst”) tussen Isabel en de klant (de “Klant”). Naast de Overeenkomst zijn er nog de technische systeemvereisten, 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.

Deze Algemene Voorwaarden zijn in overeenstemming met de Richtlijn 2007/64/EG betreffende betalingsdiensten in de interne markt van 13 november 2007 en de omzetting ervan in het Belgisch recht (“Richtlijn Betalingsdiensten”). Aangezien Isabel geen bankinstelling is, maar een technische provider van de Bank, dienen deze Algemene Voorwaarden eveneens samen gelezen en geïnterpreteerd te worden met de algemene en bijzondere voorwaarden van de regelmatige bankinstelling van de Klant, die een deelnemende bank is in het Isabel-platform (Deelnemende Bank). Dergelijke algemene en bijzondere voorwaarden van de Deelnemende Bank hebben voorrang op de onderhavige algemene voorwaarden in verband met de betaaldiensten (zoals gedefinieerd door de Richtlijn 2007/64/EG betreffende betalingsdiensten in de interne markt van 13 november 2007, of de Belgische wet) aangeboden door de Deelnemende Bank aan de Klanten.

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"). 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.

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.

Alleen de Klant, en geenszins Isabel, dient na te gaan of het gebruik door de Klant van Isabel-Producten strookt met alle wetgeving, reglementen, deontologische regels of overeenkomsten die op de activiteiten van de Klant van toepassing zijn.

Voorts gaat Isabel er van uit dat de Klant de personen (met inbegrip van overheden) die gebruikmaken van Isabel-Producten en met wie hij communiceert, heeft ingelicht over de mogelijke gevolgen van het gebruik van Isabel-Producten. De Klant aanvaardt uitdrukkelijk dat de toepasselijke wetgeving in de toekomst kan evolueren. De Klant gaat er ook mee akkoord om alle wettelijk opgelegde ontwikkelingen na te leven en advies te vragen over deze ontwikkelingen bij zijn eigen afdelingen of adviseurs.

Het is noch de Klant noch de Gebruikers toegestaan zich in verbinding te stellen of toegang te verwerven tot het Isabel Service Platform om

verrichtingen of transacties uit te voeren (zoals het uploaden en downloaden van elektronische bestanden of documenten) zonder gebruik te maken van de Isabel-Producten of geautoriseerde software van een Isabel Partner. De volledige lijst van Isabel Partners is beschikbaar op www.isabel.eu.

Het is noch de Klant noch de Gebruikers toegestaan wijzigingen aan te brengen aan de Isabel-Producten. De Klant is aansprakelijk voor eventuele schade voortvloeiend uit wijzigingen aangebracht aan Isabel-Producten of aan het Isabel Service Platform die niet worden toegestaan of erkend door Isabel, of uit het ongeoorloofde of niet-conforme gebruik van Isabel-Producten door de Klant of zijn Gebruikers.

De Klant verbindt zich ertoe geen gebruik te maken van, en zal erop toezien dat zijn Gebruikers geen gebruik maken van de Isabel-Producten om:

- gegevens te downloaden, te verzenden of te verspreiden die virussen, wormen, spyware, malware of andere gelijkaardige schadelijke programma's bevatten; of
- berekeningen, verrichtingen of transacties uit te voeren die de werking van het Isabel Service Platform of van om het even welk programma, computer of telecommunicatiemiddel kunnen onderbreken, vernietigen of beperken.

De partijen komen overeen dat de geavanceerde elektronische handtekening van de Gebruikers, zoals bepaald door de partijen, ongeacht of deze al dan niet wordt beveiligd door middel van een Isabel-certificaat, gelijkgesteld wordt aan een handgeschreven handtekening en in overeenstemming is met de vereisten van artikel 1322, alinea 2 van het Burgerlijk Wetboek. De (elektronische) handtekening van de Gebruiker is bindend voor de Klant. Dit is wederzijds van toepassing voor beide relaties, alsook naar andere Klanten van Isabel toe. De partijen komen eveneens overeen dat de elektronische handtekening in alle gevallen alle wettelijke gevolgen heeft die krachtens de wet eraan worden toegekend t.a.v. Isabel, haar Klanten en derden. De Klant zal al zijn Gebruikers hier actief over informeren en, in zoverre wettelijk mogelijk, dit afdwingen in zijn contractuele relaties met zijn Gebruikers.

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 telecommunicatiediensten

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 telecommunicatiediensten die nodig zijn om de verbinding tot stand te brengen met het Isabel Service Platform en de Isabel-Producten te gebruiken. Dergelijke hardware, software en/of telecommunicatiediensten moeten beantwoorden aan de minimumvereisten beschreven in de Documentatie. De Klant is verantwoordelijk voor de installatie en de daaraan verbonden kosten voor aankoop en/of licenties van dergelijke hardware, software en/of telecommunicatiediensten. Isabel is niet aansprakelijk voor hardware, software, producten en diensten van derden, zoals telecommunicatie-uitrusting, besturingssystemen en internetbrowsers.

Isabel behoudt zich het recht voor te eisen dat alle Gebruikers die aan dezelfde Klant verbonden zijn, dezelfde versie van één of meer Isabel-Producten gebruiken.

Isabel behoudt zich het recht voor te allen tijde wijzigingen aan te brengen aan de vereisten waaraan de software, hardware en telecommunicatiediensten van de Klant moeten voldoen. 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.

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 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 veiligheid of de integriteit van de hardware en/of software van de Klant en/of voor de gevolgen daarvan (bijv. inadequaaf of niet-toegelaten gebruik van Isabel-Producten).

2.3. Beveiliging en beheer van de Toegangsmiddelen

Het gebruik van Isabel-Producten vereist doorgaans de combinatie van specifieke toegangsprocedures van Isabel, zoals een Isabel-certificaat, een gebruikersnaam en een wachtwoord (hierna gezamenlijk "Toegangsmiddelen" genoemd). Deze Toegangsmiddelen vallen onder de toepasselijke bepalingen van de Bijzondere voorwaarden.

De Klant verplicht zich ertoe om, en zorgt ervoor dat de Gebruikers, de toepasselijke procedures betreffende de toegang tot Isabel-Producten nauwgezet naleven, zoals vastgelegd in de daartoe bestemde documenten, die ter beschikking zijn gesteld aan of toegankelijk zijn voor de Klant, waaronder, indien ze van toepassing zijn, de voorwaarden van Isabels Certificate Policies, de Documentatie en de Overeenkomst. De Toegangsmiddelen zijn strikt persoonlijk en de Klant is verantwoordelijk voor de bescherming, vertrouwelijkheid, veiligheid en het passend gebruik van de Toegangsmiddelen door zichzelf en zijn Gebruikers, en verbindt zich ertoe om al het nodige te doen om te verhinderen dat niet-bevoegde derden er kennis van zouden verwerven of er gebruik van zouden maken.

De Klant brengt Isabel (via Isabel Customer Care), de bank van de Klant of een andere partij aangeduid in de Bijzondere Voorwaarden onmiddellijk op de hoogte van verlies, diefstal of inbreuk op de vertrouwelijkheid of elk ander (risico van) misbruik van zijn Toegangsmiddelen. Onverminderd de Bijzondere Voorwaarden, is de Klant volledig en onvoorwaardelijk aansprakelijk voor elk gebruik van Isabel-Producten, evenals voor alle mogelijke schadelijke gevolgen die hieruit rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeien, tot op het ogenblik van de kennisgeving.

Indien Isabel redenen heeft om te vermoeden dat de vertrouwelijkheid en/of veiligheid van de Toegangsmiddelen wordt geschonden of dat Isabel-Producten door de Klant, de Gebruiker of een derde worden

misbruikt, kan Isabel de toegang tot de Isabel-Producten te allen tijde en zonder voorafgaande kennisgeving opschorten.

2.4. Opslag en bewaring

De Klant verplicht zich ertoe alle bestanden en documenten die door of in naam van Isabel werden verstuurd, te bewaren op een medium dat de Klant in staat stelt om persoonlijke en specifieke aan hem gerichte informatie op duurzame wijze op te slaan (zoals computerdiskettes, cd-roms of de harde schijf van de computer van de Klant) of deze informatie af te drukken op papier zodat deze te allen tijde ter beschikking blijft van of toegankelijk blijft voor de Klant.

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 uitsluitend geleverd worden op een "as is" basis en die, bijgevolg, nooit op maat gemaakt kunnen worden teneinde te voldoen aan specifieke vereisten of verwachtingen van de Klant of diens Gebruikers. Isabel kan derhalve 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 veiligheid/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 5.

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. Toegang tot Isabel-Producten via internetbrowsers

Sommige Isabel-Producten worden ter beschikking van de Klant gesteld in een ASP-omgeving ("application service provider"). Dit betekent dat Isabel de centrale computerhardware beheert waarop bepaalde softwaretoepassingen worden gebruikt en onderhouden. Bijgevolg zijn deze softwaretoepassingen toegankelijk via een internetbrowser, die de verbinding met een of meerdere Isabel-servers tot stand brengt via het publieke internet.

Door deze afhankelijkheid van het internet en rekening houdend met de soms onstabiele aard ervan, kan het gebeuren dat de toegang tot de Isabel-Producten niet te allen tijde beschikbaar is, waarvoor Isabel niet aansprakelijk kan worden gehouden.

Bovendien erkent en aanvaardt de Klant dat een veilige browseromgeving een voorafgaande vereiste is om toegang te krijgen tot Isabel-Producten en ze te gebruiken. Alhoewel Isabel alle redelijke inspanningen zal leveren om ervoor te zorgen dat de verbinding die tot stand wordt gebracht tussen het Isabel Service Platform en de browser van de Gebruiker, van een uiterst veilig, bijzonder geavanceerd type is, kan Isabel niet aansprakelijk worden gehouden voor een onveilige situatie die wordt veroorzaakt door de computer van de Gebruiker, door

de browser, het besturingssysteem, de internetverbinding, de firewall, het netwerk, enz.

De Gebruiker zelf, en niet Isabel, is verantwoordelijk voor het updaten van de beveiliging van zijn browseromgeving, inclusief patches, updates van firewalls, installeren en up-to-date houden van virusscanners, scanning voor spyware, malware en andere schadelijke code, enz. Isabel is niet aansprakelijk voor de gevolgen van een beveiligingslek in de browseromgeving van de Klant.

5. Wijzigingen

Gelet op de aard van dienstverlening van Isabel en tevens gelet op de verdere ontwikkeling van de diensten en producten van Isabel, is deze Overeenkomst (inclusief de contractuele bepalingen, de tarieven, enz.) vatbaar voor eenzijdige wijzigingen door Isabel. In geval van dergelijke wijzigingen wordt de Klant van de wijziging in kennis gesteld op de wijze vermeld in artikel 13.1. De Klant zal minimum twee (2) maanden voor de voorgestelde wijziging aan de Overeenkomst van kracht wordt op de hoogte worden gebracht van deze wijziging. Tijdens deze termijn van twee (2) maanden heeft de Klant de mogelijkheid zijn relatie met Isabel kosteloos op te zeggen door kennisgeving overeenkomstig artikel 13.2. Maakt de Klant geen gebruik van deze opzegmogelijkheid binnen voormelde termijn, dan wordt hij geacht de wijziging te hebben aanvaard.

Isabel behoudt zich te allen tijde het recht voor technische kenmerken en specificaties van Isabel-Producten en/of de overeenstemmende Documentatie zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen in zoverre deze wijzigingen geen impact hebben op de werking van Isabel-Producten.

Wijzigingen aan de inschrijving op één of meerdere Isabel-Producten (bijv. het toevoegen van bankrekeningen en/of gebruikers) kunnen enkel worden verwerkt door de Bank en/of door Isabel na ontvangst van het behoorlijk ingevuld en ondertekend wijzigingsaanvraagformulier, dat verkrijgbaar is bij de Bank of Isabel.

6. Duur en beëindiging

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 13.2. 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 na ontvangst van een schriftelijke kennisgeving om dit te doen; (iii) elke ongeoorloofde toegang of poging tot toegang tot Documenten als gevolg van nalatigheid of tekortkomingen vanwege de Klant of zijn Gebruikers met betrekking tot toegankelijkheids- en ondertekeningsvoorwaarden; en (iv) elke ongeoorloofde toegang of poging tot toegang tot bestanddelen van de Isabel-Producten.

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 13.2) 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 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 13.2. In zulk geval zal een opzegtermijn van drie (3) maanden van toepassing zijn.

De Klant heeft het recht om ten vroegste één (1) jaar volgend op de datum van inwerkingtreding van de Overeenkomst (zoals gedefinieerd in de Bijzondere Voorwaarden), overeenkomstig artikel 13.2 Isabel kosteloos in kennis te stellen van de eenzijdige beëindiging van de Overeenkomst. De Overeenkomst zal effectief worden beëindigd na één (1) maand volgend op de kennisgeving, tenzij dwingende wetgeving eerdere beëindiging toestaat. Een eenzijdige opzegging door de Klant kan nooit aanleiding geven tot een terugbetaling van de reeds door hem betaalde sommen.

7. 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 (hierna "Tariefkaart" genoemd).

Isabel behoudt zich het recht voor om alle of sommige Isabel-Producten een kalenderjaar vooraf te factureren.

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 details bezorgen door de Abonnementsaanvraag 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 product/de dienst werd geactiveerd; en
 - voor de volledige maand waarin het product/de 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 product/de 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 Klanten 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 op de maatschappelijke zetel van Isabel. 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 te blokkeren tot de Klant alle volgens de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft betaald, en/of;
- de Overeenkomst te beëindigen conform artikel 6.

Elke betwisting inzake facturen moet aan Isabel, overeenkomstig artikel 13.2, schriftelijk worden voorgelegd binnen vijftien (15) dagen na ontvangst van de factuur. Eenmaal deze periode verstreken is, wordt het geschil als ontoelaatbaar beschouwd en wordt de factuur als onherroepelijk en volledig geaccepteerd beschouwd.

De partijen gaan ermee akkoord een prijsindexmechanisme te hanteren op basis van de "Agoria (landsgemiddelde) index voor loonkost en sociale lasten van 11/07/1981, met lastenvermindering -37 916 BEF" ("Agoria-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:

$$\text{Nieuwe Prijs} = \text{Prijs Tariefkaart} * \{0,2 + 0,8 (\text{actuele Agoria-index}) / (\text{Basis Agoria-index})\}$$

waarbij:

- de Prijs Tariefkaart de prijs is voor een specifiek product of dienst zoals vastgelegd op de huidige Tariefkaart;
- de Actuele Agoria-index de Agoria-index is van toepassing twee maanden voorafgaand aan de datum van indexatie;

- de Basis Agoria-index de Agoria-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 13.1. Ingeval de Agoria-index niet langer zou worden gepubliceerd of een substantiële wijziging zou ondergaan qua inhoud en vorm, zal in overleg met de Klant een vergelijkbare index worden voorgesteld.

Tariefwijzigingen gebeuren volgens de procedure vermeld in artikel 5.

8. 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 ("AVG"), met inbegrip van de wijzigingen daaraan en de relevante Belgische wetgeving inzake gegevensbescherming na te leven, en zoals nader beschreven in het Privacy beleid van Isabel toegankelijk op de website van Isabel (<https://www.isabel.eu/en/disclaimer.html>).

De persoonlijke gegevens van de Klant en de Gebruiker worden gedefinieerd conform de definitie van de AVG 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; logingegevens (logbestanden, PKI identificatiemiddelen), gebruikte digitale handtekeningen (certificaten) en
- D. alle andere persoonlijke gegevens die door de Klant en/of de Gebruiker worden verschaft.

Isabel zal persoonlijke gegevens (A), (B), (C) en (D) van de Klant en de Gebruikers verwerken voor de volgende doeleinden:

1. met het oog op Klanten- en Gebruikersbeheer (bijvoorbeeld voor de uitgifte, inning en verificatie van facturen, voor de uitwisseling van correspondentie in het kader van de contractuele relatie met de Klant, voor de opname in repertoria, voor de identificatie in de door de Klant en/of zijn Gebruikers verzonden berichten, om Gebruikers te helpen overeenkomstig artikel 14.2 en in geval van geschillen);
2. ter uitvoering van de Overeenkomst (inclusief het nakomen van de verplichtingen beschreven in de Bijzondere Voorwaarden) en levering van de Isabel-Producten binnen de context van de Overeenkomst;
3. om de diensten te verbeteren;
4. om nauwkeurigheidscntroles uit te voeren op basis van externe informatiebronnen die wettelijk beschikbaar zijn voor Isabel, waaronder officiële publicaties zoals het Belgisch Staatsblad;
5. om misbruik, fraude, misdrijf of onwettig gedrag tegen of via Isabel-Producten of -diensten te voorkomen, op te sporen en aan te pakken, inclusief mededeling van relevante informatie aan politiediensten en/of aan getroffen Isabel-gebruikers en -partners;
6. met het oog op informatievergarende activiteiten of de promotie van de Isabel-Producten en diensten; en
7. wanneer van toepassing, met het oog op de registratie en voorziening van certificatiendiensten, zoals beschreven in de

toepasselijke Certificate Policies ("CP") die integraal deel uitmaken van de Overeenkomst.

Klanten of Gebruikers die geen berichten van Isabel wensen te ontvangen in het kader van direct-marketingactiviteiten voor de Isabel-Producten en diensten 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@isabel.eu of door een gedateerd en ondertekend verzoek te verzenden naar ISABEL NV/SA, Keizerlaan 13-15, 1000 Brussel, België. Klanten en Gebruikers kunnen zich eveneens verzetten tegen het opslaan van cookies voor direct marketing- en/of statistische doeleinden. De verwerking voor andere doeleinden (1 tot 5 en 7) is noodzakelijk om de diensten te kunnen leveren, alsook om de Overeenkomst te kunnen afsluiten en uitvoeren.

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@isabel.eu of door een gedateerd en ondertekend verzoek te verzenden naar ISABEL NV/SA, Keizerlaan 13-15, 1000 Brussel, België. Via dezelfde weg, en conform de voorwaarden bepaald in de AVG, 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.

9. Toegangslogboek

Isabel registreert toegang tot Isabel-Producten met het oog op de facturatie en om eventuele technische problemen met betrekking tot het leveren en/of het gebruik van de Isabel-Producten te kunnen detecteren. Isabel houdt een logboek bij waarin het uitsluitend gegevens bewaart die slaan op het gebruik van de verleende dienst. Dit logboek kan worden weergegeven op papier of op iedere andere informatiedrager. Het bewijst dat er toegang werd verleend tot Isabel-Producten, tenzij de Klant het tegenovergestelde kan bewijzen. Uittreksels of kopieën betreffende transacties van de Klant, die op diens

verzoek en om een wettige reden worden verstrekt, worden gefactureerd volgens de geldende tarieven.

10. 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 vijftienduizend 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.

Het is de bedoeling dat de bepalingen van dit artikel in alle omstandigheden van toepassing zijn, ongeacht de grond of aard van de vordering of de Bijzondere Voorwaarden.

Isabel kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor tekortkomingen die voortvloeien uit de omstandigheden bepaald in artikel 11 of door toedoen van derden (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, transport- of leveringsproblemen, hardwaredefecten, problemen met verbindingen of telecommunicatie, handelingen van een zelfstandige installateur).

Verder is Isabel 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 13.2, 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;
- wanneer van toepassing, het gebruik van het certificaat tussen het tijdstip van de aanvraag tot herroeping en de registratie van de herroeping;
- wijzigingen aan Isabel-Producten, het Isabel Service Platform en/of de Toegangsmiddelen door de Klant/Gebruiker zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Isabel; en/of
- het gebruik door de Klant en/of Gebruikers van Isabel-Producten en Toegangsmiddelen op een wijze die niet strookt met deze Overeenkomst, de voorwaarden van toepasselijke Certificate Policies van Isabel, de Documentatie en, in het algemeen, alle toepasselijke wetten, besluiten en andere wettelijke instrumenten.

Isabel is niet verantwoordelijk voor enige vertraging bij het verwerken van betalingsorders door of voor de Klant, behalve als deze vertraging te wijten is aan een opzettelijke fout of grove nalatigheid. Er wordt overeengekomen dat Isabel naar eigen inzicht kan beslissen om controleprocedures in te voeren om frauduleuze betaalopdrachten te vermijden en dat deze procedure een vertraging bij het verwerken van de orders tot gevolg kan hebben. Als Isabel dergelijke procedure(s) invoert, zal Isabel dit tijdig aan de Klanten meedelen met vermelding van de reden daarvoor, de mogelijke gevolgen voor de Klanten en de maatregelen die de Klanten kunnen treffen om nadelige gevolgen te beperken.

11. 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 oorlog, oproer, terrorisme, aanslagen, staking, sociale conflicten, ongevallen, brand, overstromingen en telecommunicatiestoringen.

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 13.2. Wat de andere Isabel-Producten betreft, die niet getroffen zijn door een geval van overmacht, blijft de Overeenkomst volledig van kracht.

12. Intellectuele eigendomsrechten

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.

De Klant moet alle nodige maatregelen nemen om de intellectuele en industriële eigendomsrechten van Isabel te beschermen. De Klant dient erop toe te zien dat alle eigendomsvermeldingen die op de onderdelen van Isabel-Producten zijn aangebracht in goede staat worden bewaard en onderhouden. De Klant verbindt zich ertoe alle nodige maatregelen te nemen opdat zijn personeel en iedere persoon die toegang kan hebben tot Isabel-Producten het vertrouwelijke karakter ervan zou bewaren. De structuur, organisatie en softwarecodes zijn handelsgeheimen van Isabel en vormen vertrouwelijke informatie die toebehoort aan Isabel.

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 onverwijd 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 programma een inbreuk zou hebben gepleegd op de intellectuele eigendomsrechten van een derde, heeft enkel Isabel de keuze hetzij om het inbreukmakende programma 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 programma voort te zetten, hetzij, zo Isabel oordeelt dat geen van beide opties haalbaar zijn, het gebruiksrecht voor het betrokken programma te beëindigen en de reeds door de Klant voor dergelijk programma 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.

13. Mededelingen en aankondigingen

13.1. Algemene mededelingen

Behalve wanneer de Overeenkomst de toepassing van 13.2 verplicht, worden alle mededelingen, aanvragen en andere aankondigingen verondersteld correct te zijn gedaan wanneer ze schriftelijk gebeuren,

door middel van een fax of elektronisch bericht, verzonden naar het faxnummer of e-mailadres van de andere partij (zoals vermeld in de Abonnementsaanvraag, tenzij aangepast via een schriftelijk verzoek aan Customer Care van Isabel wat de Klant betreft of op het faxnummer + 32 2 545 17 19 of customercare@isabel.eu wat Isabel betreft), 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 aan het adres vermeld in de Abonnementsaanvraag, tot een van de partijen de andere in kennis stelt van een adresverandering.

13.2. Bijzondere mededelingen en bijzondere goedkeuring

Bijzondere mededelingen tussen de partijen vinden enkel plaats via aangetekende brief of via een elektronisch bericht beveiligd met een elektronische handtekening van een gebruiker die een "natuurlijke persoon" is, gewaarborgd door het Isabel-certificaat, verzonden naar het e-mailadres dat wordt gespecificeerd in artikel 13.1.

Transactieorders in Isabel-Producten kunnen enkel voor uitvoering worden goedgekeurd door middel van een elektronische handtekening van een gebruiker die een "natuurlijke persoon" is, gewaarborgd door een Isabel-certificaat. Uploaden is mogelijk via een elektronische handtekening van een gebruiker die een "natuurlijke persoon", "functiegebruiker" of "toepassing" is.

Indien aldus werd overeengekomen tussen de Klant en de Deelnemende Bank en op verzoek van de Deelnemende Bank, kunnen de diensten van Isabel uitzonderlijk beperkt worden tot het louter beveiligen van uploads van transacties in de servers van Isabel en het beveiligen van de transmissie ervan naar de Deelnemende Bank ("Gedwongen Verzending", die de authenticatie van de entiteit en gegevens met één van bovenvermelde types van gebruikers omvat, maar niet het goedkeuren van de transactie). In dit geval is de identificatie van de persoon en de goedkeuring van de transactie enkel onderworpen aan de voorwaarden van de Deelnemende Bank.

13.3 Overeenkomst via fax of elk ander elektronisch berichtensysteem

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 (met uitzondering van certificatieovereenkomsten waarbij rechtstreekse controle van de identiteit wettelijk of contractueel is vereist), en (3) alle Bestelformulieren (bijv. voor kaartlezers en de Isabel SmartCard, of kaarten voor het raadplegen door Isabel) onder deze Overeenkomst, kunnen worden afgesloten via fax of e-mail, of elk andere elektronisch berichtensysteem.

De Klant aanvaardt dat faxkopieën en berichten die werden verstuurd door middel van fax of e-mail, of elk ander elektronisch berichtensysteem 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 fax of via elk ander elektronisch berichtensysteem vanwege de Klant, tenzij Isabel de Klant schriftelijk in kennis stelt van het feit dat de fax of elk ander elektronisch bericht 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) (hierna de "Weigering van de Fax").

Binnen de context van verzoeken om kaarten in te trekken, wordt deze periode verminderd tot drie (3) werkdagen (de dag van ontvangst niet inbegrepen).

Het originele document dient steeds via gewone post te worden teruggestuurd naar Isabel of zijn aangegeven volmacht houder (d.w.z. één van de Deelnemende Banken die is geactiveerd in het Isabel-Product).

Het recht op Weigering van de Fax heeft geen impact op de andere rechten en plichten van Isabel, zoals het recht om een

Abonnementsaanvraag te weigeren, zoals kan worden voorzien in zijn Bijzondere Voorwaarden.

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 fax of elk ander elektronisch berichtensysteem, zal ten laste worden genomen door de Klant, tenzij de Klant het bewijs levert van fraude of grove nalatigheid van de kant van Isabel.

14. Klantendienst

14.1 Algemene contactgegevens

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@isabel.eu

De Klant stelt Isabel via Cardstop (+32 70 344 344), Customer Care (via het telefoonnummer dat vermeld staat op www.isabel.eu) of de deelnemende bank onmiddellijk in kennis van verlies of diefstal, inbreuk op de vertrouwelijkheid, of elk risico op misbruik van zijn Toegangsmiddelen.

De Klant kan te allen tijde alle informatie met betrekking tot de door Isabel geleverde diensten bekomen door middel van een schriftelijke mededeling gericht aan het postadres/e-mailadres dat wordt gespecificeerd in dit artikel. Hierbij wordt ook verwezen naar de algemene voorwaarden van de Deelnemende Bank van de Klant.

De klant heeft het recht om op elk ogenblik gedurende de contractuele relatie tussen hem en Isabel op zijn verzoek de contractuele

voorwaarden van onderhavige overeenkomst te ontvangen op papier of op een andere duurzame drager.

Isabel is technisch provider in de zin van de Richtlijn Betalingsdiensten en van de Belgische wet. Aangezien Isabel als subcontractor optreedt voor Deelnemende Banken die actief zijn op de Belgische markt, is de relevante toezichhoudende autoriteit de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel, telefoonnummer: +32 2 221 21 11 of info@nbb.be (<http://www.nbb.be>)

14.2 Customer Care

Wanneer een Gebruiker de Customer Care van Isabel contacteert, kan hij de Customer Care van Isabel machtigen om, uit naam van zijn deelnemende bank, de gegevens van de transacties te bekijken op het scherm van zijn Customer Care-agenten, en dit enkel met het oog op klantenzorg van de desbetreffende Gebruiker gedurende een beperkte tijdsperiode van dertig minuten teneinde de Overeenkomst en de overeenkomst tussen de Klant en zijn deelnemende bank(en) na te leven.

De Klant stemt erin toe dat dergelijke machtiging ipso facto verleend wordt op het ogenblik dat de Gebruiker een willekeurig toegekende sessie-identificator die de Gebruiker kan zien op zijn scherm meedeelt aan de Customer Care-agent. Zonder deze sessie-identificator kan Customer Care de desbetreffende transactiegegevens niet bekijken. De machtiging door de desbetreffende Gebruiker (door middel van het doorgeven van de sessie-identificator) is bindend voor de Klant.

15. Onoverdraagbaarheid

Gezien de gepersonaliseerde aard van de Isabel-Producten, wordt deze Overeenkomst *intuitu personae* gesloten in hoofde van de Klant. Geen enkele van de rechten en plichten die uit onderhavige Overeenkomst voortvloeien, mag aan derden worden overgedragen, ook wanneer dit gebeurt in het kader van een fusie, splitsing of een gedeeltelijke inbreng, zonder de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Isabel.

16. Betalingsorders

De Klant dient zijn toestemming te geven om een betalingsorder uit te voeren en deze toestemming kan te allen tijde, maar niet later dan op het einde van de werkdag voorafgaand aan de overeengekomen dag (“order op memodatum”) worden ingetrokken, of niet later dan het tijdstip waarop de betalingsorder en bijhorende toestemming afgeleverd worden bij de Deelnemende Bank.

Indien er geen toestemming werd gegeven in die zin, zal de betalingsorder beschouwd worden als zijnde niet toegestaan. De toestemming om een reeks betalingsorders uit te voeren zal op dezelfde wijze gegeven worden; indien er geen toestemming werd gegeven, zal een betalingsorder beschouwd worden als zijnde niet toegestaan. Er wordt eveneens verwezen naar de bepaling van de algemene voorwaarden van de Deelnemende Bank van de Klant met betrekking tot de betalingsdiensten die onder de reikwijdte van de Richtlijn Betalingsdiensten en de Belgische wet vallen.

Het tijdstip waarop een betalingsorder wordt ontvangen is het tijdstip waarop het betalingsorder rechtstreeks werd doorgestuurd door de Klant, of onrechtstreeks, werd ontvangen door Isabel. Indien de betalingsorder niet wordt ontvangen op een werkdag, dan wordt het betalingsorder geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag. Indien de Klant en Isabel hier overeenstemming over zouden bereiken, zal de uitvoering van het betalingsorder beginnen op een welbepaalde dag of op het einde van een bepaalde periode en zal het tijdstip van ontvangst deze overeengekomen dag zijn. Onverminderd de bepalingen over opschorting van toegang of enige andere maatregel waartoe Isabel kan beslissen om de geldigheid, integriteit of juistheid van een betalingsorder te controleren, bedraagt de maximale uitvoeringstijd voor het betalingsorder naar de bank 24 uur vanaf bevestiging van het betalingsorder door de Klant/Gebruiker dat dit order moet worden uitgevoerd. Er wordt eveneens verwezen naar de algemene voorwaarden van de Deelnemende Bank van de Klant aangezien de rol van Isabel als technisch provider beperkt is tot het doorsturen van het betalingsorder naar de Bank en niet de uitvoering van het betalingsorder zelf, waarvoor Isabel in geen enkel geval aansprakelijk gesteld kan worden. De maximale uitvoeringstijd aan de

kant van Isabel zal daarom worden toegevoegd aan de maximale uitvoeringstijd aan de kant van de Deelnemende Bank.

De Klant kan een betalingsorder dat reeds is ingeleid door of via de begunstigde niet meer herroepen eenmaal dat order door Isabel werd overgemaakt aan de Deelnemende Bank. In geval van een domiciliëring moet de Klant het betalingsorder herroepen vóór het einde van de werkdag voorafgaand aan de dag die werd overeengekomen voor het debiteren van de fondsen. In geval van orders op memodatum kan de Klant ten laatste op het einde van de werkdag voorafgaand aan de overeengekomen dag het betalingsorder herroepen mits de orders niet reeds door Isabel zijn afgeleverd bij de Deelnemende Bank.

Na deze tijdstippen is herroeping enkel nog mogelijk indien hierover een overeenkomst wordt bereikt tussen de Klant en Isabel. Isabel kan bijkomende kosten aanrekenen voor aanvragen tot herroeping van de Klant. Er wordt hiervoor eveneens verwezen naar de algemene voorwaarden van de Deelnemende Bank.

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen tussen Isabel en de Deelnemende Bank, en uitdrukkelijk schriftelijk bevestigd aan de Klant, is ondertekeningsbevoegdheid en volmachtvalidatie een service die enkel door de Deelnemende Bank wordt aangeboden, als een aanvulling op de diensten van Isabel. Deze service kan onderworpen worden aan bijkomende voorwaarden van de Deelnemende Bank.

17. 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 clausule nietig, onwettig of

niet-afdwingbaar is, worden vervangen door een geldige, wettelijke en afdwingbare clausule, 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 clausule geen gevolg worden gegeven en zal deze clausule worden beschouwd als geen deel uitmakend van de Overeenkomst, en dit zonder de overige bepalingen van de Overeenkomst te beïnvloeden of te invalideren.

18. Toepasselijke wetgeving – bevoegde rechtbanken – klacht en schadeloosstelling

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.

Alle onderhandelingen verbonden aan het geschil worden in volledige vertrouwelijkheid gevoerd en de partijen mogen geen details van dergelijke onderhandelingen bekendmaken, behalve aan hun professionele adviseurs, die ook onder de geheimhoudingsplicht vallen, en doen geen afbreuk aan de rechten van de partijen in alle toekomstige procedures.

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