

1. Dispositions générales

1.1. Objet des Conditions générales

Les présentes Conditions générales des Services Telelink@Isabel (ci-après dénommées les « Conditions générales ») ont pour objet de donner une description des services électroniques offerts par ING sous la dénomination "Telelink@Isabel" et de déterminer les droits et devoirs du Client, de l'Utilisateur et d'ING en ce qui concerne la mise à disposition, par ING, des Services Telelink@Isabel au profit du Client, ainsi que l'accès à ces services et leur utilisation.

1.2. Définitions

La terminologie suivante est utilisée et applicable dans le cadre de ces Conditions générales et des documents auxquels elles se réfèrent, sous réserve d'une terminologie autre dans ces derniers. Les termes peuvent être utilisés sans distinction au pluriel ou au singulier.

La Convention : l'ensemble des dispositions qui déterminent les droits et obligations du Client et d'ING dans le cadre de l'utilisation des Services Telelink@Isabel, telles qu'énumérées au point 3.1 ci-après.

Le Client : la personne physique ou la personne morale au nom et pour le compte de laquelle la Convention est conclue et qui est titulaire ou cotitulaire d'un(des) compte(s), ouverts auprès d'ING et, le cas échéant, d'autres banques du Groupe ING désignées dans le Contrat Telelink@Isabel, ces comptes étant, conformément aux dispositions de la Convention conclue, accessibles via les Services Telelink@Isabel et pouvant être gérés via ceux-ci. Les services offerts par ING dans le cadre de la présente Convention sont réservés aux Clients qui exercent une activité commerciale, professionnelle ou artisanale, et ne peuvent être utilisés que dans le cadre de cette activité.

ING : la SA ING Belgique, Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles, TVA BE 0403.200.393., agissant en son nom et pour son compte ainsi qu'au nom et pour compte des autres banques du Groupe ING.

Dans le cadre de la mise à disposition par cette dernière des moyens d'accès et de signature d'Isabel, ING Belgique est mandatée par Isabel comme autorité d'enregistrement.

Les autres banques du Groupe ING: les sociétés du Groupe, à l'exception d'ING, qui exercent des activités bancaires, et/ou financières, qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne et dont les services et produits sont disponibles via les services Telelink@Isabel.

La liste actualisée des sociétés du Groupe ING en Belgique est disponible sur le site Internet d'ING (www.ing.be). La liste actualisée des sociétés du Groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne peut être obtenue sur simple demande adressée à ING.

Les Parties : ING et le Client ainsi que, le cas échéant, les autres banques du Groupe ING.

L'Utilisateur : la/le(s) personne(s) physique(s), désignée(s) et autorisée(s) par le Client, conformément aux dispositions du point 4 ci-dessous, à utiliser les Services Telelink@Isabel selon les conditions définies par la présente Convention. Si le Client est une personne physique, il est également un Utilisateur.

Isabel : la S.A. Isabel, Boulevard de l'Impératrice 13-15, 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles, TVA BE 0455.530.509., Isabel est une société tierce, agissant en tant que fournisseur de services via Internet, autorité de certification et émetteur de moyens d'accès et de signature, à laquelle les Parties font appel pour la transmission électronique sécurisée de données.

Les Services Telelink@Isabel : l'ensemble des services offerts par ING sous la dénomination Telelink@Isabel et décrits au point 2 des présentes Conditions générales.

Ordre : toute instruction opérée via les services Telelink@Isabel au nom et pour compte du Client demandant l'exécution d'une Opération, qu'il s'agisse d'une Opération de paiement ou d'une autre opération en matière bancaire, et/ou toute demande de

conclusion (sous réserve d'acceptation d'ING ou d'une autre banque du Groupe ING concernée et d'accord mutuel) ou acceptation d'un contrat de produits ou services bancaires signée au nom et pour compte du Client ;

Ordre de paiement : toute instruction opérée via les services Telelink@Isabel, au nom et pour compte du Client, demandant l'exécution d'une Opération de paiement.

Opération : toute opération, qu'il s'agisse d'une Opération de paiement ou d'une autre opération en matière bancaire ou encore tout contrat de produits ou services bancaires pouvant faire l'objet d'un Ordre via les Services Telelink@Isabel.

Opération de paiement : une action consistant à transférer des fonds, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le donneur d'ordre et le bénéficiaire de l'Ordre de paiement ;

Support durable : tout instrument permettant au Client ou l'Utilisateur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière lui permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées, tel qu'un disque dur d'un ordinateur personnel sur laquelle courrier électronique peut être stocké, ...

Identifiant unique : la combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles que le Client ou l'Utilisateur doit fournir pour permettre l'identification certaine du compte utilisé et/ou du bénéficiaire d'une Opération de paiement.

L'Identifiant unique se compose, à l'exclusion de tout autre élément :

- de l'IBAN (International Bank Account Number, ou numéro de compte bancaire international ; il comprend au maximum 34 caractères alphanumériques et a une longueur fixe dans chaque pays ; il se compose d'un code pays (2 lettres), d'un nombre de contrôle (2 chiffres) et d'un numéro de compte national).

Pour certaines Opérations de paiement, l'IBAN doit le cas échéant être complétés du BIC (Bank Identifier Code, ou code international qui permet une identification unique de chaque banque ; il désigne la banque du bénéficiaire ; il compte 8 ou 11 caractères alphanumériques et est composé d'un code bancaire (4 caractères), d'un code pays (2 lettres), d'un code de lieu (2 caractères), et peut être complété, pour certaines banques, d'un code d'agence (3 caractères)). Lorsque le BIC est requis, il fait partie de l'Identifiant unique.

Ni le nom du donneur d'ordre ou du bénéficiaire de l'Ordre de paiement, ni leur adresse, ne font en revanche partie de l'Identifiant unique même lorsque l'une ou l'autre de ces données est requise, notamment à des fins de contrôle en vertu de dispositions légales nationales ou internationales d'ordre public.

Documentation technique relative à l'utilisation des Services Telelink@Isabel : tout manuel d'utilisation des Services Telelink@Isabel et autres documentations techniques relatives à l'utilisation de ces services et concernant, en particulier, les procédures de communication et de signature électroniques.

Assureurs hors du Groupe ING : les compagnies d'assurances pour lesquelles ING intervient en qualité d'intermédiaire, qui ne font pas partie des Autres sociétés du Groupe ING et qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne. La liste actualisée des Assureurs hors du Groupe ING établis dans un pays membre de l'Union européenne peut être obtenue sur simple demande adressée à ING.

2. Objet des Services Telelink@Isabel

2.1. Les Services Telelink@Isabel permettent à l'Utilisateur, selon les possibilités offertes par ING, d'obtenir, via son système informatique, des informations bancaires générales ou personnelles (notamment les informations de comptes) auprès d'ING ainsi que de transmettre à ING ou aux autres banques du

Conditions générales des Services Telelink@Isabel

Version juillet 2022

Groupe ING des Ordres relatifs à des Opérations de paiement ou toutes autres Opérations bancaires.

Les Services Telelink@Isabel sont disponibles en français, en néerlandais, en allemand et en anglais.

2.2. Les Opérations, disponibles via les Services Telelink@Isabel, ne sont destinés qu'aux résidents belges, sauf stipulation ou convention contraire expresse. Elles sont proposées soit par ING, auquel cas cette dernière est le "vendeur", soit par une société tierce (en particulier une autre banque du Groupe ING), auquel cas la qualité de cette dernière au regard des Opérations qu'elle propose est mentionnée dans les Services Telelink@Isabel et ING agit comme simple intermédiaire au nom et pour compte de la société concernée.

2.3. Les Services Telelink@Isabel sont des services informatiques disponibles par la transmission électronique de données entre ING et l'Utilisateur.

Les Services Telelink@Isabel sont fournis par ING par le biais de ses systèmes informatiques (notamment ses logiciels, ses serveurs et son réseau) et destinés à l'Utilisateur qui dispose d'un système informatique, portable ou non, équipé d'un terminal (ci-après dénommé le "système informatique" pour la présente Convention) permettant d'utiliser les systèmes informatiques d'ING. L'Utilisateur veille à la conformité du système informatique dont il dispose aux spécifications établies dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services Telelink@Isabel. Les Services Telelink@Isabel sont fournis par ING au moyen de programmes informatiques (ci-après dénommé le "Logiciel Telelink@Isabel") et d'une base de données (ci-après dénommée la "Base de données Telelink@Isabel").

Les Services Telelink@Isabel comprennent des services qui sont fournis en ligne (ci-après dénommés "Telelink@Isabel Online") et des services qui sont fournis en-dehors d'une connexion directe établie entre le système informatique dont l'Utilisateur dispose et les systèmes informatiques d'ING (ci-après dénommés "Telelink@Isabel Offline").

Pour utiliser les services Telelink@Isabel Online, l'Utilisateur établit une connexion entre le système informatique dont il dispose et les systèmes informatiques d'ING par le biais d'un réseau de communications électroniques, qu'il s'agisse d'un réseau de télécommunications, public ou non, et/ou d'un réseau de radiodiffusion, conformément aux instructions stipulées dans la Documentation technique relative à l'utilisation des services Telelink@Isabel et communiquées par le(s) fournisseur(s) du réseau de communications électroniques concerné(s).

Les Services Telelink@Isabel sont en outre fournis par l'intermédiaire des systèmes informatiques d'Isabel (notamment ses logiciels, ses serveurs et son réseau). L'Utilisateur doit disposer d'un système informatique permettant d'utiliser les systèmes informatiques d'Isabel et veiller à la conformité de cet ordinateur dont il dispose aux spécifications établies par Isabel.

Pour accéder aux Services Telelink@Isabel et les utiliser, l'Utilisateur doit utiliser les moyens d'accès et de signature mis à sa disposition par Isabel tels que définis à l'article 5 des présentes Conditions générales.

Pour utiliser les services Telelink@Isabel Online, l'Utilisateur doit également établir une connexion entre l'ordinateur dont il dispose et les systèmes informatiques d'Isabel par le biais d'un réseau de communications électroniques, qu'il s'agisse d'un réseau de télécommunications, public ou non, et/ou d'un réseau de radiodiffusion, conformément aux instructions stipulées par Isabel et communiquées par le(s) fournisseur(s) du réseau de communications électroniques concerné(s).

3. Cadre juridique applicable aux Services Telelink@Isabel

3.1 Etat contractuel composant la Convention Telelink@Isabel

3.1.1. Enumération des documents constituant la Convention.

- 3.1.1.1. La Convention comprend les documents suivants :
- le cas échéant, les avis de modification dont question au point 3.1.2;
 - le Contrat Telelink@Isabel et, le cas échéant, ses annexes (les Mandats électroniques généraux, les Mandats pour opérations électroniques spécifiques et/ou les autorisations) signés au nom et pour le compte du Client (ci-après dénommé le « Contrat Telelink@Isabel »);
 - les documents Pouvoirs de gestion pour Opérations générales et spécifiques et/ou les autorisations signés au nom et pour compte du Client (ci-après dénommés les documents « Pouvoirs de gestion »);
 - les présentes Conditions générales des Services Telelink@Isabel et, le cas échéant, ses annexes;
 - les tarifs applicables aux Services Telelink@Isabel ;
 - la Documentation technique relative à l'utilisation des Services Telelink@Isabel.

Pour l'application de la présente Convention, la priorité entre les documents constituant la Convention est réglée selon l'ordre décroissant établi ci-dessus, à moins que certaines dispositions de la Convention n'y dérogent expressément.

La Convention représente l'entièreté des accords conclus entre les parties et remplace tous les précédents accords (oraux ou écrits) en ce qui concerne l'objet de la Convention.

Toutefois, à moins que la présente Convention n'y déroge expressément, les dispositions contractuelles relatives aux services électroniques d'ING ou des autres banques du Groupe ING concernées et celles relatives aux produits et services disponibles via les services Telelink@Isabel et, plus particulièrement, aux Opérations disponibles via ces services s'appliquent totalement aux Services Telelink@Isabel. qu'il s'agisse de dispositions convenues ou à convenir entre le Client et ING ou les autres banques du Groupe ING, notamment et sans limitation, en ce qui concerne ING, celles du Règlement Général des Opérations d'ING de même que celles du Règlement Spécial des Opérations de Paiement d'ING¹,

3.1.1.2. Le Client et l'Utilisateur reconnaissent avoir reçu d'ING, avant la conclusion du Contrat Telelink@Isabel, l'ensemble des documents formant la Convention ainsi que toute l'information qu'ils pouvaient raisonnablement attendre, notamment concernant les caractéristiques et fonctionnalités des Services Telelink@Isabel afin de vérifier si ces derniers sont conformes à leurs besoins. Par la conclusion du Contrat Telelink@Isabel, ils exonèrent, en conséquence, ING de toute responsabilité à cet égard et reconnaissent, que les services Telelink@Isabel sont conformes à leurs besoins.

Les documents dont question au présent point 3.1.1.2 sont en outre disponibles auprès des agences d'ING.

3.1.2. Modification du cadre contractuel à l'initiative d'ING.

Les Parties conviennent que la présente Convention (notamment mais sans que l'énumération suivante soit limitative, la tarification et les plafonds des Ordres), ainsi que le contenu, les modalités d'accès, d'utilisation et de signature des Services Telelink@Isabel, peuvent être modifiés unilatéralement par ING moyennant le respect de la procédure décrite ci-après.

ING informe individuellement le Client de toute modification qu'elle souhaite apporter à la présente Convention au moyen d'avis de modification notifiés par écrit ou sur Support durable, électronique ou non, à la disposition du Client et auquel celui-ci a accès,

¹ En particulier les règles relatives aux délais d'exécution et aux heures limites applicables aux Opérations de paiement couvertes par ce Règlement spécial.

notamment par un message intégré aux extraits de compte du Client, par un courrier électronique envoyé dans la Mailbox Isabel du Client et/ou par un avis affiché via Telelink@Isabel Online .

Cette information a lieu au moins deux mois avant la mise en application de la modification concernée.

Le Client peut refuser cette modification et, dans ce cas, doit exercer, avant l'entrée en vigueur de la modification concernée, son droit de résiliation de la Convention conformément au point 18.2. des présentes Conditions générales, et ce avec effet immédiat, sans frais et sans justification.

Le défaut d'exercice par le Client, dans les deux mois de la communication prévue ci-dessus, de son droit de résilier les Services Telelink@Isabel conformément au point 18.2. des présentes Conditions générales vaudra adhésion tacite du Client aux modifications proposées.

3.2. Application de la Convention

Les dispositions de la Convention sont d'application sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public, applicables.

La nullité d'une disposition ou d'une partie d'une disposition de la Convention n'a aucun effet sur la validité, la portée et le caractère contraignant des dispositions restantes de cette Convention.

3.3. Législation applicable et tribunaux compétents

La conclusion, l'application, l'interprétation et l'exécution de la Convention sont exclusivement régies par le droit belge.

Sous réserve de dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public, fixant les règles d'attribution de compétence, ING, qu'elle soit demanderesse ou défenderesse, est autorisée à porter ou faire porter tout litige ayant trait à la présente Convention et/ou aux services qui y sont associés et/ou aux opérations visées par la présente Convention, devant les cours et tribunaux de Bruxelles ou devant ceux dans le ressort desquels est situé son siège avec lequel les relations d'affaires avec le Client sont entretenues directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une succursale ou d'une agence.

4. Adhésion aux Services Telelink@Isabel et Utilisateurs de ces services

4.1. Adhésion aux Services Telelink@Isabel.

4.1.1. Les Services Telelink@Isabel sont mis à la disposition des clients d'ING désireux d'utiliser ces services à des fins exclusivement professionnelles.

4.1.2. Le Client accepte, au moment de la conclusion du Contrat Telelink@Isabel, que tous les comptes dont il est titulaire ou cotitulaire auprès d'ING et d'autres banques du Groupe ING soient accessibles via les Services Telelink@Isabel pour effectuer toutes les Opérations autorisées dans le cadre de la gestion de ces comptes, à moins qu'il ne demande expressément à ING d'exclure un ou plusieurs comptes déterminés du champ d'application de la Convention, sous réserve toutefois des possibilités offertes par ING.

Sous réserve des possibilités offertes par ING, le Client accepte que tous ses représentants et mandataires désignés comme tels dans les documents "Pouvoirs de gestion" du ou des comptes dont il est titulaire ou cotitulaire auprès d'ING et d'autres banques du Groupe ING soient d'office considérés comme Utilisateurs des Services Telelink@Isabel.

Les pouvoirs et les limites spécifiques éventuelles à ces pouvoirs, exprimées en termes de montant maximum autorisé des Opérations, de nombre de signatures requises pour la passation d'Opérations et/ou de types d'Opérations autorisés, figurant sur les documents "Pouvoirs de gestion" du ou des comptes dont le Client est titulaire ou cotitulaire, ainsi que toutes les modifications apportées ultérieurement à ces pouvoirs et limites, sont d'application pour les Opérations passées par les Services Telelink@Isabel.

Toutefois, le Client peut, en complétant les différents formulaires de mandats visés au point 3.1.1.1. qu'ING met à disposition comme annexe du Contrat Telelink@Isabel, conférer des mandats en vue de la réalisation d'Opérations électroniques via les Services Telelink@Isabel. Le Client peut ainsi, soit désigner de nouveaux représentants ou mandataires non désignés comme tels dans les documents "Pouvoirs de gestion" du ou des comptes dont le Client est titulaire ou cotitulaire comme Utilisateurs des Services Telelink@Isabel, soit accroître les pouvoirs ou supprimer ou réduire des limites par rapport aux pouvoirs ou limites figurant sur les documents précités. Sauf disposition contraire expresse dans les différents formulaires de mandats en annexe du Contrat Telelink@Isabel, les pouvoirs et limites figurant sur les documents "Pouvoirs de gestion" du ou des comptes dont le Client est titulaire ou cotitulaire demeurent inchangés en ce qui concerne la réalisation d'Opérations ne tombant pas dans le champ de la présente Convention. Sauf disposition contraire expresse dans les différents formulaires de mandats en annexe du Contrat Telelink@Isabel, les pouvoirs et limites figurant sur les documents "Pouvoirs de gestion" du ou des comptes dont le Client est titulaire ou cotitulaire prévalent sur les pouvoirs et limites conférés par les formulaires de mandats en annexe du Contrat Telelink@Isabel si les pouvoirs en résultant devaient s'avérer moins larges que ceux résultant des documents "Pouvoirs de gestion" du ou des comptes dont le Client est titulaire ou cotitulaire.

Les documents "Pouvoirs de gestion" du ou des comptes dont le Client est titulaire ou cotitulaire peuvent, en particulier en ce qui concerne les mandats, les pouvoirs ou leurs limites dans le cadre des Opérations passées par les Services Telelink@Isabel, être modifiés à la demande du Client conformément, en ce qui concerne ING, aux dispositions du Règlement général des opérations d'ING ou, en ce qui concerne les autres banques du Groupe ING, aux dispositions du règlement de ces derniers qui est applicable.

Sans préjudice de dispositions contraires de la présente Convention (en particulier le point 4.2.2.), ING tiendra compte, pour l'application de la présente Convention, des formulaires de mandats complétés par le Client et/ou de la demande du Client de modification des documents « Pouvoirs de gestion » à partir du septième jour ouvrable bancaire au plus tard suivant leur réception par elle ou du 30ème jour ouvrable bancaire au plus tard suivant leur réception par une autre banque du Groupe ING; toutefois, ING s'efforcera dans la mesure de ses possibilités d'y donner suite avant l'expiration de ce délai.

Les dispositions du présent point 4.1.2 ne portent pas préjudice à l'établissement de plafonds spécifiques aux Opérations passées via les Services Telelink@Isabel conformément au point 9 des présentes Conditions générales.

4.1.3. Pour garantir la sécurité des communications électroniques, les Parties acceptent d'utiliser les services offerts par Isabel sous la dénomination « Isabel Business Suite ».

Lorsqu'il demande l'accès aux Services Telelink@Isabel, le Client souscrit au préalable un contrat auprès d'Isabel pour la mise à disposition des moyens d'accès et de signature d'Isabel et la fourniture des services offerts par Isabel sous la dénomination « Isabel Business Suite » (ci-après dénommé le « Contrat Isabel »). Par la souscription à ce Contrat Isabel, le client adhère au choix d'Isabel comme fournisseur de ces services, à la mise à sa disposition des moyens d'accès et de signature d'Isabel ainsi qu'à la fourniture des services offerts par Isabel sous la dénomination « Isabel Business Suite ».

En cas de discordance entre les dispositions de la présente Convention Telelink@Isabel et celles du Contrat Isabel, ces dernières dispositions prévalent sur les premières.

4.1.4. Dans le cadre des Services Telelink@Isabel et sous réserve des possibilités offertes par ING, le Client accepte de recevoir, dans sa (ses) Mailbox(es) Isabel, toutes les informations relatives aux comptes, ouverts auprès d'ING et d'autres banques du Groupe ING, dont le Client est titulaire ou cotitulaire ou pour lesquels le Client est autorisé à recevoir des informations. Il consent en outre expressément à ce que toutes les personnes désignées par lui comme utilisateurs dans le Contrat Isabel puissent consulter ces informations.

4.2. Les Utilisateurs des Services Telelink@Isabel

4.2.1. Sous réserve des possibilités offertes par ING, le Client consent à ce que lui-même, s'il est un Utilisateur, et chaque Utilisateur, désigné par lui conformément au point 4.1 ci-avant des Conditions générales, puissent consulter les Services Telelink@Isabel, dont le Client est titulaire ou cotitulaire ou pour lesquels le Client est autorisé à recevoir des informations.

Sous la même réserve, Le Client, s'il est Utilisateur, et ses Utilisateurs, pour autant qu'ils soient dûment mandatés conformément au point 4.1 ci-avant des Conditions générales, peuvent également, dans les limites de leurs pouvoirs et sous leur propre signature électronique, au nom et pour compte du Client encoder des ordres et/ou transmettre des ordres demandant l'exécution d'une Opération de paiement ou d'une autre opération en matière bancaire.

Sous réserve des possibilités offertes par ING, le Client, s'il est un Utilisateur, et/ou les Utilisateurs qui peuvent le représenter, peuvent en outre, sous leur propre signature électronique, conclure des contrats ou demander (sous réserve d'acceptation d'ING ou d'une autre banque du Groupe ING concernée et d'accord mutuel) de conclure des contrats en matière bancaire, conformément à leurs pouvoirs et leurs limites définies dans le point 4.1. ci-avant.

4.2.2. Pour la révocation des pouvoirs octroyés aux Utilisateurs, le Client doit utiliser la procédure de révocation prévue, en ce qui concerne ING, dans le Règlement général des opérations d'ING ou, en ce qui concerne les autres banques du Groupe ING, dans le règlement de ces derniers qui est applicable.

Pour le blocage des moyens d'accès et de signature d'Isabel, le Client doit suivre les procédures de blocage des moyens d'accès et de signature décrites dans les dispositions du Contrat Isabel, conformément au point 6.3. des présentes Conditions générales. Les mandataires désignés comme tels dans les documents "Pouvoirs de gestion", à l'exception des représentants et des mandataires dûment autorisés, ne peuvent bloquer que leurs propres moyens d'accès et de signature.

4.2.3. Le Client s'engage à informer tous ses Utilisateurs des obligations auxquelles ils sont tenus dans le cadre de la Convention et, en particulier, des conditions d'accès, d'utilisation et de signature des Services Telelink@Isabel. Le Client est responsable du respect par ses Utilisateurs de ces obligations et de ces conditions ainsi que de toutes les conséquences résultant d'un manquement de ses Utilisateurs.

5. Accès et utilisation des Services Telelink@Isabel

5.1. Les moyens d'accès et de signature nécessaires à l'Utilisateur pour accéder et utiliser les Services Telelink@Isabel, en ce compris ceux nécessaires pour apposer sa signature électronique, sont ceux émis et mis à disposition par Isabel.

Les Services Telelink@Isabel ne sont accessibles à l'Utilisateur qu'après l'identification de ce dernier par le biais de moyens d'accès mis à sa disposition par Isabel (à savoir une carte à puce avec un lecteur de cartes à puce) et ceux choisis, en fonction des possibilités offertes par Isabel, par l'Utilisateur lui-même (à savoir un mot de passe et/ou tout autre code d'identification strictement personnels à l'Utilisateur et confidentiels).

Par sa signature des documents « Pouvoirs de gestion » et du Contrat Isabel, le Client et les Utilisateurs marquent leur accord avec la fourniture des moyens d'accès et de signature d'Isabel.

Les moyens d'accès et de signature d'Isabel sont fournis par Isabel ou, le cas échéant, par l'intermédiaire d'ING à l'Utilisateur, et ce à titre personnel. Le Client veille à accomplir, conformément au Contrat Isabel, la procédure de certification établie par Isabel.

5.2. Certains moyens d'accès et de signature d'Isabel sont envoyés par la poste à l'Utilisateur concerné, les autres étant communiqués via le site Internet d'Isabel. Sous réserve d'acceptation par ING, ils peuvent également être remis à l'Utilisateur concerné ou à son mandataire via les guichets des agences d'ING ou d'une autre banque du Groupe ING concernée, conformément aux possibilités offertes par ING ou l'autre banque du Groupe ING concernée.

5.3. Les moyens d'accès et de signature transmis par la voie postale sont envoyés à l'Utilisateur concerné à son domicile. Isabel ou, le cas échéant, ING se réserve toutefois le droit de refuser l'envoi des moyens d'accès et de signature par la poste et de s'en tenir à la mise à disposition aux guichets des agences d'ING.

Inversement, Isabel ou, le cas échéant, ING se réserve également le droit de refuser la mise à disposition des moyens d'accès et de signature aux guichets des agences ING et de s'en tenir à l'envoi par la poste.

Les moyens d'accès et de signature envoyés par la poste à l'Utilisateur concerné le sont, au choix d'Isabel ou, le cas échéant, ING et compte tenu des exigences de sécurité, par lettre, ordinaire ou par lettre recommandée avec accusé de réception. Tous les frais d'envoi des moyens d'accès et de signature sont à la charge du Client.

5.4. Dès que l'Utilisateur a reçu les moyens d'accès et de signature, il est responsable des dommages directs et indirects liés à l'utilisation, par lui ou par un tiers, des moyens d'accès et de signature, conformément aux dispositions de la présente Convention et du Contrat Isabel.

Jusqu'à ce moment, Isabel supporte, conformément au Contrat Isabel, les risques de l'envoi à l'Utilisateur des moyens d'accès et de signature.

La preuve de l'envoi et de la réception des moyens d'accès et de signature incombe à Isabel, l'Utilisateur ayant le droit d'apporter la preuve contraire par toutes voies de droit.

5.5. Sans préjudice des dispositions du présent point 5. et du point 8. des présentes Conditions générales, le Client accepte que l'encodage et la validation par une personne, en vue d'avoir accès aux Services Telelink@Isabel, du mot de passe à usage unique généré par la carte à puce de l'Utilisateur avec le lecteur de cartes à puce à la suite de l'encodage sur ce dernier du code pin choisi par l'Utilisateur et lié à sa carte à puce constituent la preuve valable et suffisante de l'identité de cette personne en tant que l'Utilisateur des Services Telelink@Isabel qui est titulaire de la carte pour autant que ces moyens d'accès soient validés par les systèmes informatiques d'Isabel et, plus particulièrement, qu'ils soient reconnus par ces derniers comme émanant de l'Utilisateur et que son certificat soit valide et ne soit ni révoqué, ni expiré.

6. Obligations du Client et de l'Utilisateur en matière de sécurité

6.1. Le Client répond de l'utilisation correcte des Services Telelink@Isabel, par tous les Utilisateurs, conformément aux conditions d'accès et d'utilisation des Services Telelink@Isabel qui sont stipulées dans la Convention.

Le Client prend toutes les mesures de précaution raisonnables pour garantir la sécurité de l'accès à ses points d'exploitation et à ses systèmes informatiques via lesquelles les services Telelink@Isabel sont accessibles.

6.2. L'Utilisateur a l'obligation de conserver et d'utiliser ses moyens d'accès et de signature d'Isabel conformément aux dispositions de la présente Convention et du Contrat Isabel qui sont en vigueur au moment de leur émission ou de leur utilisation et dans les limites d'utilisation convenues avec ING et les autres banques du Groupe ING.

L'Utilisateur s'engage à respecter les conseils de prudence qui sont communiqués par ING ou par Isabel, notamment via leurs sites Web.

L'Utilisateur prend toutes les mesures de précaution raisonnables pour assurer la sécurité de ses moyens d'accès et de signature conformément au Contrat Isabel. Les moyens d'accès et de signature choisis par l'Utilisateur lui-même (tels qu'un mot de passe, un code PIN et/ou tout autre code d'authentification) sont strictement personnels à l'Utilisateur et confidentiels. L'Utilisateur est responsable de leur utilisation et de la préservation de leur

confidentialité. L'Utilisateur s'engage à ne pas communiquer ses moyens d'accès et de signature d'Isabel à un tiers (en ce compris, mais sans limitation, son conjoint, un membre de sa famille et/ou un ami), à aucune condition, et/ou à ne pas permettre à un tiers d'en prendre connaissance.

L'Utilisateur veille, pour l'utilisation des Services Telelink@Isabel, à disposer d'un logiciel antivirus, d'un pare-feu (firewall), d'un logiciel contre les programmes-espions (spyware) et autres codes malicieux (malware) récents, à les activer en permanence et à les mettre régulièrement à jour.

L'Utilisateur ne peut communiquer à un tiers aucune information confidentielle relative aux procédures de sécurité appliquées.

6.3. Le Client et/ou l'Utilisateur s'engagent à suivre les procédures de blocage des moyens d'accès et de signature décrites dans le Contrat Isabel, aussi rapidement que possible chaque fois que la sécurité des moyens d'accès et de signature est susceptible d'être mise en cause, que ce soit pour les motifs invoqués au point 6.4. ou pour tout autre motif mentionné dans le Contrat Isabel.

6.4. Le Client et/ou l'Utilisateur a/ont l'obligation notamment de notifier sans délai à Card Stop (accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7) ou au Help desk d'Isabel (accessible durant les heures d'ouverture conformément au Contrat Isabel), dès qu'il en a/ont connaissance de :

1° la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation non autorisée de ses/leurs moyens d'accès et de signature d'Isabel.

Par 'perte' ou 'vol', au sens des présentes Conditions générales, il y a lieu d'entendre toute dépossession involontaire des moyens d'accès et de signature d'Isabel. Par 'détournement' ou 'toute utilisation non autorisée', il y a lieu d'entendre toute utilisation illégitime ou non autorisée des moyens d'accès et de signature d'Isabel ; ou

2° tout incident technique ou autre défaillance lié à l'utilisation de ses moyens d'accès et de signature ou pouvant mettre en danger la sécurité de ceux-ci.

Si le Client ou l'Utilisateur demande à une agence d'ING de bloquer des moyens d'accès et de signature, ING s'efforcera de faire procéder au blocage dans les plus brefs délais; elle ne sera toutefois tenue de le faire que dans un délai raisonnable suivant la réception d'une demande écrite de blocage ou de la confirmation écrite d'une demande verbale ou par téléphone. Dans tous les cas, ING est responsable de ce blocage dès l'instant où elle aura confirmé le blocage au Client ou à l'Utilisateur par écrit.

6.5. Sans préjudice des dispositions particulières applicables aux Opérations de paiement, en particulier les dispositions du Règlement Spécial des Opérations de Paiement, ni le Client, ni l'Utilisateur ne peuvent révoquer une Opération que l'Utilisateur a donnée au moyen de ses moyens d'accès ou de signature.

6.6. A l'aide des informations qu'il reçoit d'ING conformément au point 7 des présentes Conditions générales en ce qui concerne les Opérations effectuées dans le cadre des Services Telelink@Isabel (en particulier ses relevés ou extraits de comptes), le Client ou l'Utilisateur est tenu de vérifier, régulièrement et au moins une fois par mois, la réception correcte, l'acceptation ou non et l'éventuelle correcte exécution des Ordres passés dans le cadre des Services Telelink@Isabel à l'aide des moyens d'accès ou de signature d'Isabel d'un Utilisateur.. Il est également tenu de vérifier, régulièrement et au moins une fois par mois, la régularité des écritures passées dans le cadre des Services Telelink@Isabel,

De plus, le Client ou l'Utilisateur est tenu de prendre connaissance, régulièrement et au moins une fois par mois, des avis qu'ING met à sa disposition via Telelink@Isabel, notamment pour l'application du point 3.1.2.

Le Client ou l'Utilisateur a l'obligation de notifier sans délai à ING ou, si le(s) compte(s) concerné(s) est(sont) tenu(s) dans une autre banque du Groupe ING, à la banque dans laquelle le(s) compte(s) concerné(s) est(sont) ouvert(s), dès qu'il en a connaissance de :

1° l'imputation, sur ses relevés ou sur ses extraits de compte ou tout autre document sur Support durable qu'il reçoit à la suite de la

réception, de l'acceptation ou de l'exécution des Opérations conformément au point 7 des présentes Conditions générales, de toute Opération effectuée sans son accord; ou

2° toute erreur ou irrégularité constatée sur les relevés ou les extraits de compte ou tout autre document sur Support durable qu'il reçoit à la suite de la réception, de l'acceptation ou de l'exécution de ses Opérations conformément au point 7 des présentes Conditions générales.

Cette notification doit être confirmée par écrit à ING ou, si l'Opération en cause concerne une autre banque du Groupe ING, à la banque du Groupe ING concernée par l'Opération. Toute réclamation éventuelle concernant une Opération – en ce compris une Opération de paiement - effectuée par le biais des Services Telelink@Isabel doit être notifiée dès que le Client ou l'Utilisateur en a connaissance, et en tout état de cause dans les deux mois à compter de la mise à disposition, ou, à défaut d'une telle mise à disposition, de la fourniture des informations relatives à cette Opération, que ce soit par un extrait de compte, un relevé de compte ou tout autre document sur Support durable, électronique ou non, qu'il reçoit à la suite de la réception ou non, de l'acceptation ou non ou de l'exécution ou non de ces Opérations. Passé ce délai, l'Opération revêt un caractère définitif et ne peut plus être contestée.

6.7. Les cartes à puce et les lecteurs de carte à puce mis à disposition des Utilisateurs par Isabel restent la propriété exclusive d'Isabel, sauf disposition contraire prévue dans le Contrat Isabel ou convenue de manière expresse entre Isabel et le Client ou l'Utilisateur.

L'Utilisateur s'engage à restituer sa carte à puce à ING à la première demande d'ING ou d'Isabel ainsi qu'en cas de cessation d'usage de cette carte suite à la résiliation de la présente Convention ou à la révocation des pouvoirs de l'Utilisateur ou pour toute autre motif. Lors de cette restitution à ING, il est remis à l'Utilisateur accusé de réception par ING.

7. Obligations d'ING en matière de sécurité

A tout le moins, ING veille à communiquer à l'Utilisateur une confirmation électronique de la réception de son ordre demandant l'exécution d'une Opération de paiement ou de toute autre opération en matière bancaire ou de sa demande de conclusion ou de son acceptation d'un contrat en matière bancaire, via les services Telelink@Isabel. Selon qu'il s'agit d'un ordre ou d'une demande de conclusion d'un contrat ou d'une acceptation d'un contrat, ING ou l'autre banque du Groupe ING dans laquelle le compte concerné est ouvert veille en outre à communiquer à l'Utilisateur ou au Client une confirmation électronique ou écrite, soit de l'acceptation ou non et, en cas d'acceptation, de l'exécution ou non de l'ordre, soit de la conclusion ou non du contrat ou de l'acceptation ou non de la demande de conclusion du contrat. Sans préjudice des dispositions précédentes du présent point 7., de façon à permettre au Client notamment de suivre raisonnablement l'état de ses dépenses et d'effectuer, le cas échéant, sa notification conformément au point 6.4. ou 6.6., ING ou l'autre banque du Groupe ING dans laquelle le compte concerné est ouvert lui fournit ou met à la disposition du Client ou de l'Utilisateur, périodiquement à la suite de la réception ou non, de l'acceptation ou non ou de l'exécution ou non des Ordres de paiement relatifs à des Opérations de paiement passés dans le cadre des Services Telelink@Isabel à l'aide des moyens d'accès ou de signature d'Isabel de l'Utilisateur, des informations relatives à ces Ordres de paiement, que ce soit par un extrait de compte, un relevé de compte ou tout autre document sur Support durable, électronique ou non.

8. Responsabilités des Parties

8.1. Responsabilité générale en matière de Services Telelink@Isabel

8.1.1 Sans préjudice de dispositions contraires dans la présente Convention, ING, conformément à son obligation générale de diligence, assume sa responsabilité pour toute faute lourde ou intentionnelle - à l'exception des fautes légères - commise dans l'exercice de son activité professionnelle, par elle ou par ses préposés.

Conditions générales des Services Telelink@Isabel

Version juillet 2022

En aucun cas, ING n'est responsable des dommages indirects, notamment mais sans limitation, la perte de données, le manque à gagner, la perte de profit, d'opportunité, de clientèle ou d'économie escomptés, les frais pour se procurer un service ou produit équivalent ou l'atteinte à la réputation.

La responsabilité totale d'ING dans le cadre de la présente Convention est limitée à 25.000 EUR, peu importe le nombre de fautes imputables à ING ou la gravité de ces dernières.

ING apporte le plus grand soin à la bonne exécution de la Convention. Cependant, sauf disposition contraire expresse dans la Convention, les obligations découlant de cette dernière qui incombent à ING ne sont que des obligations de moyens.

8.1.2. La responsabilité et/ou les garanties d'ING ou des autres banques du Groupe ING en ce qui concerne les Opérations disponibles via les Services Telelink@Isabel sont exclusivement régies par les conventions et autres conditions contractuelles conclues avec le Client, notamment mais sans limitation, en ce qui concerne ING, le Règlement Général des Opérations d'ING et le Règlement Spécial des Opérations de Paiement d'ING, ou en ce qui concerne les autres banques du Groupe ING, les règlements de ces derniers qui sont applicables. Ces Opérations sont proposées telles quelles via les Services Telelink@Isabel, sans garantie ou responsabilité complémentaire d'ING du fait de leur mise à disposition via les Services Telelink@Isabel, sauf faute lourde ou intentionnelle de la part d'ING ou sauf disposition contraire dans la présente Convention.

8.1.3. ING est responsable de toute faute lourde ou intentionnelle de sa part - à l'exception des fautes légères - dans la conception du Logiciel Telelink@Isabel ou de la Base de données Telelink@Isabel, pour autant que ceux-ci aient été conçus par elle, ou dans le choix du Logiciel Telelink@Isabel ou de la Base de données Telelink@Isabel, dans le cas où ces derniers sont développés par des tiers. Cette responsabilité ne couvre que les dommages directs qui pourraient être causés au matériel informatique, de télécommunications, de radiodiffusion ou autre, aux logiciels ou configurations du Client ou de l'Utilisateur à la suite de l'installation, de l'accès, du téléchargement ou de l'utilisation du Logiciel Telelink@Isabel et de la Base de données Telelink@Isabel mis à sa disposition par ING ou de l'impossibilité de les utiliser.

8.1.4. Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de sa part, ING ne peut être tenue responsable des dommages directs et indirects causés au Client, à un Utilisateur ou à un tiers qui pourraient résulter de l'utilisation des Services Telelink@Isabel par le Client ou un Utilisateur de manière non conforme aux conditions d'accès et d'utilisation des Services Telelink@Isabel qui sont stipulées dans la présente Convention.

8.1.5. Jusqu'au moment de la réception de la notification visée par le point 6.4 des présentes Conditions générales et sauf faute lourde ou intentionnelle de la part d'ING, le Client est responsable de tout dommage direct ou indirect qui pourrait résulter pour lui, pour ING ou pour des tiers, de toute utilisation, abusive ou non, faite des Services Telelink@Isabel par des tiers à l'aide des moyens d'accès et de signature d'Isabel mis à disposition d'un Utilisateur.

Pour le surplus, la responsabilité d'Isabel et du Client en cas de vol, de perte, de détournement ou d'utilisation non autorisée des moyens d'accès et de signature d'Isabel est réglée par le Contrat Isabel.

N'étant pas émetteur des moyens d'accès et de signature, ING décline toute responsabilité en ce qui concerne les conséquences liées à la perte, au vol, au détournement ou à l'utilisation non autorisée de ceux-ci, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de sa part.

8.1.6. Sous réserve d'une faute lourde ou intentionnelle de sa part, ING décline toute responsabilité pour les dommages, directs ou indirects, causés au Client ou à un Utilisateur par des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements ou configurations non agréés par ING, notamment suite à des défaillances, pannes ou coupures de réseaux de communications électroniques ou du mauvais fonctionnement ou de la mauvaise configuration de dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements

informatiques, de télécommunications ou de radiodiffusion qui ne sont pas agréés par ING, en ce compris ceux mis à disposition par Isabel (en particulier les moyens d'accès et de signature et le réseau d'Isabel) et ceux acquis d'autres tiers, à titre gratuit ou onéreux, par le Client ou par l'Utilisateur afin d'accéder et d'utiliser les Services Telelink@Isabel.

Sous la même réserve, ING n'est, notamment, pas responsable :

- de la non exécution ou de la mauvaise exécution, imputable à Isabel dans le cadre de son activité de mise à disposition des moyens d'accès et de signature ou de simple transport («mere conduit»), des Opérations passées à l'aide des moyens d'accès et de signature d'Isabel, à partir de dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements agréés par Isabel, que ceux-ci soient placés sous son contrôle ou non.
- des Opérations effectuées sans autorisation du Client ou de l'Utilisateur suite à un acte ou une omission imputable à Isabel ou de toute erreur ou de toute irrégularité dans la gestion du compte du Client et imputable à Isabel dans le cadre de son activité de mise à disposition des moyens d'accès et de signature ou de simple transport («mere conduit»).

Dans ces deux cas, Isabel engage sa responsabilité conformément aux conditions stipulées dans le Contrat Isabel et compte tenu de sa qualité de simple intermédiaire de transport ("mere conduit") et d'émetteur des moyens d'accès et de signature.

Sous réserve de sa faute lourde ou intentionnelle, ING s'exonère également de toute responsabilité pour les dommages, directs ou indirects, causés au Client ou à un Utilisateur suite, notamment, à :

- des actes, omissions ou prestations qui sont d'une façon quelconque imputables ou attribuables à des tiers, en ce compris le Client ou l'Utilisateur, non agréés par ING et notamment toute adjonction au Logiciel Telelink@Isabel ou modification de ce dernier effectuée par le Client ou l'Utilisateur ou par des tiers et non agréée par ING;
- d'obligations légales ou réglementaires prévues par des législations nationales ou réglementaires ;
- des événements indépendants de la volonté d'ING, tels que les actes de l'autorité, la guerre, l'émeute, la grève, le manquement de ses propres fournisseurs, les sinistres résultant d'un incendie ou de causes naturelles (tels que inondation, tempête, foudre) ou tout événement de force majeure.

En conséquence, dans le cadre des Services Telelink@Isabel, ING ne peut garantir et ne donne aucune garantie concernant :

- l'accès, la disponibilité ainsi que les temps d'accès et de réponse aux Services Telelink@Isabel via des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements non agréés par ING ;
- la fiabilité et la sécurité technique des communications via des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements non agréés par ING, notamment, dans le cadre des Services Telelink@Isabel, la protection contre les virus et autres programmes informatiques malicieux (par., des logiciels-espions appelés aussi « spyware »), malgré les mesures de protection établies par ING ;

- la protection et la confidentialité des communications via des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements non agréés par ING.

8.1.7. Sans préjudice d'autres dispositions contraires de la Convention, lorsqu'ING doit faire appel à des tiers pour l'exécution des Ordres, ING s'engage à transmettre l'Ordre aussi rapidement que possible à ceux-ci. ING ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences préjudiciables d'une éventuelle négligence ou faute des tiers en question.

La responsabilité d'ING ne pourra être engagée au cas où la transmission ou l'exécution des Ordres du Client serait retardée ou entravée en raison de circonstances indépendantes de sa volonté.

8.1.8. Le Client et, le cas échéant, chacun de ses Utilisateurs des Services Telelink@Isabel sont tenus de s'assurer de la compatibilité de leur matériel informatique, téléphonique ou autre, de leurs logiciels et de leurs configurations avec l'accès, le téléchargement, l'installation et l'utilisation du Logiciel Telelink@Isabel et de la Base de données Telelink@Isabel mis à leur disposition par ING.

8.1.9. ING garantit à l'Utilisateur que le Logiciel et la Base de données Telelink@Isabel est exempt de tout virus connu à la date d'installation des Services Telelink@Isabel.

8.2. Règles de responsabilité particulières en matière d'Opérations de paiement

Par dérogation aux points 5.4., 8.1.1 à 8.1.3 et 8.1.5 des présentes Conditions générales mais sans préjudice des autres dispositions de ces dernières décrivant les obligations et responsabilités des Parties, en particulier les points 5, 6 et 7 et les points 8.1.4 et 8.1.6 à 8.1.9, la responsabilité des Parties en cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte d'une Opération de paiement ou en cas d'Opération de paiement non autorisée est déterminée conformément aux dispositions suivantes.

8.2.1 Responsabilité en cas d'Opération de paiement inexécutée ou mal exécutée

En cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte – imputable à ING - d'une Opération de paiement, la responsabilité d'ING ne peut être engagée qu'en cas de faute lourde ou intentionnelle de ses services, quelle que soit la devise utilisée pour l'Opération.

Si des informations (tels que le nom et/ou l'adresse du bénéficiaire de l'Opération de paiement) sont fournies en sus de l'Identifiant unique défini au point 1.2, ING n'est responsable que de l'exécution de l'Opération de paiement conformément à l'Identifiant unique indiqué, sans devoir tenir compte d'éventuelles discordances entre ces informations complémentaires et l'Identifiant unique indiqué.

Pour l'application des dispositions qui précèdent, une Ordre de paiement n'est considéré comme effectué par l'Utilisateur qu'une fois que ce dernier a reçu d'ING une confirmation électronique ou téléphonique de la réception de son Ordre passé via les Services Telelink@Isabel.

La responsabilité d'ING est en tout état de cause limitée au dommage direct établi par le Client, à l'exclusion de tous dommages indirects tels que, mais sans limitation, la perte de données, le manque à gagner, la perte de profit, d'opportunité, de clientèle ou d'économie escomptés, les frais pour se procurer un service ou un produit équivalent ou l'atteinte à la réputation.

8.2.2. Responsabilité en cas d'Opération de paiement non autorisée

ING assume la responsabilité d'Opérations de paiement effectuées sans l'autorisation du Client ou de l'Utilisateur suite à un acte ou une omission imputable à ING, ainsi que de toute erreur ou irrégularité commise dans la gestion du compte dont le Client est titulaire ou cotitulaire, et imputable à ING. La responsabilité d'ING est limitée à la somme éventuellement nécessaire pour rétablir le Client dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'Opération non autorisée, le cas échéant augmentée d'intérêts sur cette somme.

En cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée des moyens d'accès et de signature d'Isabel, la responsabilité d'Isabel et du Client est régie par le Contrat Isabel.

N'étant pas émetteur des moyens d'accès et de signature, ING décline toute responsabilité en ce qui concerne les conséquences liées à la perte, au vol, au détournement ou à l'utilisation non autorisée de ceux-ci, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de sa part.

8.3. Responsabilité du Client suite à une négligence grave ou une fraude d'un Utilisateur

8.3.1. Si l'Utilisateur a agi avec une négligence grave ou de manière frauduleuse, le Client est responsable et supporte la totalité des conséquences directes ou indirectes résultant de cette négligence grave ou de cette fraude.

8.3.2. Est d'office considéré comme une négligence grave au sens du point 8.3.1 des présentes Conditions générales, le fait pour le Client ou l'Utilisateur de ne pas notifier à ING, dès qu'il en a connaissance et conformément au point 6.6 des présentes Conditions générales :

- l'imputation, sur son relevé ou sur ses extraits de compte ou tout autre document sur Support durable qu'il reçoit à la suite de la réception, de l'acceptation ou de l'exécution de ses Opérations conformément au point 7 des présentes Conditions générales, de toute Opération effectuée sans son accord ;
- toute erreur ou irrégularité constatée sur les relevés ou les extraits de compte ou tout autre document sur Support durable qu'il reçoit à la suite de la réception, de l'acceptation ou de l'exécution de ses Opérations conformément au point 7 des présentes Conditions générales.

Chaque fait repris dans la liste suivante peut être considéré, compte tenu de l'ensemble des circonstances de fait et sans préjudice de l'appréciation des cours et tribunaux, comme une négligence grave au sens du point 8.3.1 des présentes Conditions générales :

- le fait pour l'Utilisateur de ne pas conserver ou utiliser ses moyens d'accès et de signature d'Isabel conformément aux dispositions de la présente Convention et du Contrat Isabel et dans les limites d'utilisation convenues avec ING et les autres banques du Groupe ING ;
- le fait pour l'Utilisateur de ne pas respecter les conseils de prudence communiqués par ING ou par Isabel ;
- le fait pour l'Utilisateur de ne pas conserver ses moyens d'accès et de signature d'Isabel soigneusement afin de prévenir toute utilisation abusive par des tiers ;
- le fait pour l'Utilisateur de ne pas restituer à ING, quand celle-ci en fait la demande, ses moyens d'accès et de signature d'Isabel, à l'exception des moyens d'accès et de signature choisis par l'Utilisateur lui-même (tels qu'un mot de passe et/ou tout autre code d'identification strictement personnels à l'Utilisateur et confidentiels).

9. Plafonds des Opérations

9.1. Dans le cadre des Services Telelink@Isabel, l'exécution des Opérations est limitée au disponible du compte (en ce compris, le cas échéant, les crédits liés au compte), et, éventuellement, à un ou plusieurs montants maximums par type d'Opérations et/ou par période de temps qui ont été fixés de commun accord entre le Client, l'Utilisateur et ING.

9.2. Dans la limite des montants minima et maxima fixés par ING et communiqués à l'Utilisateur, les plafonds applicables peuvent, à la demande de l'Utilisateur ou du Client, et en accord avec ING, être adaptés en fonction des besoins propres du Client ou de l'Utilisateur. L'information à ce sujet est disponible dans toutes les agences d'ING.

Par ailleurs, le Client ou l'Utilisateur peut, dans la limite des montants minima et maxima cités ci-dessus, demander une modification des plafonds applicables dans les cas suivants :

- à la suite de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée des moyens d'accès et/ou de signature;
- en cas d'imputation sur son relevé ou sur ses extraits de compte de toute Opération effectuée sans son accord.

Toutefois, si le Client est une personne morale, les mandataires sur un compte qui sont désignés comme tels dans les documents "Pouvoirs de gestion" du compte concerné ou dans les différents formulaires de mandats qu'ING met à disposition comme annexe au Contrat Telelink@Isabel et qui ne sont pas des représentants ou des mandataires dûment autorisés du Client ne peuvent modifier que leurs propres plafonds.

9.3. Les plafonds appliqués aux Ordres passés via les services Telelink@Isabel sont communiqués à l'Utilisateur sur le Contrat Telelink@Isabel ou en annexe de ce dernier. De plus, l'Utilisateur peut toujours vérifier, via les Services Telelink@Isabel, si une Opération ne peut être exécutée pour cause de dépassement d'un plafond.

9.4. Les Services Telelink@Isabel offrent la possibilité de transmettre des ordres groupés sous une seule signature électronique. En ce qui concerne ces ordres groupés, il est convenu qu'ING appliquera les plafonds définis conformément au point 9.1 et 9.2 au montant de chaque ordre distinct et non au montant global des ordres groupés, sauf convention contraire expresse.

De même il est convenu que, si les pouvoirs conférés par le Client à ses Utilisateurs sont limités en montant, ING appliquera ces limites au montant de chaque ordre distinct et non au montant global des ordres groupés, sauf convention contraire expresse.

10. Maintenance des Services Telelink@Isabel.

10.1. En ce qui concerne tout incident ou problème d'ordre technique, opérationnel ou fonctionnel lié aux Services Telelink@Isabel, en particulier ceux liés à l'installation et à l'utilisation du Logiciel Telelink@Isabel et/ou de la Base de données Telelink@Isabel (à l'exclusion des moyens mis à disposition par Isabel), ou pouvant mettre en danger la sécurité de ces services, l'Utilisateur peut faire appel à l'ING Customer Service Centre Belgium.

L'ING Customer Service Centre est accessible par téléphone durant les heures d'ouverture conformément à la Documentation technique relative à l'utilisation des Services Telelink@Isabel. L'intervention de l'ING Customer Service Centre est assurée en français, en néerlandais, en anglais ou en allemand.

L'Utilisateur peut également contacter l'ING Customer Service Centre par courrier électronique (ebs@ing.be).

Lors de la notification du problème et ultérieurement, l'Utilisateur communique toutes les informations utiles et nécessaires susceptibles de résoudre ledit problème.

10.2. En tout état de cause, la maintenance corrective des Services Telelink@Isabel, liée principalement à la correction d'éventuels défauts ou erreurs du Logiciel Telelink@Isabel, ne peut être réalisée qu'avec l'assistance d'ING.

L'Utilisateur ne peut procéder lui-même à une correction ou modification des Services Telelink@Isabel.

10.3. ING déploiera tous ses efforts pour exécuter ses tâches de maintenance dans des délais raisonnables. Dans l'accomplissement de ses tâches de maintenance, elle n'est toutefois tenue qu'à une obligation de moyens.

10.4. ING n'est pas tenue d'assurer une maintenance évolutive et, en conséquence, ne garantit pas l'adaptation des Services Telelink@Isabel aux besoins et souhaits propres du Client ou de l'Utilisateur, en particulier aux adaptations de son système informatique ou de télécommunication. Le Client et l'Utilisateur sont tenus de vérifier eux-mêmes l'adéquation de ces systèmes aux spécifications établies dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services Telelink@Isabel.

11. Protection des données à caractère personnel

11.1. Dispositions générales

11.1.1. ING respecte la vie privée de toute personne physique, aussi bien celle de l'Utilisateur et, le cas échéant, du Client, que celle de toute autre personne physique concernée, conformément à la législation en vigueur.

Le responsable du traitement des données à caractère personnel relatives aux personnes physiques concernées qui sont communiquées à ING Belgique dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution de la Convention., en particulier, dans le cadre de l'utilisation des Services Telelink@Isabel, est ING Belgique SA, Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles (Contactez ING Belgique via ing.be/contact) et, le cas échéant, une autre banque du Groupe ING.

Les données à caractère personnel qui sont communiquées ou mises à disposition d'ING sont traitées par elle dans le respect du Règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « Règlement européen ») et de la législation belge

relative à la protection des données à caractère personnel et de ses arrêtés d'exécution.

Les données qui sont communiquées à l'initiative de personnes physiques aux autres sociétés du Groupe ING établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne ou aux Assureurs hors du Groupe ING sont traitées par ces sociétés ou Assureurs conformément à l'information relative à la protection des données à caractère personnel que ces sociétés fournissent.

11.1.2. Outre les autres données traitées par ING provenant, le cas échéant, de sources externes (publiques ou non) mentionnées à l'article 6 (Protection des données à caractère personnel) du Règlement général des opérations d'ING, les données à caractère personnel relatives à des personnes physiques communiquées à ING dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution de la Convention Telelink@Isabel, en particulier dans le cadre de l'utilisation des Services Telelink@Isabel Online, sont traitées par ING aux fins de gestion centrale de la clientèle, de gestion des comptes et des paiements, d'octroi et de gestion des crédits, de gestion de fortune (placements), de marketing (e.a. études et statistiques) de services bancaires, financiers (e.a. de leasing) et/ou d'assurances et/ou encore d'autres produits ou services (le cas échéant, fournis par d'autres sociétés partenaires; liste sur demande) offerts par ING (sauf opposition de la part de la personne physique concernée), de vision globale du client, de contrôle de la régularité des opérations et de prévention des irrégularités.

Les données relatives à des personnes physiques sont également traitées par ING pour les autres finalités (le cas échéant, secondaires) de traitement mentionnées à l'article 6 (Protection des données à caractère personnel) du Règlement général des opérations d'ING.

Les données relatives à des personnes physiques gérées par des intermédiaires (agents indépendants ou courtiers) d'ING, notamment les données relatives à leurs opérations financières, sont également traitées par ING en vue de vérifier le respect par ces intermédiaires de leurs obligations légales, réglementaires (en ce compris découlant d'une circulaire de la FSMA/BNB) ou contractuelles, en ce compris leur obligation éventuelle d'exclusivité envers ING.

11.1.3. Ces données ne sont pas destinées à être communiquées à des tiers autres que :

- les personnes désignées par la personne physique concernée,
- les agents indépendants d'ING ;
- les sociétés dont l'intervention est nécessaire ou utile pour la réalisation des finalités d'ING mentionnées au point 11.1.2, en particulier : une liste de ces principales sociétés, agissant en principe comme sous-traitants d'ING Belgique (et/ou, le cas échéant, comme responsables du traitement, conjoints ou non), est disponible en annexe de la Déclaration d'ING Belgique pour la protection des données à caractère personnel, reprise en annexe du Règlement général des opérations d'ING ;

- les sociétés du Groupe ING établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne ;
- des Assureurs hors du Groupe ING liés ;
- les autres sociétés partenaires d'ING (liste sur demande), qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne, au nom et pour compte desquelles ING offre des produits ou services, en cas de souscription à ceux-ci ou d'un intérêt manifesté pour ceux-ci par les personnes concernées ;
- les compagnies d'assurances agréées en Belgique (pour lesquelles ING n'agit pas comme intermédiaire) et les autorités ou organismes publics dans le cadre de la lutte contre la fraude, ING se limitant à confirmer qu'une personne est titulaire ou non d'un numéro de compte, les coordonnées de la personne ou les numéros de comptes associés étant communiqués par la compagnie d'assurances ou l'autorité ou organisme public concerné ;
- des autorités compétentes,
- les établissements de crédit, les établissements financiers et les établissements équivalents visés à l'article 5.6. du Règlement général des opérations d'ING dans les conditions définies à cet article ;

et ce, conformément, le cas échéant, aux dispositions qui suivent.

Les données du Client et des autres personnes concernées peuvent ainsi être transférées vers un pays non membre de l'Union européenne assurant ou non un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel (par exemple, des données de paiement communiquées à la SCRL SWIFT sont conservées aux Etats-Unis et y sont soumises à la législation américaine, des données qui sont communiquées à des sociétés du Groupe ING qui ne sont pas établies dans un autre pays membre de l'Union européenne...).

Les données du Client et des autres personnes physiques concernées sont échangées entre les sociétés – existantes et à créer – du Groupe bancaire, financier et d'assurances ING établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne. Le Groupe ING est un ensemble de sociétés exerçant des activités de banque, d'assurances, de leasing, de gestion de fortune et/ou une activité se situant dans le prolongement de celles-ci. Toute personne physique peut demander à ING une liste actualisée des sociétés du Groupe ING établies en Belgique, dans un autre pays membre de l'Union européenne ou dans un autre pays tiers et participant à l'échange de données concernant le Client et les autres personnes concernées. Ces sociétés se sont engagées à garantir un haut niveau de protection des données à caractère personnel échangées et sont tenues, en ce qui les concerne, à un devoir de discrétion.

Cet échange de données entre les sociétés du Groupe ING établies ou non dans un autre pays membre de l'Union européenne est destiné à permettre à ces sociétés qui y participent d'effectuer la gestion centrale de la clientèle, d'avoir une vision globale du client, de procéder à des études, des statistiques et/ou à des actions de marketing de services bancaires, financiers (e.a. de leasing), d'assurances et/ou autres (sauf publicités par courriers électroniques, sauf consentement de la personne concernée, et sauf opposition de la part de la personne concernée), d'offrir et/ou de prêter les services indiqués ci-avant, et de contrôler la régularité des opérations (en ce compris la prévention des irrégularités). Ces sociétés peuvent également poursuivre les mêmes finalités secondaires compatibles que celles mentionnées pour ING à l'article 6.1.4. du Règlement général des opérations d'ING.

Ainsi, les données des personnes physiques nécessaires au respect par les sociétés du Groupe ING, établies ou non dans un autre pays membre de l'Union européenne, des dispositions légales ou réglementaires (en ce compris celles découlant d'une circulaire de l'autorité de surveillance compétente) relatives aux devoirs de vigilance à l'égard de la clientèle, à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, et à la prévention du financement de la prolifération des armes de destruction massive, sont également échangées entre ces sociétés à ces fins. ING Bank NV (Bijlmerplein 888, 1102 MG, Amsterdam Zuidoost, Nederland), agissant comme coresponsable du traitement, assure la gestion des échanges de données au sein des sociétés du Groupe ING participant à l'échange de données concernant les personnes physiques aux fins précitées. La divulgation d'informations ou renseignements relatifs au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme, en ce compris la transmission d'informations (éventuelle) à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF), n'est toutefois autorisée au sein du Groupe ING que dans les conditions définies à l'article 5.6 du Règlement général des opérations d'ING.

Par ailleurs, les données collectées par ING en qualité d'intermédiaire d'assurances sont également communiquées aux Assureurs hors du Groupe ING concernés qui sont établis dans un pays membre de l'Union européenne (en particulier, NN Non-Life Insurance nv, NN Insurance Belgium SA, Aon Belgium SPRL, Inter Partner Assurance SA, AXA Belgium SA, Cardif Assurance Vie SA et Cardif Assurances Risques Divers SA,...) et à leurs éventuels représentants en Belgique (en particulier NN Insurance Services Belgium SA pour NN Non-Life Insurance nv) (liste sur demande), pour autant qu'elles soient nécessaires aux fins d'évaluation du risque assuré et, le cas échéant, de conclusion et de gestion du contrat d'assurance, de marketing de leurs services d'assurances (à l'exclusion de l'envoi de publicités par courrier

électronique), de gestion centrale de la clientèle et de contrôle de la régularité des Opérations (en ce compris la prévention des irrégularités). Toute personne physique peut demander une liste des Assureurs hors du Groupe ING concernés et de leurs représentants en Belgique.

De même, elle peuvent également être communiquées à des courtiers en assurances qui agissent comme intermédiaires en assurances pour ING aux mêmes fins (à l'exclusion du marketing).

Les autorités judiciaires (police, parquet, juge d'instruction, cours et tribunaux) ou administratives, en ce compris ou les organismes de contrôle de l'activité bancaire et financière (Banque Nationale de Belgique/FSMA, belges ou étrangers, par exemple américains, peuvent, dans certains cas prévus par la législation ou réglementation locale (notamment en vue de la prévention du terrorisme), exiger, de ING ou d'une société à laquelle des données ont été transférées par ING conformément à ce qui précède, la communication de tout ou partie des données à caractère personnel de personnes physiques (p.ex. les données relatives à des Opérations de paiement).

La divulgation d'informations ou renseignements relatifs au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme, en ce compris la transmission d'informations (éventuelle) à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF), est également autorisée entre les établissements du Groupe ING visés à l'article 5.6 du Règlement général des opérations d'ING et :

- des établissements de crédit et les établissements financiers, visés à l'article 2, paragraphe 1er, 1) et 2), de la Directive 2015/849 (« Directive du 20 mai 2015 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme »), établis dans un Etat membre de l'Union européenne et n'appartenant pas au Groupe ING ;

- des établissements équivalents n'appartenant pas au Groupe ING, établis dans des pays tiers imposant des obligations équivalentes à celles qui sont prévues dans la Directive 2015/849, lorsque lesdits établissements interviennent en relation avec un même client et dans le cadre d'une même opération, à condition que les informations échangées concernent ce client ou cette opération, qu'elles soient utilisées exclusivement à des fins de prévention du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme et que l'établissement qui en est le destinataire soit soumis à des obligations équivalentes à celles qui sont prévues dans la Directive 2015/849 en matière d'interdiction de divulgation et de protection des données à caractère personnel.

ING n'opère toutefois un transfert de données vers un pays non membre de l'Union européenne n'assurant pas un niveau de protection adéquat que dans les cas prévus par la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, par exemple, en prévoyant des dispositions contractuelles adaptées telles que visées à l'article 46.2. du Règlement européen. Une copie des conventions peut être obtenue en s'adressant au délégué à la protection des données d'ING mentionné au point 11.1.6..

11.1.4. Toute personne physique peut accéder aux données la concernant, traitées par ING ou une autre société du Groupe ING établie ou non dans un pays membre de l'Union européenne ou un Assureur hors du Groupe ING, et, s'il y a lieu, demander la rectification des données erronées. Elle peut également demander l'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement ainsi que s'opposer au traitement de celles-ci. Elle dispose enfin du droit à la portabilité des données..

Toute personne physique concernée peut, à tout moment, s'opposer, sur demande et gratuitement :

- au traitement des données la concernant à des fins de prospection commerciale ("marketing direct")
- à l'échange des données la concernant entre les sociétés du Groupe ING établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne, à des fins de marketing direct; il en sera tenu compte dans les meilleurs délais.
- à la communication des données la concernant qui sont collectées par ING en qualité d'intermédiaire d'assurances aux Assureurs hors du Groupe ING concernés et à leurs représentants en Belgique, et ce à des fins de prospection commerciale («marketing direct») par ces sociétés;

- pour des raisons tenant à sa situation particulière, au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de statistiques, sans qu'ING ou l'autre société du Groupe ING concernée puisse contester l'exercice d'un tel droit.

Aucune disposition légale n'impose de répondre aux questions posées par ING ou une autre société du Groupe ING établie ou non dans un pays membre de l'Union européenne, mais le fait de ne pas y répondre peut avoir pour conséquence, selon le cas, l'impossibilité ou le refus d'ING ou d'une autre société du Groupe ING établie ou non dans un pays membre de l'Union européenne d'entrer en relation (pré-)contractuelle, de poursuivre une telle relation ou d'exécuter une Opération demandée par la personne physique concernée.

11.1.5. Les données à caractère personnel de la personne physique concernée sont traitées par ING et les autres sociétés du Groupe ING établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne dans la plus stricte confidentialité.

Cependant, les réseaux de communications électroniques, en particulier l'Internet, n'offrant pas une sécurité totale, la protection des données à caractère personnel ne peut être garantie que si les données à caractère personnel sont transmises par des voies de communication pour lesquelles ING indique expressément qu'elles sont protégées.

11.1.6. Pour toute information complémentaire sur les traitements de données à caractère personnel effectués par ING ainsi que, en particulier, sur les prises de décision individuelle automatisées par ING (y compris le profilage), les destinataires de données, la licéité des traitements, le traitement de données sensibles, la protection des locaux par des caméras de surveillance, l'exigence de fourniture de données à caractère personnel, les conditions et modalités d'exercice des droits reconnus à toute personne concernée et la conservation des données par ING, la personne concernée peut consulter :

- l'article 5 (Discretion professionnelle) et l'article 6 (Protection des données à caractère personnel) du Règlement général des opérations d'ING, et
- la « Déclaration de confidentialité d'ING Belgique pour la protection des données à caractère personnel » reprise en annexe du Règlement précité.

Pour toute question sur les traitements de données à caractère personnel par ING, toute personne concernée peut contacter ING via les canaux de communication habituels d'ING :

- en se connectant aux services ING Home'Bank/Business'Bank ou ING Banking et, le cas échéant, en envoyant via ces services un message avec la référence « Privacy »,
- en s'adressant à son agence ING ou sa personne de contact auprès d'ING,
- en téléphonant au numéro suivant : +32.2.464.60.02,
- en complétant le formulaire en ligne sur www.ing.be/contact avec en référence « Privacy ».

En cas de réclamation concernant un traitement de ses données à caractère personnel par ING, la personne concernée peut s'adresser au service Complaint Management d'ING en envoyant sa demande ayant comme référence « Privacy », avec un copie de sa carte d'identité ou de son passeport, à :

- via courrier postal à l'adresse suivante :
ING Belgique, Complaint Management, Cours Saint Michel 60, B-1040 Bruxelles
- via courrier électronique à l'adresse suivante : plaintes@ing.be

Si elle ne reçoit pas satisfaction ou souhaite des informations complémentaires en matière de protection des données à caractère personnel, la personne concernée peut s'adresser au délégué à la protection des données (aussi dénommé « Data Protection Officer » ou « DPO ») d'ING :

- via courrier postal à l'adresse suivante : ING Privacy Office, Cours Saint Michel 60, 1040 Bruxelles.
- via courrier électronique à l'adresse suivante : ing-be-PrivacyOffice@ing.com.

Toute personne concernée dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente en matière de protection des données à caractère personnel, à savoir,

pour la Belgique, l'Autorité de protection des données (Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles ; www.autoriteprotectiondonnees.be).

11.2. Services Telelink@Isabel Online

11.2.1. Cookies

Des fichiers de témoin ou "cookies" sont utilisés à certains endroits des Services Telelink@Isabel Online, afin de fournir un meilleur service à l'utilisateur. Un "cookie" est un fichier texte contenant des informations sur le comportement d'une personne qui visite un site Internet. Il est créé par un logiciel sur le serveur du site Internet mais stocké sur le disque dur du système informatique du visiteur du site Internet. Lors d'une visite ultérieure du site Internet, le contenu du "cookie" peut être récupéré par le site Internet.

Les "cookies" générés suite à l'utilisation des Services Telelink@Isabel Online permettent une personnalisation des offres de services eu égard aux centres d'intérêt de chaque Utilisateur qui peuvent être identifiés par l'intermédiaire de ces « cookies ».

Ces « cookies » contiennent des données concernant l'utilisateur, notamment la langue et/ou la devise sélectionnée, ce qui évitera à ce dernier de devoir réintroduire ces données lors de chaque utilisation des Services Telelink@Isabel Online.

Ils enregistrent des données relatives aux pages des Services Telelink@Isabel Online visitées par l'utilisateur et ont pour objectif de réaliser des sessions d'informations, notamment par l'enregistrement des informations que l'utilisateur communique dans les formulaires successifs, ainsi que d'éviter que l'utilisateur ne reçoive de manière répétée les mêmes annonces publicitaires ou autres.

Les données de l'utilisateur enregistrées par les "cookies" sont en outre traitées par ING afin d'établir des études ou statistiques des Services Telelink@Isabel Online et de veiller à l'amélioration du contenu de ces services.

Ces "cookies" sont conservés sur le système informatique de l'utilisateur pour une durée maximale de 12 mois.

La plupart des navigateurs Internet sont automatiquement configurés pour accepter les "cookies". Cependant, l'utilisateur peut configurer son navigateur Internet afin que ce dernier l'informe de l'envoi de chaque "cookie" ou afin d'empêcher leur enregistrement sur son unité de disque dur. Toutefois, ING ne peut garantir l'accès aux Services Telelink@Isabel Online à l'utilisateur si ce dernier refuse l'enregistrement de "cookies".

11.2.2. Variables d'environnement

Lors de l'utilisation par l'utilisateur des Services Telelink@Isabel Online, les données personnelles suivantes, appelées "variables d'environnement", sont transmises à ING et enregistrées par elle via le logiciel de navigation de l'utilisateur :

- son adresse TCP/IP (numéro d'identification du système informatique dont dispose l'utilisateur sur le réseau Internet),
- les marques et versions de son logiciel de navigation et de son système d'exploitation,
- la langue utilisée par l'utilisateur,
- toutes les informations concernant les pages des Services Telelink@Isabel Online que l'utilisateur a visité et celles des autres sites Internet par l'intermédiaire desquelles l'utilisateur a accédé aux Services Telelink@Isabel Online.

Ces dernières données sont traitées par ING en vue de pouvoir tenir compte des éléments propres à la configuration du système informatique dont dispose l'utilisateur afin de pouvoir lui envoyer les pages Internet demandées dans un format adapté. Elles sont en outre traitées pour établir des études ou statistiques des Services Telelink@Isabel Online et pour veiller à l'amélioration du contenu de ces services.

12. Preuve des Opérations

Les dispositions du présent point 12 ne portent pas préjudice au droit du Client de rapporter la preuve contraire par toute voie de droit, ni au régime de responsabilité établi par les points 5 et 8 des

présentes Conditions générales, ni aux dispositions du Contrat Isabel.

Elles s'entendent par ailleurs sans préjudice de dispositions légales impératives ou d'ordre public qui fixeraient des règles particulières en matière d'authentification, d'enregistrement et/ou de comptabilisation des Opérations.

12.1. Preuve des Opérations en général

12.1.1. Sans préjudice du point 6.6 des présentes Conditions générales, en cas de contestation d'une Opération résultant d'un Ordre passé par un Utilisateur à l'aide de ses moyens d'accès et de signature d'Isabel, ING s'engage à rapporter la preuve que l'Ordre a été correctement authentifié, enregistré et comptabilisé et n'a pas été affecté par un incident technique ou une autre défaillance.

Pour toutes les Opérations résultant d'un Ordre passé via les Services Telelink@Isabel, cette preuve sera rapportée par la production d'un extrait de la bande-journal ou des enregistrements sur support informatique des Opérations, établis par les systèmes électroniques d'ING, d'Isabel ou des éventuels sous-traitants auxquels ING ferait appel.

Les Parties reconnaissent force probante à la bande-journal précitée et à ces enregistrements sur support magnétique ou informatique précités.

Le contenu de cette bande-journal et de ces enregistrements peut être reproduit sur papier, microfiche ou microfilm, sur disque magnétique ou optique, ou sur tout autre support d'information. Cette reproduction aura pour les parties la même force probante qu'un document original. Le Client peut demander qu'une reproduction invoquée comme preuve par ING soit certifiée conforme par cette dernière.

12.1.2. ING conserve un relevé interne des Opérations résultant d'un Ordre passé à l'aide des moyens d'accès et de signature d'Isabel pendant une période d'au moins cinq ans à compter de l'exécution des Opérations, sans préjudice d'autres dispositions légales ou réglementaires en matière de fourniture de pièces justificatives.

12.1.3. Toutes les notifications de la part d'ING dans le cadre de la Convention Telelink@Isabel pourront, entre autres, être effectuées valablement par simple lettre, par avis intégré aux extraits de compte ou, dans le cadre des services Telelink@Isabel Online, par avis électronique.

12.2. Signature électronique

12.2.1. Dans le cadre des Services Telelink@Isabel, tout Ordre est signé de manière électronique par un Utilisateur avec les moyens de signature mis à sa disposition par Isabel (à savoir une carte à puce avec un lecteur de cartes à puce) et ceux choisis, en fonction des possibilités offertes par Isabel, par l'Utilisateur lui-même (à savoir un mot de passe et/ou tout autre code d'identification strictement personnels à l'Utilisateur et confidentiels).

12.2.2. En vue de la signature électronique d'un Ordre, un mot de passe à usage unique est créé au moyen de la carte à puce d'un Utilisateur après introduction dans le lecteur de cartes à puce, d'une part, d'éléments relatifs à l'Ordre concerné fournis par les Services Telelink@Isabel pour l'Opération concernée et, d'autre part, du code PIN, personnel et confidentiel, lié à la carte et choisi par l'Utilisateur. Ce mot de passe à usage unique, une fois encodé et validé dans les services Telelink@Isabel, est enregistré par ING pour validation par cette dernière.

Le Client reconnaît que le mot de passe à usage unique encodé et validé par une personne à la suite de l'utilisation des moyens de signature de la manière précitée constitue, tel qu'il est enregistré par ING, la signature électronique d'un de ses Utilisateurs qui est titulaire de la carte concernée ou, s'il est un Utilisateur et est titulaire de la carte concernée, de lui-même, pour autant que cette signature électronique soit validée par les systèmes informatiques d'ING et, plus particulièrement, qu'elle soit reconnue par ces systèmes comme émanant de l'Utilisateur et que l'utilisation de sa carte à puce soit valide et ne soit pas révoquée, ni expirée.

Pour toutes les Opérations conclues dans le cadre des Services Telelink@Isabel, le Client accepte que la signature électronique de chaque Utilisateur - validée par les systèmes informatiques d'ING et/ou d'Isabel et reconnue comme émanant de cet Utilisateur - remplit les conditions d'identification et d'intégrité du contenu attachées à une signature au sens de l'article 1322, alinéa 2, du Code civil et que l'Ordre revêtu de cette signature électronique a la même valeur probante qu'un Ordre au contenu identique, fait par écrit et revêtu de la signature manuscrite de l'Utilisateur et engage le Client comme tel.

Le Client accepte que, pour autant que la signature électronique de l'Utilisateur soit validée par les systèmes informatiques d'ING et/ou d'Isabel et reconnue comme émanant de l'Utilisateur, tous les Ordres signés de manière électronique par l'Utilisateur et reçus par ING par l'entremise des Services Telelink@Isabel constituent une preuve valable et suffisante de son accord sur l'existence et le contenu de l'Ordre concerné, ainsi que de la concordance entre le contenu de l'Ordre tel que transmis par l'Utilisateur et le contenu de l'Ordre tel que reçu par ING.

13. Tarification et frais

13.1. Les tarifs applicables à l'utilisation des Services Telelink@Isabel sont mentionnés dans les tarifs des principales opérations bancaires publiés par ING et disponibles, entre autres, auprès de toutes les agences d'ING et via les Services d'information de Telelink@Isabel. Ils sont en outre communiqués au Client avant la conclusion du Contrat Telelink@Isabel.

Ces tarifs publiés ne valent qu'à la date à laquelle ils sont fournis. Ils ne valent pas offre de contracter d'ING, à moins qu'ils ne soient communiqués au Client dans un formulaire de souscription aux Services Telelink@Isabel.

Ces tarifs peuvent stipuler le paiement de redevances annuelles, ces dernières étant alors exigibles dès la signature du Contrat Telelink@Isabel et, ensuite, à toutes les dates anniversaire du Contrat.

13.2. Les tarifs des Opérations, disponibles via les Services Telelink@Isabel, sont mentionnés soit dans les tarifs et taux (tarifs des principales opérations bancaires des personnes physiques ou morales,...) publiés par ING et disponibles, entre autres, auprès de toutes les agences d'ING et/ou via les Services d'information de Telelink@Isabel en ce qui concerne les Opérations fournies par ING, soit dans les tarifs des opérations bancaires des sociétés tierces, disponibles, entre autres, auprès de ces sociétés et/ou via les Services de Telelink@Isabel en ce qui concerne les Opérations fournies par des sociétés tierces.

Ces tarifs publiés ne valent qu'à la date à laquelle ils sont fournis. Ils ne valent pas offre de contracter d'ING à moins qu'il ne soient communiqués au Client dans un bon de commande.

13.3. Sous réserve de l'application éventuelle d'un tarif distinct pour les Opérations automatisées, l'exécution d'Opérations résultant d'Ordres passés via Telelink@Isabel reste soumise à la tarification applicable à ces Opérations.

13.4. Le Client autorise ING à débiter automatiquement le compte de référence qu'il désigne dans le Contrat Telelink@Isabel de l'ensemble des frais, applicables en vertu de la tarification en vigueur, pour l'utilisation des Services Telelink@Isabel, sauf autre modalité de paiement expressément mise à disposition par ING et choisie par le Client.

En cas de clôture du compte de référence, il appartient au Client d'indiquer à ING Belgique un autre compte de référence. A défaut, un autre compte de référence destiné à être débité automatiquement des frais mentionnés ci-avant sera d'office désigné par ING, compte tenu de ce qu'elle estimera approprié. Dans ce dernier cas, le Client en est averti par un avis intégré aux extraits de compte et dispose d'un délai de deux mois après la mise à disposition de l'avis intégré aux extraits de compte pour indiquer à ING Belgique un autre compte de référence. A défaut d'indication à ING d'un tel compte dans le délai précité, les frais précités seront, à dater de l'expiration de ce délai, débités automatiquement du compte de référence désigné d'office par

Conditions générales des Services Telelink@Isabel

Version juillet 2022

ING, sans préjudice du droit du Client de demander ultérieurement la modification de son compte de référence.

En outre, pour les Opérations effectuées dans le cadre de l'utilisation des Services Telelink@Isabel, le Client autorise à débiter automatiquement, sauf autre modalité de paiement expressément mise à disposition par ING et choisie par le Client, le compte pour lequel l'Opération est effectuée.

Dans les deux cas mentionnés ci-avant, le Client s'engage à approvisionner son compte en suffisance pour la date du débit.

13.5. Les frais de communications téléphoniques (en ce compris ceux liés à l'appel de l'ING Customer Service Centre Belgium) et, le cas échéant, les frais liés à l'acquisition, à l'installation et au fonctionnement de son matériel informatique, téléphonique ou autre et de ses logiciels ainsi qu'à l'accès et à l'utilisation de réseaux de communications électroniques afin d'accéder et d'utiliser les Services Telelink@Isabel sont à la charge du Client ou de l'Utilisateur.

De même tous les frais découlant de la souscription au Contrat Isabel sont à charge du Client ou de l'Utilisateur.

14. Licence d'utilisation du Logiciel Telelink@Isabel et de la Base de données Telelink@Isabel

Sans préjudice de la mise à disposition des Services Telelink@Isabel au profit de l'Utilisateur telle que prévue dans la Convention, ING ou la personne qui a conféré les droits d'utilisation à ING se réserve, l'une ou l'autre selon le cas, la titularité de tous les droits de propriété ainsi que de tous les droits de propriété intellectuelle (en ce compris les droits d'utilisation) aussi bien sur le Logiciel Telelink@Isabel que sur la Base de données Telelink@Isabel, ainsi que sur tous les éléments les composant, notamment et sans limitation sur les textes, illustrations et autres éléments figurant dans le Logiciel Telelink@Isabel et/ou dans la Base de données Telelink@Isabel.

14.1. Logiciel Telelink@Isabel

14.1.1. Pour la durée de la présente Convention, l'Utilisateur bénéficie d'une licence strictement personnelle, non exclusive et non cessible, d'utilisation du Logiciel Telelink@Isabel dans sa version code-objet directement lisible par le système informatique dont l'Utilisateur dispose. Aucun droit de propriété ou droit intellectuel n'est cependant cédé à l'Utilisateur.

Cette licence donne uniquement le droit d'installer le Logiciel Telelink@Isabel pour tous les systèmes informatiques auxquels l'Utilisateur a accès et de le faire fonctionner conformément à sa destination déterminée dans la Convention.

14.1.2. Toute reproduction permanente ou provisoire du Logiciel Telelink@Isabel en tout et en partie, par quelque moyen et sous quelque forme que ce soit, toute traduction, toute adaptation, tout arrangement, toute autre transformation et toute correction du Logiciel Telelink@Isabel, ainsi que la reproduction du programme informatique en résultant, sont soumis à l'autorisation préalable et écrite d'ING.

Toutefois, l'Utilisateur a le droit de réaliser les opérations de chargement, d'affichage, de passage, de transmission ou de stockage du Logiciel Telelink@Isabel nécessaires pour permettre à l'Utilisateur d'utiliser le Logiciel Telelink@Isabel d'une manière conforme à sa destination.

La reproduction du code ou la traduction de la forme du code du Logiciel Telelink@Isabel sont soumises à l'autorisation préalable et écrite d'ING même si ces actes seraient indispensables pour obtenir des informations nécessaires à l'interopérabilité du Logiciel Telelink@Isabel avec des Logiciels de tiers, lesdites informations étant accessibles à l'Utilisateur auprès d'ING.

Sans préjudice de ce qui précède, les codes-sources du Logiciel Telelink@Isabel ne seront pas communiqués à l'Utilisateur.

14.1.3. Les dispositions du présent point 14.1. valent non seulement pour le Logiciel Telelink@Isabel pris dans son ensemble mais également pour toutes ses composantes.

14.2. Base de données Telelink@Isabel

14.2.1. Pour la durée de la présente Convention, l'Utilisateur bénéficie d'une licence strictement personnelle, non exclusive et non cessible, d'utilisation de la Base de données Telelink@Isabel. Aucun droit de propriété ou droit intellectuel n'est cependant cédé à l'Utilisateur.

Cette licence donne uniquement le droit d'accéder à la Base de données Telelink@Isabel à partir de tous les ordinateurs auxquels l'Utilisateur a accès et de la faire fonctionner conformément à sa destination déterminée dans la Convention.

14.2.2. Toute extraction et/ou réutilisation de la totalité ou d'une partie, qualitativement ou quantitativement substantielle, du contenu de la Base de données Telelink@Isabel est strictement interdite. De même, les extractions et/ou réutilisations répétées et systématiques de parties non substantielles du contenu de la Base de données Telelink@Isabel ne sont pas autorisées lorsqu'elles sont contraires à une exploitation normale de la Base de données Telelink@Isabel ou causent un préjudice injustifié aux intérêts légitimes d'ING.

14.3. Marques, appellations et logos

Les marques, les appellations et les logos, déposés ou non, contenus dans le Logiciel et la Base de données Telelink@Isabel sont la propriété exclusive d'ING et ne peuvent être reproduits, sauf accord exprès et préalable d'ING.

15. Liens hypertexte des Services Telelink@Isabel

Sauf faute lourde ou intentionnelle de sa part, ING ne fournit aucune garantie et n'engage pas sa responsabilité en ce qui concerne les liens hypertextes créés à partir des Services Telelink@Isabel vers des sites Internet de tiers, ni en ce qui concerne le contenu de ces sites Internet.

L'accès à ces sites Internet s'effectue aux risques et périls du seul Utilisateur, ce dernier étant bien conscient que ces sites Internet peuvent être soumis à d'autres conditions d'utilisation, à d'autres dispositions en matière de protection des données à caractère personnel et/ou de manière générale à d'autres règles que celles applicables pour les Services Telelink@Isabel. ING n'est pas responsable du respect par ces sites Internet de la législation et réglementation en vigueur.

16. Communications des Utilisateurs

Toute communication de l'Utilisateur contenant des données, des questions, des commentaires, des idées et des suggestions, transmise à ING par courrier électronique (à l'adresse suivante : info@ing.be) ou par tout autre moyen, sera considérée comme non confidentielle, sous réserve du devoir de discrétion d'ING dans le cadre de son activité bancaire et du respect des droits reconnus par la loi à l'Utilisateur, notamment ceux découlant de la législation sur la protection des données à caractère personnel.

Moyennant le respect des mêmes réserves, toute communication pourra, dans les 5 ans de sa transmission et sans aucune contrepartie de quelque nature qu'elle soit, être réutilisée, copiée partiellement ou entièrement, modifiée et rediffusée par ING, sous n'importe quelle forme, par tout moyen et à toutes fins.

17. Disponibilité des Services Telelink@Isabel Online

17.1. Dans la mesure de ses moyens et des limites définies dans la présente Convention, ING veille à rendre les Services Telelink@Isabel Online accessibles 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

17.2. Cependant, ING ne s'engage pas à fournir un accès continu, ininterrompu et sécurisé aux Services Telelink@Isabel Online.

ING se réserve par ailleurs le droit, sans être tenue à aucun dédommagement à l'égard du Client, d'interrompre temporairement, à tout moment et - en cas d'urgence - sans avis préalable, l'accès à tout ou partie des Services Telelink@Isabel Online à tout Utilisateur en cas de risque d'abus ou de fraude ou afin d'effectuer des opérations de maintenance, d'apporter des améliorations ou modifications aux Services Telelink@Isabel

Online ou de résoudre des éventuels incidents techniques ou défaillances des systèmes informatiques ou de télécommunications d'ING. Par tout moyen qu'elle juge adéquat, ING informera le Client de telles interruptions et des raisons de celles-ci, si possible avant l'interruption ou sinon immédiatement après, sauf si la fourniture de cette information est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou si elle est interdite en vertu de la législation applicable.

ING fera tout son possible pour limiter la durée de telles interruptions et informer les Utilisateurs de la durée de ces dernières par tout moyen qu'ING juge adéquat.

Chaque Partie collabore en outre, dans les limites de ses possibilités et de ses moyens, à la prise de toutes mesures nécessaires pour faire cesser dans les meilleurs délais tout incident technique ou toute défaillance des Services Telelink@Isabel Online .

Sans préjudice de son droit à une indemnisation complémentaire des éventuels dommages, ING se réserve également le droit de bloquer à tout moment l'accès à tout ou partie des Services Telelink@Isabel Online à tout Utilisateur pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité des services et/ou des moyens d'accès et de signature des services, ou en cas de présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse des services et/ou des moyens d'accès et de signature des services . Lorsqu'ING fait usage de ce droit, elle informe le Client ou l'Utilisateur par lettre, avis intégré aux extraits de compte ou de tout autre manière qu'ING estimerait appropriée en fonction des circonstances, et ce si possible avant que l'accès soit bloqué, sinon immédiatement après, sauf si la fourniture de cette information est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou si elle est interdite en vertu de la législation applicable. Lorsque les raisons justifiant le blocage n'existent plus, ING rétablit l'accès au(x) Service(s) Telelink@Isabel Online bloqué(s).

18. Durée de la Convention - Fermeture de l'accès et clôture de la Convention

18.1. La Convention Telelink@Isabel entre en vigueur le jour de la signature du Contrat Telelink@Isabel par les Parties et est conclue pour une durée indéterminée.

18.2. Tant le Client qu'ING peuvent résilier la Convention Telelink@Isabel à tout moment, sans frais et sans justification.

La résiliation par le Client de la Convention doit être notifiée par écrit à ING qui s'efforcera d'en tenir compte dès la réception, sans que sa responsabilité ne puisse toutefois être engagée de ce chef avant l'expiration du deuxième jour ouvrable bancaire suivant la réception de l'avis écrit de résiliation signé par le Client.

La résiliation par ING de la Convention entrera en vigueur deux mois après sa notification au Client.

Toutefois, sans préjudice de son droit de prétendre à des dommages et intérêts complémentaires, ING peut, à tout moment et sans préavis, mettre fin à la Convention ou en suspendre l'exécution en tout ou en partie si le Client manque gravement à ses engagements vis-à-vis d'ING ou se trouve en état de cessation de paiement ou s'il est mis en faillite, en réorganisation judiciaire ou en liquidation ou fait l'objet de procédures similaires. ING dispose des mêmes droits en cas de fin des contrats de comptes entre le Client et ING ou de fin du Contrat Isabel entre le Client et Isabel.

ING peut également, à tout moment et sans préavis, mettre fin à la Convention Telelink@Isabel en cas de fin des relations contractuelles portant sur les produits ou services disponibles via les services Telelink@Isabel, aussi bien entre le Client et ING qu'entre le Client et toute autre banque du Groupe ING.

Les dispositions qui précèdent s'entendent par ailleurs sans préjudice du point 17.2 et de dispositions légales imposant à ING de prendre des mesures particulières dans des circonstances exceptionnelles.

18.3. Sauf en cas de force majeure ou de manquement grave par le Client à ses engagements vis-à-vis d'ING, la résiliation de la Convention par ING ne porte pas atteinte au droit du Client d'être remboursé du préjudice qui résulterait pour lui de cette résiliation et qu'il démontre. De même, le Client pourra invoquer ce droit au cas où la Convention serait résiliée par lui, en raison d'une modification unilatérale du cadre contractuel par ING conformément au point 3.1.2 ou d'une faute lourde ou intentionnelle d'ING, dont il rapporte la preuve.

18.4. En cas de résiliation de la Convention Telelink@Isabel, le Client demeure tenu d'honorer les Opérations résultant d'Ordres passés via les Services Telelink@Isabel avant la résiliation de la Convention et, sans préjudice au droit du Client énoncé au point 18.3 ci-dessus, ING ne sera pas tenu au remboursement, même partiel, de redevances annuelles éventuellement applicables conformément au point 13.1.

ING Belgique S.A. • Banque • Avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles • RPM Bruxelles • TVA BE 0403.200.393 • BIC : BBRUBEBB • IBAN: BE45 3109 1560 2789. • www.ing.be • Éditeur responsable : Peter Göbel, Cours Saint-Michel 60, B-1040 Bruxelles • © Mod. 60.824 F