

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE TELELINK@ISABEL DIENSTEN

Versie juli 2022

## 1. Algemene bepalingen

### 1.1. Voorwerp van de Algemene voorwaarden

Deze Algemene voorwaarden van de Telelink@Isabel diensten (hierna de "Algemene voorwaarden" genoemd) beschrijven de elektronische diensten die ING onder de benaming "Telelink@Isabel" aanbiedt. Ze bepalen de rechten en plichten van de Cliënt, de Gebruiker en ING wat betreft de terbeschikkingstelling door ING van de Telelink@Isabel diensten ten behoeve van de Cliënt, de toegang tot die diensten en het gebruik ervan.

### 1.2. Definities

De volgende terminologie wordt gebruikt en toegepast in het kader van deze Algemene voorwaarden en de documenten waarnaar ze verwijzen, onder voorbehoud van een andere terminologie in die laatste. De termen mogen zonder onderscheid in het meervoud of het enkelvoud worden gebruikt.

De Overeenkomst: alle bepalingen die de rechten en plichten van de Cliënt en ING regelen m.b.t. het gebruik van de Telelink@Isabel diensten, zoals die in punt 3.1 hierna zijn opgesomd.

De Cliënt: de natuurlijke persoon of rechtspersoon in naam en voor rekening van wie de Overeenkomst wordt aangegaan en die houder en/of medehouder is van (een) rekening(en) die geopend is (zijn) bij ING en, in voorkomend geval, bij de andere banken van de Groep ING, aangeduid in het Telelink@Isabel contract (hierna "de andere banken van de Groep ING" genoemd), en waarbij die rekeningen overeenkomstig de bepalingen in de aangegane Overeenkomst via de Telelink@Isabel diensten toegankelijk zijn en kunnen worden beheerd. De door ING aangeboden diensten in het kader van deze Overeenkomst zijn uitsluitend bestemd voor Cliënten die een commerciële, professionele of ambachtelijke activiteit uitoefenen en mogen enkel in het kader van die activiteit worden gebruikt.

ING: ING België nv, Marnixlaan 24, 1000 Brussel, RPR Brussel, btw BE 0403.200.393, handelend, zowel in eigen naam en voor eigen rekening, als in naam van en voor rekening van de andere banken van de Groep ING (waarvan de bijgewerkte lijst op de internetsite van ING ([www.ing.be](http://www.ing.be)) of op eenvoudige aanvraag bij ING kan worden verkregen).

In het kader van de terbeschikkingstelling door ING van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel, is ING België door Isabel gemachtigd als registratieautoriteit.

De Partijen: ING en de Cliënt en, in voorkomend geval, de andere banken van de Groep ING.

De Gebruiker: de natuurlijke perso(o)n(en) die de Cliënt, overeenkomstig de bepalingen van punt 4 hieronder, heeft aangewezen en aan wie hij de toestemming heeft gegeven om de Telelink@Isabel diensten onder de in deze Overeenkomst omschreven voorwaarden te gebruiken. Indien de Cliënt een natuurlijk persoon is, is hij ook een Gebruiker.

Isabel: Isabel N.V., Keizerinlaan 13-15, 1000 Brussel, RPR Brussel, BTW BE 0455.530.509.

Isabel is een derde vennootschap die als internetdienstverlener, certificatieautoriteit en uitgever van toegangs- en ondertekeningsmiddelen optreedt en waarop de Partijen een beroep doen voor de beveiligde elektronische transmissie van gegevens.

De Telelink@Isabel diensten: alle diensten die ING onder de benaming Telelink@Isabel aanbiedt en die in punt 2 van deze Algemene voorwaarden zijn beschreven.

Opdracht: elke instructie die via de Telelink@Isabel diensten wordt gegeven in naam en voor rekening van de Cliënt waarin de uitvoering van een Verrichting wordt gevraagd, ongeacht of het om een Betalingstransactie dan wel om een andere bankverrichting gaat, en/of elke vraag om een in naam en voor rekening van de Cliënt ondertekend contract inzake bankproducten- of diensten af te sluiten (onder voorbehoud van aanvaarding door ING of een andere betrokken bank van de Groep ING en wederzijds akkoord) of te aanvaarden.

Betalingsopdracht: elke instructie die via de Telelink@Isabel diensten wordt gegeven in naam en voor rekening van de Cliënt waarin de uitvoering van een Betalingstransactie wordt gevraagd.

Verrichting: elke verrichting, ongeacht of het om een Betalingstransactie, een andere Bankverrichting of een contract inzake bankproducten of -diensten gaat, die het voorwerp kan vormen van een Opdracht via de Telelink@Isabel diensten.

Betalingstransactie: een handeling die erin bestaat geld over te maken, los van elke onderliggende verplichting tussen de opdrachtgever en de begunstigde van de Betalingsopdracht.

Duurzame drager: elk instrument dat de Cliënt of de Gebruiker in staat stelt informatie op te slaan die aan hem persoonlijk is gericht zodat hij deze in de toekomst gemakkelijk kan raadplegen gedurende een tijdspanne die is aangepast aan de doeleinden waarvoor de informatie is bestemd en dat de identieke reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt, zoals een harde schijf van een pc waarop de e-mailberichten kunnen worden opgeslagen enz.

Unieke identificator: de combinatie van letters, cijfers of symbolen die de Cliënt of de Gebruiker moet opgeven om de gebruikte rekening en/of de begunstigde van een Betalingstransactie met zekerheid te kunnen identificeren.

De unieke identificator bestaat, met uitzondering van elk ander element, uit:

- het IBAN (International Bank Account Number, of internationaal bankrekeningnummer; het bestaat uit maximaal 34 alfanumerieke tekens en heeft een vaste lengte in elk land; het bestaat uit een landcode (2 letters), een plaatscode (2 nummers) en een nationaal rekeningnummer).

Voor sommige Betalingstransacties moet het IBAN eventueel worden aangevuld met de BIC (Bank Identifier Code, dit is een internationale code die een unieke identificatie van elke bank mogelijk maakt; de code duidt de bank van de begunstigde aan; telt 8 of 11 alfanumerieke tekens en bestaat uit een bankcode (4 tekens), een landcode (2 letters), een plaatscode (2 tekens) en kan, voor sommige banken, worden aangevuld met een kantoorcode (3 tekens)). Wanneer de BIC vereist is, maakt hij deel uit van de unieke identificator.

Noch de naam van de opdrachtgever of van de begunstigde van de Betalingsopdracht, noch hun adres maken daarentegen deel uit van de unieke identificator, zelfs wanneer een van die gegevens vereist is voor controledoelende krachtens de nationale of internationale wettelijke bepalingen van openbare orde.

Technische documentatie over het gebruik van de Telelink@Isabel diensten: alle gebruikshandleidingen voor de Telelink@Isabel diensten en andere technische documentatie over het gebruik van deze diensten en meer in het bijzonder over de procedures voor elektronische communicatie en ondertekening.

Verzekeraars buiten ING Groep: de verzekeringsmaatschappijen waarvoor ING optreedt als tussenpersoon, die geen deel uitmaken van de Andere vennootschappen van ING Groep, die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie. De bijgewerkte lijst van de vennootschappen van ING Groep die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie, kan op eenvoudig verzoek bij ING verkregen worden.

## 2. Voorwerp van de Telelink@Isabel diensten

2.1. Met de Telelink@Isabel diensten kan de Gebruiker, volgens de door ING geboden mogelijkheden, via zijn computersysteem bij ING of bij andere banken van de Groep ING algemene of persoonlijke bankinformatie (onder meer rekeninginformatie) verkrijgen. Hij kan ook Opdrachten voor Betalingstransacties of om het even welke andere bankverrichtingen aan ING of aan de andere banken van de Groep ING doorgeven.

De Cliënt, als hij een Gebruiker is, en/of de Gebruikers die hem mogen vertegenwoordigen, kunnen bovendien, volgens de door ING geboden mogelijkheden contracten inzake bankproducten en -diensten bij Groep ING afsluiten of vragen deze af te sluiten, onder

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE TELELINK@ISABEL DIENSTEN

Versie juli 2022

voorbehoud van aanvaarding door ING of een andere betrokken bank van de Groep ING en wederzijds akkoord.

De Telelink@Isabel diensten zijn beschikbaar in het Nederlands, het Frans, het Duits en het Engels.

2.2. De via de Telelink@Isabel diensten beschikbare Verrichtingen zijn alleen voor Belgische verblijfhouders bestemd, tenzij dit uitdrukkelijk anders is gestipuleerd of overeengekomen. Ze worden aangeboden, ofwel door ING (in dit geval is ING de "verkoper"), ofwel door een derde vennootschap. In het laatste geval wordt de hoedanigheid van de derde vennootschap ten overstaan van de aangeboden Verrichtingen vermeld in de Telelink@Isabel diensten en handelt ING als gewone tussenpersoon in naam en voor rekening van die derde vennootschap.

2.3. De Telelink@Isabel diensten zijn geautomatiseerde diensten die beschikbaar zijn via elektronische gegevensuitwisseling tussen ING en de Gebruiker.

ING verstrekt de Telelink@Isabel diensten via haar computersystemen (onder meer via haar softwareproducten, servers en netwerk). Deze diensten zijn bestemd voor de Gebruiker die beschikt over een, al dan niet draagbaar, computersysteem met een terminal (in deze Overeenkomst verder "het computersysteem" genoemd) waarmee hij de computersystemen van ING kan gebruiken. De Gebruiker ziet erop toe dat zijn computersysteem beantwoordt aan de specificaties die zijn vermeld in de Technische documentatie over het gebruik van de Telelink@Isabel diensten.

ING verstrekt de Telelink@Isabel diensten met behulp van computerprogramma's (hierna de "Telelink@Isabel Software" genoemd) en een database (hierna de "Telelink@Isabel Database" genoemd).

De Telelink@Isabel diensten bevatten diensten die online worden verstrekt (hierna "Telelink@Isabel Online" genoemd) en diensten die zonder een rechtstreekse verbinding tussen het computersysteem van de Gebruiker en de computersystemen van ING worden verstrekt (hierna "Telelink@Isabel Offline" genoemd).

Om de Telelink@Isabel Online diensten te gebruiken, brengt de Gebruiker tussen zijn computersysteem en de computersystemen van ING een verbinding tot stand via een elektronisch communicatienet, of dat nu al dan niet een openbaar telecommunicatienet en/of een radiodistributienet is.

De Telelink@Isabel diensten worden bovendien verstrekt via de computersystemen van Isabel (onder meer haar software, servers en netwerk). De Gebruiker moet beschikken over een computersysteem waarop die computersystemen van Isabel kunnen worden gebruikt en moet erop toezien dat zijn computer beantwoordt aan de door Isabel bepaalde specificaties.

Om toegang te krijgen tot de Telelink@Isabel diensten en ze te gebruiken, moet de Gebruiker gebruikmaken van de door Isabel ter beschikking gestelde toegangs- en ondertekeningsmiddelen, zoals bepaald in artikel 5 van deze Algemene voorwaarden.

Om de Telelink@Isabel Online diensten te gebruiken, moet de Gebruiker tussen zijn computer en de computersystemen van Isabel ook een verbinding tot stand brengen via een elektronisch communicatienet, of dat nu al dan niet een openbaar telecommunicatienet en/of een radiodistributienet is.

## 3. Juridisch kader van toepassing op de Telelink@Isabel diensten

### 3.1. Contractuele staat die de Telelink@Isabel overeenkomst vormt

#### 3.1.1. Opsomming van de documenten die de Overeenkomst vormen

3.1.1.1. De Overeenkomst bevat de volgende documenten:

- in voorkomend geval, de berichten van wijziging waarvan sprake in punt 3.1.2;
- het Telelink@Isabel contract en, in voorkomend geval, de bijlagen ervan (de algemene elektronische volmachten, de volmachten voor specifieke elektronische verrichtingen en/of de

machtigingen) ondertekend op naam en voor rekening van de Cliënt (hierna het "Telelink@Isabel contract" genoemd);

- de documenten Beheersvolmachten voor algemene en specifieke verrichtingen en/of de machtigingen ondertekend in naam en voor rekening van de Cliënt;
- deze Algemene voorwaarden van de Telelink@Isabel diensten en, in voorkomend geval, de bijlagen ervan;
- de op de Telelink@Isabel diensten van toepassing zijnde tarieven; - de Technische documentatie over het gebruik van de Telelink@Isabel diensten.

Voor de toepassing van deze Overeenkomst is de prioriteit tussen de documenten die de Overeenkomst vormen, geregeld volgens de hierboven vastgelegde dalende orde, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald is in bijzondere bepalingen van de Overeenkomst.

De Overeenkomst omvat het geheel van de akkoorden die tussen de Partijen zijn gesloten en vervangt alle vorige (mondelijke of schriftelijke) akkoorden met betrekking tot het voorwerp van de Overeenkomst.

Tenzij deze Overeenkomst er uitdrukkelijk van afwijkt, zijn de contractuele bepalingen met betrekking tot de elektronische diensten van ING of de andere betrokken vennootschappen van de Groep ING, en met betrekking tot de via de Telelink@Isabel diensten beschikbare producten en diensten, en meer bepaald met betrekking tot de via deze diensten beschikbare Verrichtingen, volledig van toepassing op de Telelink@Isabel diensten, ongeacht of het om bepalingen gaat die tussen de Cliënt en ING of de andere banken van de Groep ING zijn of zullen worden overeengekomen – voor ING zijn dit onder meer en zonder beperking de bepalingen van het Algemeen reglement van de verrichtingen van ING, evenals de bepalingen van het Bijzonder reglement voor de Betalingstransacties van ING<sup>1</sup>.

3.1.1.2. De Cliënt en de Gebruiker erkennen dat ze, vóór het sluiten van het Telelink@Isabel contract alle documenten die de Overeenkomst vormen en alle informatie die ze redelijkerwijze konden verwachten, van ING hebben ontvangen, onder meer met betrekking tot de kenmerken en functionaliteiten van de Telelink@Isabel diensten, om de conformiteit hiervan met hun behoeften te controleren. Door de ondertekening van het contract ontslaan zij ING dan ook van alle aansprakelijkheid hieromtrent en erkennen zij dat de Telelink@Isabel diensten beantwoorden aan hun behoeften.

De in dit punt 3.1.1.2. bedoelde documenten zijn bovendien beschikbaar in de ING-kantoren.

#### 3.1.2. Wijziging van het contractueel kader op initiatief van ING

De Partijen komen overeen dat deze Overeenkomst (onder meer, maar zonder dat de volgende opsomming beperkend is, de tarifiering en de plafonds van de Opdrachten), evenals de inhoud, de toegangs-, gebruiks-, en ondertekeningsvoorwaarden van de Telelink@Isabel diensten, door ING eenzijdig kunnen worden gewijzigd mits naleving van de hierna beschreven procedure.

ING informeert de Cliënt individueel over elke wijziging die ze in deze Overeenkomst wenst aan te brengen. Ze doet dit door middel van berichten van wijziging die ze schriftelijk notificeert of op een, al dan niet elektronische, duurzame drager die ter beschikking van de Cliënt staat en waartoe deze laatste toegang heeft. Deze notificatie kan onder meer gebeuren door middel van een geïntegreerd bericht bij de rekeningafschriften van de Cliënt, een naar de Isabelmailbox van de Cliënt verzonden elektronisch bericht en/of een via Telelink@Isabel Online geafficheerd bericht.

Deze informatie gebeurt ten minste twee maanden voordat de desbetreffende wijziging toepasselijk wordt.

De Cliënt kan deze wijziging weigeren en in dat geval, overeenkomstig punt 19.2 van deze Algemene voorwaarden, zijn opzeggingsrecht uitoefenen, zonder kosten en zonder verantwoording.

<sup>1</sup> In het bijzonder de regels met betrekking tot de uitvoeringstermijnen en de uiterste tijdstippen die gelden voor de Betalingstransacties waarop dit Bijzonder reglement van toepassing is.

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE TELELINK@ISABEL DIENSTEN

Versie juli 2022

Indien de Cliënt zijn recht op opzegging van de Telelink@Isabel diensten, overeenkomstig punt 19.2 van deze Algemene voorwaarden, niet binnen de twee maanden na de hiervoor vermelde notificatie uitoefent, dan geldt dit als een stilzwijgende instemming van de Cliënt met de voorgestelde wijzigingen.

## 3.2. Toepassing van de Overeenkomst

De bepalingen van de Overeenkomst gelden zonder afbreuk te doen aan de toepasbaarheid van wettelijke of reglementaire bepalingen die dwingend of van openbare orde zijn.

De nietigheid van een bepaling of een deel van een bepaling van de Overeenkomst heeft geen gevolgen voor de geldigheid, de draagwijdte en het dwingend karakter van de overige bepalingen van de Overeenkomst.

## 3.3. Toepasselijke wetgeving en bevoegde rechtbanken

De afsluiting, toepasbaarheid, interpretatie en uitvoering van de Overeenkomst worden uitsluitend door het Belgisch recht beheerst.

Onder voorbehoud van wettelijke of reglementaire bepalingen die dwingend of van openbare orde zijn en die de regels van bevoegdheidstoewijzing vastleggen, is de Bank, ongeacht of zij eiseres dan wel verweerster is, gemachtigd om alle geschillen met betrekking tot deze Overeenkomst en/of de eraan verbonden diensten en/of de in deze Overeenkomst beoogde verrichtingen voor de gerechtshoven en rechtbanken van Brussel te brengen of te laten brengen, of voor de rechtbanken van het rechtsgebied waar de zetel is gevestigd waarmee de zakenrelaties met de Cliënt rechtstreeks of onrechtstreeks via een filiaal of een kantoor worden onderhouden.

## 4. Toetreding tot de Telelink@Isabel diensten en Gebruikers van deze diensten

### 4.1. Toetreding tot de Telelink@Isabel diensten

4.1.1. De Telelink@Isabel diensten worden ter beschikking gesteld van de cliënten van ING die deze diensten uitsluitend voor beroepsdoeleinden wensen te gebruiken.

4.1.2. Op het ogenblik waarop de Cliënt het Telelink@Isabel contract sluit, aanvaardt hij dat alle rekeningen, waarvan hij houder of medehouder is bij ING en bij andere banken van de Groep ING, via de Telelink@Isabel diensten toegankelijk zijn om alle toegestane Verrichtingen in het kader van het beheer van de rekeningen uit te voeren, tenzij hij ING uitdrukkelijk verzoekt om één of meer welbepaalde rekeningen uit het toepassingsgebied van de Overeenkomst uit te sluiten, echter onder voorbehoud van de door ING geboden mogelijkheden.

Onder voorbehoud van de door ING geboden mogelijkheden aanvaardt de Cliënt dat al zijn vertegenwoordigers en mandatarissen die als dusdanig zijn aangewezen in de documenten "Beheersvolmachten" van de rekening(en), waarvan hij houder of medehouder is bij ING en andere banken van de Groep ING, automatisch als Gebruikers van de Telelink@Isabel diensten worden beschouwd.

De volmachten en de eventuele specifieke beperkingen van die volmachten, die zijn uitgedrukt in termen van maximaal toegestaan bedrag van de Verrichtingen, aantal vereiste handtekeningen om Verrichtingen door te geven en/of toegestane types Verrichtingen en die zijn vermeld in de documenten "Beheersvolmachten" van de rekening(en) waarvan de Cliënt houder of medehouder is, evenals alle later in die volmachten en beperkingen aangebrachte wijzigingen, zijn van toepassing op de via de Telelink@Isabel diensten doorgegeven Verrichtingen.

Door de verschillende in punt 3.1.1.1 bedoelde volmacht formulieren in te vullen, die ING ter beschikking stelt als bijlage bij het Telelink@Isabel contract, kan de Cliënt echter volmachten verlenen met het oog op de uitvoering van elektronische Verrichtingen via de Telelink@Isabel diensten. De Cliënt kan op die manier ofwel nieuwe vertegenwoordigers of mandatarissen die niet als dusdanig zijn vermeld in de documenten "Beheersvolmachten" van de rekening(en) waarvan de Cliënt

houder of medehouder is, aanstellen als Gebruikers van de Telelink@Isabel diensten, ofwel de volmachten vergroten, of de limieten schrappen of verminderen ten opzichte van de volmachten of limieten vermeld in de bovenstaande documenten. Behoudens uitdrukkelijke andersluidende bepalingen in de verschillende volmacht formulieren als bijlage bij het Telelink@Isabel contract, blijven de volmachten en limieten vermeld in de documenten "Beheersvolmachten" van de rekening(en) waarvan de Cliënt houder of medehouder is, ongewijzigd met betrekking tot de uitvoering van de Verrichtingen die niet tot het toepassingsgebied van deze Overeenkomst behoren. Behoudens uitdrukkelijke andersluidende bepalingen in de verschillende volmacht formulieren als bijlage bij het Telelink@Isabel contract, hebben de volmachten en limieten vermeld in de documenten "Beheersvolmachten" van de rekening(en) waarvan de Cliënt houder of medehouder is, voorrang op de volmachten en limieten verleend in de volmacht formulieren als bijlage bij het Telelink@Isabel contract indien de daaruit voortvloeiende volmachten minder uitgebreid zijn dan de volmachten voortvloeiend uit de documenten "Beheersvolmachten" van de rekening(en) waarvan de Cliënt houder of medehouder is.

De documenten "Beheersvolmachten" van de rekening(en) waarvan de Cliënt houder of medehouder is, kunnen, in het bijzonder wat betreft de machtigingen, volmachten of hun beperkingen in het kader van de via de Telelink@Isabel diensten doorgegeven Verrichtingen, worden gewijzigd op aanvraag van de Cliënt overeenkomstig de bepalingen van het Algemeen reglement van de verrichtingen van ING wat ING betreft of van het van kracht zijnde reglement wat de andere banken van de Groep ING betreft.

Onverminderd andersluidende bepalingen in deze Overeenkomst, zal ING bij de toepassing van deze Overeenkomst rekening houden met de door de Cliënt ingevulde volmacht formulieren en/of met zijn aanvraag tot wijziging van de documenten "Beheersvolmachten" vanaf uiterlijk de 7e bankwerkdag na de ontvangst ervan door ING of vanaf uiterlijk de 30e bankwerkdag na de ontvangst ervan door een andere bank van de Groep ING. ING zal zich echter in de mate van het mogelijke inspannen om hieraan gevolg te geven vóór het verstrijken van deze termijn.

De bepalingen van dit punt 4.1.2 doen geen afbreuk aan de vaststelling van specifieke plafonds voor de Verrichtingen die via de Telelink@Isabel diensten worden doorgegeven, overeenkomstig punt 9 van deze Algemene voorwaarden.

4.1.3. Om de veiligheid van de elektronische gegevensuitwisseling te garanderen, aanvaarden de Partijen gebruik te maken van de door Isabel onder de benaming "Isabel Business Suite" aangeboden diensten.

Wanneer hij de toegang tot de Telelink@Isabel diensten vraagt, sluit de Cliënt eerst een contract af met Isabel voor de terbeschikkingstelling van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel en de levering van de door Isabel onder de handelsnaam "Isabel Business Suite" aangeboden diensten (hierna het "Isabelcontract" genoemd). Door dit Isabelcontract af te sluiten, stemt de Cliënt in met de keuze van Isabel als verstrekker van deze diensten, met de terbeschikkingstelling van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel en met de verstrekking van de door Isabel onder de benaming "Isabel Business Suite" aangeboden diensten.

Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van deze Telelink@Isabel overeenkomst en de bepalingen van het Isabelcontract, hebben deze laatste bepalingen voorrang op de eerste.

4.1.4. In het kader van de Telelink@Isabel diensten en onder voorbehoud van de door ING geboden mogelijkheden aanvaardt de Cliënt om, in zijn Isabelmailbox(en), alle informatie te ontvangen over de rekeningen die bij ING en andere banken van de Groep ING zijn geopend, waarvan de Cliënt houder of medehouder is, of waarvoor hij gemachtigd werd om informatie te ontvangen. Hij aanvaardt bovendien uitdrukkelijk dat alle personen, die door hem in het Isabelcontract als Gebruikers zijn aangeduid, deze informatie kunnen raadplegen.

## 4.2. De Gebruikers van de Telelink@Isabel diensten

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE TELELINK@ISABEL DIENSTEN

Versie juli 2022

4.2.1. Onder voorbehoud van de door ING geboden mogelijkheden gaat de Cliënt ermee akkoord dat hijzelf, als hij een Gebruiker is, en de Gebruikers die hij overeenkomstig voormeld punt 4.1 van de Algemene voorwaarden aanwijst, de Telelink@Isabel diensten kunnen raadplegen, waarvan de Cliënt houder of medehouder is, of waarvoor hij gemachtigd werd om informatie te ontvangen.

Onder hetzelfde voorbehoud kunnen de Cliënt, als hij een Gebruiker is, en zijn Gebruikers, indien zij daartoe gemachtigd zijn overeenkomstig voormeld punt 4.1 van de Algemene voorwaarden, eveneens, binnen de limieten van hun volmachten, en met hun eigen elektronische handtekening, in naam en voor rekening van de Cliënt Opdrachten intoetsen en/of doorgeven waarin de uitvoering van een Betalingstransactie of een andere bankverrichting wordt gevraagd.

Onder voorbehoud van de door ING geboden mogelijkheden kunnen de Cliënt, als hij een Gebruiker is, en/of de Gebruikers die hem mogen vertegenwoordigen, bovendien met hun eigen elektronische handtekening, bankcontracten afsluiten of vragen deze af te sluiten, overeenkomstig hun volmachten en de beperkingen daarvan, zoals die gedefinieerd zijn in punt 4.1 hierboven.

4.2.2. Voor de herroeping van de aan de Gebruikers toegekende volmachten moet de Cliënt gebruikmaken van de herroepingsprocedure die voor ING in het Algemeen reglement van de verrichtingen van ING en voor de andere banken van de Groep ING in het bij hen van kracht zijnde reglement is opgenomen.

Om de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel te blokkeren, moet de Cliënt, overeenkomstig punt 6.3 van deze Algemene voorwaarden, de in de bepalingen van het Isabelcontract beschreven procedures voor de blokkering van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen volgen. De mandatarissen die als dusdanig in de documenten "Beheersvolmachten" zijn aangewezen, met uitzondering van de behoorlijk gemachtigde vertegenwoordigers en mandatarissen, mogen echter alleen hun eigen toegangs- en ondertekeningsmiddelen blokkeren.

4.2.3. De Cliënt verbindt zich ertoe alle Gebruikers te informeren over hun plichten in het kader van de Overeenkomst en meer in het bijzonder over de toegangs-, gebruiks- en ondertekeningsvoorwaarden van de Telelink@Isabel diensten. De Cliënt is aansprakelijk voor de naleving van deze plichten en voorwaarden door zijn Gebruikers en voor alle gevolgen die voortvloeien uit een tekortkoming van zijn Gebruikers.

## 5. Toegang tot en gebruik van de Telelink@Isabel diensten

5.1. De toegangs- en ondertekeningsmiddelen die de Gebruiker nodig heeft om tot de Telelink@Isabel diensten toegang te krijgen en ze te gebruiken, met inbegrip van de middelen die hij nodig heeft om zijn elektronische handtekening te plaatsen, zijn die welke Isabel uitdeelt en ter beschikking stelt.

De Telelink@Isabel diensten zijn voor de Gebruiker pas toegankelijk na zijn identificatie d.m.v. toegangsmiddelen die Isabel ter beschikking stelt (d.i. een chipkaart met een chipkaartlezer) en toegangsmiddelen die de Gebruiker zelf heeft gekozen volgens de door Isabel aangeboden mogelijkheden (d.i. een paswoord en/of elke andere identificatiecode die voor de Gebruiker strikt persoonlijk en vertrouwelijk zijn).

Door de documenten "Beheersvolmachten" en het Isabelcontract te ondertekenen, verklaren de Cliënt en de Gebruikers zich akkoord met de levering van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel.

De toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel worden door bemiddeling van Isabel, of in voorkomend geval, ING ten persoonlijke titel aan de Gebruiker verstrekt. De Cliënt ziet erop toe de door Isabel opgestelde certificatieprocedure overeenkomstig het Isabelcontract uit te voeren.

5.2. Bepaalde toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel worden via de post naar de desbetreffende Gebruiker verzonden, andere worden via de Isabel website gecommuniceerd. Onder voorbehoud van aanvaarding door ING, kunnen deze eveneens aan de desbetreffende Gebruiker of zijn mandataris worden

overhandigd aan de loketten van de ING-kantoren of van een andere betrokken bank van de Groep ING, overeenkomstig de mogelijkheden die door ING of de andere betrokken bank van de Groep ING worden geboden.

5.3. De via de post verzonden toegangs- en ondertekeningsmiddelen worden naar de woonplaats van de desbetreffende Gebruiker verzonden. Isabel, of in voorkomend geval, ING behoudt zich echter het recht voor om de verzending via de post van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen te weigeren en zich te beperken tot de terbeschikkingstelling ervan aan de loketten van haar ING kantoren.

Omgekeerd behoudt Isabel, of in voorkomend geval, ING zich ook het recht voor om de terbeschikkingstelling van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen aan de loketten van haar kantoren te weigeren en zich te beperken tot de verzending ervan via de post.

Als de toegangs- en ondertekeningsmiddelen via de post naar de desbetreffende Gebruiker worden verzonden, gebeurt dit, naar de keuze van Isabel of, in voorkomend geval, ING en rekening houdend met de veiligheidsvereisten, bij gewone brief of bij aangetekend schrijven met ontvangstbericht. Alle verzendingskosten voor de toegangs- en ondertekeningsmiddelen zijn ten laste van de Cliënt.

5.4. Zodra de Gebruiker de toegangs- en ondertekeningsmiddelen heeft ontvangen, is hij aansprakelijk voor de rechtstreekse en onrechtstreekse schade die is verbonden aan het gebruik door hem of door een derde van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, overeenkomstig de bepalingen van deze Overeenkomst en van het Isabelcontract.

Tot op dat ogenblik draagt Isabel, overeenkomstig het Isabelcontract, de risico's voor de verzending van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen naar de Gebruiker.

Het bewijs van verzending en ontvangst van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen vallen onder de verantwoordelijkheid van Isabel, de Gebruiker heeft het recht om het tegendeel te bewijzen via alle geldige rechtsmiddelen.

5.5. Onverminderd de bepalingen in punt 5 en 8 van deze Algemene voorwaarden aanvaardt de Cliënt dat de intoetsing en de validering door een persoon van het paswoord voor eenmalig gebruik dat door de chipkaart van de Gebruiker wordt aangemaakt met de chipkaartlezer nadat op die laatste de door de Gebruiker gekozen en met zijn chipkaart verbonden pincode werd ingetoetst, om toegang te krijgen tot de Telelink@Isabel diensten, de identiteit van die persoon als Gebruiker van de Telelink@Isabel diensten die houder is van de kaart, geldig en afdoend bewijzen, voor zover die toegangsmiddelen door de computersystemen van Isabel worden gevalideerd en door die laatste meer bepaald worden herkend als uitgaande van de Gebruiker en voor zover zijn certificaat geldig en niet herroepen of verstreken is.

## 6. Verplichtingen van de Cliënt en de Gebruiker inzake beveiliging

6.1. De Cliënt staat in voor de correcte aanwending van de Telelink@Isabel diensten door alle Gebruikers, overeenkomstig de toegangs- en gebruiksvoorwaarden van de Telelink@Isabel diensten die in de Overeenkomst zijn opgenomen.

De Cliënt treft alle redelijke voorzorgen om de veiligheid te verzekeren van de toegang tot zijn bedrijfsruimten en tot zijn computersystemen via dewelke de Telelink@Isabel diensten toegankelijk zijn.

6.2. De Gebruiker is verplicht om zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel te bewaren en te gebruiken overeenkomstig de bepalingen van deze Overeenkomst en van het Isabelcontract die gelden op het ogenblik van de uitgifte of het gebruik ervan en binnen de gebruiksbeperkingen die zijn overeengekomen met ING en de andere banken van de Groep ING.

De Gebruiker verbindt zich ertoe de veiligheidsadviezen te respecteren die worden megedeeld door ING of door Isabel, met name via hun websites.

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE TELELINK@ISABEL DIENSTEN

Versie juli 2022

De Gebruiker treft alle redelijke voorzorgen om de veiligheid van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen overeenkomstig het Isabelcontract te verzekeren. De toegangs- en ondertekeningsmiddelen die de Gebruiker zelf heeft gekozen (zoals een paswoord, een pincode en/of elke andere authenticatiecode), zijn strikt persoonlijk voor de Gebruiker en vertrouwelijk. De Gebruiker is verantwoordelijk voor het gebruik en het behoud van de vertrouwelijkheid ervan. De Gebruiker verbindt zich ertoe om zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel onder geen enkele voorwaarde mee te delen aan derden (met inbegrip van, maar niet beperkt tot zijn echtgenoot, een familielid en/of een vriend), en/of derden niet de mogelijkheid te bieden er kennis van te nemen.

Voor het gebruik van de Telelink@Isabel diensten moet de Gebruiker beschikken over recente antivirussoftware, een firewall, antispyware en anti malware, ze altijd activeren en ze regelmatig updaten.

De Gebruiker mag geen vertrouwelijke informatie over de toegepaste veiligheidsprocedures aan derden meedelen.

6.3. De Cliënt en/of Gebruiker verbinden zich ertoe de blokkeringsprocedures van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, zoals beschreven in het Isabelcontract, zo snel mogelijk op te volgen, telkens als de veiligheid van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen gevaar kan lopen, ongeacht of het de in punt 6.4 aangehaalde redenen betreft of om het even welke andere reden vermeld in het Isabelcontract.

6.4. De Cliënt en/of de Gebruiker zijn onder meer verplicht om volgende zaken, zodra zij hiervan kennis hebben, onverwijld aan Card Stop (24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar) of aan de Helpdesk van Isabel (bereikbaar tijdens de openingsuren overeenkomstig het Isabelcontract) te notificeren:

1° het verlies, de diefstal, het onrechtmatig gebruik of elk niet-toegestaan gebruik van zijn/hun toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel.

In deze Algemene voorwaarden dient onder "verlies" of "diefstal" te worden verstaan elke onvrijwillige buitenbezitting van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel. Onder "onrechtmatig gebruik" of "elk niet-toegestaan gebruik" dient te worden verstaan elk onwettig of niet-toegestaan gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel.

2° elk technisch incident of ander defect met betrekking tot het gebruik van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen of dat de veiligheid ervan in gevaar kan brengen.

Als de Cliënt of de Gebruiker de blokkering van toegangs- en ondertekeningsmiddelen in een ING-kantoor aanvraagt, tracht ING de blokkering zo spoedig mogelijk te laten uitvoeren. ING zal echter slechts gehouden zijn tot de uitvoering hiervan binnen een redelijke termijn na de ontvangst van een schriftelijke blokkeringsaanvraag of van de schriftelijke bevestiging van een mondelinge of telefonische aanvraag. ING zal in elk geval aansprakelijk zijn voor deze blokkering zodra ze deze schriftelijk aan de Cliënt of de Gebruiker heeft bevestigd.

6.5. Onverminderd de bijzondere bepalingen die van toepassing zijn op de Betalingstransacties, en in het bijzonder de bepalingen van het Bijzonder reglement voor de Betalingstransacties, kunnen noch de Cliënt, noch de Gebruiker een Verrichting herroepen die de Gebruiker aan de hand van zijn toegangs- of ondertekeningsmiddelen heeft gegeven.

6.6. Met behulp van de informatie die hij ontvangt van ING overeenkomstig punt 7 van deze Algemene voorwaarden betreffende de Verrichtingen die in het kader van de Telelink@Isabel diensten worden uitgevoerd (meer bepaald zijn rekeningstaten of -afschriften), is de Cliënt of de Gebruiker verplicht regelmatig en ten minste eenmaal per maand de correcte ontvangst, de al dan niet aanvaarding en de eventuele correcte uitvoering te verifiëren van de Opdrachten die in het kader van de Telelink@Isabel diensten zijn doorgegeven met de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel waarover een Gebruiker beschikt. Hij dient ook regelmatig en ten minste eenmaal per maand de juistheid van de in het kader van de Telelink@Isabel diensten geboekte omzetten te verifiëren.

Bovendien moet de Cliënt of de Gebruiker regelmatig en ten minste eenmaal per maand kennis nemen van de berichten die ING via Telelink@Isabel tot zijn beschikking stelt, onder meer voor de toepassing van punt 3.1.2.

De Cliënt of de Gebruiker is verplicht om de hierna opgesomde zaken, zodra hij hiervan kennis heeft, onverwijld te notificeren aan ING of, indien zijn desbetreffende rekening(en) wordt (worden) beheerd bij een andere bank van de Groep ING, aan die bank:

1° de boeking, in zijn rekeningstaten of -afschriften, of in elk ander document op een Duurzame drager dat hij krijgt na de ontvangst, aanvaarding of uitvoering van zijn Verrichtingen overeenkomstig punt 7 van deze Algemene voorwaarden, van elke Verrichting die zonder zijn akkoord is uitgevoerd;

2° elke fout of onregelmatigheid die hij vaststelt in de rekeningstaten of -afschriften, of in elk ander document op een Duurzame drager dat hij krijgt na de ontvangst, aanvaarding of uitvoering van zijn Verrichtingen overeenkomstig punt 7 van deze Algemene voorwaarden.

Deze kennisgeving moet schriftelijk worden bevestigd aan ING, of als de betreffende Verrichting betrekking heeft op een andere bank van de Groep ING, aan de bank van de Groep ING die bij de Verrichting betrokken is. Elke eventuele klacht over een Verrichting – met inbegrip van een Betalingstransactie – die via de Telelink@Isabel diensten is uitgevoerd, moet worden meegedeeld zodra de Cliënt of de Gebruiker er kennis van heeft, en in elk geval binnen twee maanden vanaf de terbeschikkingstelling, of bij gebrek aan een dergelijke terbeschikkingstelling, vanaf het verstrekken van de informatie over die Verrichting, ongeacht of dat gebeurt via een rekeningafschrift, een rekeningstaat of elk ander, al dan niet elektronisch, document op een Duurzame drager, dat hij krijgt na de al dan niet ontvangst, de al dan niet aanvaarding of de al dan niet uitvoering van die Verrichtingen. Na die termijn wordt de Verrichting definitief en kan ze niet meer worden betwist.

6.7. De chipkaarten en de chipkaartlezers die Isabel de Gebruikers ter beschikking stelt, blijven de uitsluitende eigendom van Isabel, behoudens andersluidende bepalingen in het Isabelcontract en tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen tussen Isabel en de Cliënt of de Gebruiker.

De Gebruiker verbindt zich ertoe zijn chipkaart op het eerste verzoek van ING of Isabel aan ING terug te bezorgen, evenals in geval van stopzetting van het gebruik van die kaart als gevolg van de opzegging van deze Overeenkomst of de herroeping van de volmachten van de Gebruiker of om elke andere reden. Bij deze terug bezorging aan ING, geeft ING aan de Gebruiker een ontvangstbewijs af.

## 7. Verplichtingen van ING inzake beveiliging

Om de Cliënt onder meer de mogelijkheid te bieden zijn uitgavenstaat behoorlijk op te volgen en, desgevallend, de notificatie overeenkomstig punt 6.4 of 6.6 uit te voeren, gaat ING of de andere bank van de Groep ING waar de betrokken rekening geopend is, ingevolge de al dan niet ontvangst, de al dan niet aanvaarding of de al dan niet uitvoering van de Opdrachten met betrekking tot de Verrichtingen die in het kader van de Telelink@Isabel diensten met behulp van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel waarover de Gebruiker beschikt, zijn doorgegeven, over tot het verstrekken of de terbeschikkingstelling van periodieke informatie aan de Cliënt of de Gebruiker met betrekking tot die Opdrachten, ongeacht of dat gebeurt via een rekeningafschrift, een rekeningstaat of elk ander document op een Duurzame, al dan niet elektronische, drager.

ING ziet erop toe dat zij de Gebruiker minstens een elektronische bevestiging bezorgt van de ontvangst van zijn opdracht waarin hij de uitvoering van een Betalingstransactie of van om het even welke andere bankverrichting vraagt, van zijn vraag om een bankcontract af te sluiten of van zijn aanvaarding van een bankcontract, via de Phone'Bank- of Home'Bank diensten, doorgegeven via de Telelink@Isabel diensten. Naargelang het om een opdracht, een vraag om een contract af te sluiten of een aanvaarding van een contract gaat, ziet ING of de andere bank van de Groep ING waar de betrokken rekening geopend is, er

bovendien op toe dat aan de Gebruiker of de Cliënt een elektronische of schriftelijke bevestiging wordt bezorgd van ofwel de al dan niet aanvaarding, en in geval van aanvaarding, van de al dan niet uitvoering van de opdracht, ofwel van het al dan niet afsluiten van het contract of van de al dan niet aanvaarding van de aanvraag om het contract af te sluiten.

## 8. Aansprakelijkheid van de Partijen

### 8.1. Algemene aansprakelijkheid inzake Telelink@Isabel diensten

8.1.1 Onverminderd andersluidende bepalingen in deze Overeenkomst, is ING, overeenkomstig haar algemene zorgvuldigheidsplicht, aansprakelijk voor elke zware of opzettelijke fout – met uitzondering van lichte fouten – die bij de uitoefening van haar beroepsactiviteit door haar of haar aangestelde wordt begaan.

ING is in geen geval aansprakelijk voor de onrechtstreekse schade, onder meer maar zonder beperking, het verlies van gegevens, de inkomstenderving, de winstderiving, het verlies van verhoopte opportuniteiten, klanten, besparingen, de kosten om zich een gelijkwaardige dienst of gelijkwaardig product te verschaffen of de schending van de goede naam.

In het kader van deze Overeenkomst is de volledige aansprakelijkheid van ING beperkt tot 25.000 EUR, ongeacht het aantal aan ING toe te schrijven fouten of de ernst ervan.

ING besteedt de grootste zorg aan de goede uitvoering van de Overeenkomst. Behoudens uitdrukkelijke andersluidende bepalingen in de Overeenkomst zijn de verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien en op ING rusten, evenwel slechts middelenverbintenissen.

8.1.2. De aansprakelijkheid en/of de waarborgen van ING of van de andere banken van de Groep ING inzake de via de Telelink@Isabel diensten beschikbare Verrichtingen worden uitsluitend geregeld door de overeenkomsten en andere contractuele voorwaarden die met de Cliënt zijn overeengekomen. Voor ING zijn dit, onder meer maar zonder beperking, de bepalingen van het Algemeen reglement van de verrichtingen van ING en het Bijzonder reglement voor de Betalingstransacties van ING en voor de andere banken van de Groep ING de bij hen van kracht zijnde reglementen. Deze Verrichtingen worden als dusdanig via de Telelink@Isabel diensten verstrekt, zonder bijkomende waarborg of aansprakelijkheid van ING wegens hun terbeschikkingstelling via de Telelink@Isabel diensten, behoudens zware of opzettelijke fout vanwege ING of behoudens andersluidende bepalingen in deze Overeenkomst.

8.1.3. ING is aansprakelijk voor elke zware of opzettelijke fout van harentwege – met uitzondering van lichte fouten – in het ontwerp van de Telelink@Isabel Software of in de Telelink@Isabel Database, voor zover die door haar werden ontwikkeld, of bij de keuze van de Telelink@Isabel Software of de Telelink@Isabel Database als die door derden werd ontwikkeld. Deze aansprakelijkheid dekt alleen de rechtstreekse schade die zou kunnen worden veroorzaakt aan het computer-, telecommunicatie-, radiodistributie- of ander materieel of aan de software of configuraties van de Cliënt of de Gebruiker als gevolg van de installatie van, de toegang tot, het downloaden of het gebruik van de door ING ter beschikking gestelde Telelink@Isabel Software en de Telelink@Isabel Database of van de onmogelijkheid om die te gebruiken.

8.1.4. Behalve bij een zware of opzettelijke fout van harentwege, kan ING niet aansprakelijk worden gehouden voor de rechtstreekse en onrechtstreekse schade die aan de Cliënt, een Gebruiker of een derde wordt berokkend en die zou kunnen voortvloeien uit het gebruik van de Telelink@Isabel diensten door de Cliënt of een Gebruiker op een manier die in strijd is met de toegangs- en gebruiksvoorwaarden van de Telelink@Isabel diensten, die in deze Overeenkomst zijn opgenomen.

8.1.5. Tot op het ogenblik van de ontvangst van de notificatie waarvan sprake in punt 6.4. van deze Algemene voorwaarden en behoudens zware of opzettelijke fout vanwege ING, is de Cliënt aansprakelijk voor elke rechtstreekse of onrechtstreekse schade

die voor hem, voor ING of voor derden zou kunnen voortvloeien uit elk al dan niet onrechtmatig gebruik van de Telelink@Isabel diensten door derden, met behulp van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel, verstrekt aan een Gebruiker.

Voor het overige wordt de aansprakelijkheid van Isabel en van de Cliënt in geval van diefstal, verlies, onrechtmatig gebruik of niet-toegestaan gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel door het Isabelcontract geregeld.

Aangezien zij niet de uitgever is van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel, wijst ING elke aansprakelijkheid af voortvloeiend uit de diefstal, het verlies, het onrechtmatige gebruik of het niet-toegestane gebruik ervan, tenzij bij zware of opzettelijke fout van harentwege.

8.1.6. Onder voorbehoud van een zware of opzettelijke fout van harentwege, wijst ING elke aansprakelijkheid af voor de rechtstreekse of onrechtstreekse schade die wordt berokkend aan de Cliënt of aan een Gebruiker door apparatuur, netwerken, terminals, uitrustingen of configuraties die niet door ING zijn toegestaan, onder meer als gevolg van defecten, pannes of onderbrekingen van elektronische communicatienetwerken of van de slechte werking of slechte configuratie van apparatuur, netwerken, terminals of computer-, telecommunicatie- of radiodistributie-uitrustingen die niet door ING zijn toegestaan, met inbegrip van die welke Isabel ter beschikking heeft gesteld (in het bijzonder de toegangs- en ondertekeningsmiddelen en het Isabelnetwerk) en die welke de Cliënt of de Gebruiker op zijn kosten heeft aangekocht of gratis heeft verkregen van derden om tot de Telelink@Isabel diensten toegang te krijgen en ze te gebruiken.

Onder hetzelfde voorbehoud is ING evenmin aansprakelijk voor onder meer:

- de aan Isabel toe te schrijven niet-uitvoering of foute uitvoering in het kader van haar activiteit van de terbeschikkingstelling van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen of van haar rol als eenvoudig doorgeefluik ("mere conduit") van de Verrichtingen die met behulp van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel zijn uitgevoerd via apparatuur, netwerken, terminals of uitrustingen die door Isabel zijn toegestaan, ongeacht of zij hierop al dan niet toezicht uitoefent;
- de Verrichtingen die zonder toelating van de Cliënt of de Gebruiker zijn uitgevoerd als gevolg van een aan Isabel toe te schrijven handeling of nalatigheid of voor elke vergissing of onregelmatigheid in het beheer van de rekening van de Cliënt toe te schrijven aan Isabel in het kader van haar activiteit van de terbeschikkingstelling van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen of van haar rol als eenvoudig doorgeefluik ("mere conduit").

In deze beide gevallen stelt Isabel zich aansprakelijk overeenkomstig de voorwaarden die in het Isabelcontract zijn bepaald en rekening houdend met haar hoedanigheid van eenvoudig doorgeefluik ("mere conduit") en van uitgever van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen.

Onder voorbehoud van een zware of opzettelijke fout van harentwege, wijst ING eveneens alle aansprakelijkheid af voor de rechtstreekse of onrechtstreekse schade die aan de Cliënt of een Gebruiker wordt berokkend als gevolg van onder meer:

- handelingen, werkzaamheden of nalatigheden die plaatsvinden zonder de toestemming van ING en die, op om het even welke wijze, zijn toe te schrijven aan derden, met inbegrip van de Cliënt of de Gebruiker, onder meer elke toevoeging aan of wijziging van de Telelink@Isabel Software uitgevoerd door de Cliënt, de Gebruiker of door derden en niet goedgekeurd door ING;
- wettelijke of reglementaire verplichtingen opgelegd door nationale wetgevingen of reglementen;
- gebeurtenissen buiten de wil van ING om, zoals daden van de overheid, oorlog, opstand, staking, tekortkoming van haar eigen leveranciers, schadegevallen als gevolg van brand of natuurrampen (zoals overstroming, storm, blikseminslag) of elk geval van overmacht.

Bijgevolg kan ING, in het kader van de Telelink@Isabel diensten, geen enkele waarborg bieden wat betreft:

- de toegang, beschikbaarheid en toegangs- en antwoordtijd voor de Telelink@Isabel diensten via apparatuur, netwerken, terminals of uitrustingen die ING niet heeft goedgekeurd;

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE TELELINK@ISABEL DIENSTEN

Versie juli 2022

- de betrouwbaarheid en technische veiligheid van de communicaties via apparatuur, netwerken, terminals of uitrustingen die niet door ING zijn goedgekeurd, onder meer, in het kader van de Telelink@Isabel diensten, de bescherming tegen virussen en andere malware (bijvoorbeeld spyware) ondanks de beschermingsmaatregelen die ING heeft getroffen;  
- de bescherming en vertrouwelijkheid van de communicaties via apparatuur, netwerken, terminals of uitrustingen die ING niet heeft goedgekeurd.

8.1.7. Onverminderd andersluidende bepalingen in de Overeenkomst, verbindt ING zich ertoe om, wanneer ze voor de uitvoering van de Opdrachten een beroep op derden moet doen, die Opdrachten zo snel mogelijk aan die derden door te geven. ING kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de nadelige gevolgen van een eventuele nalatigheid of fout van de derden in kwestie.

ING kan niet aansprakelijk worden gesteld indien de transmissie of uitvoering van de Opdrachten van de Cliënt wordt vertraagd of verhinderd door omstandigheden die buiten haar wil om gebeuren.

8.1.8. De Cliënt en desgevallend elk van zijn Gebruikers van de Telelink@Isabel diensten dienen zich te verzekeren van de compatibiliteit van hun computer-, telefoon-, of ander materieel, van hun software en de configuraties ervan met de toegang, het downloaden, de installatie en het gebruik van de Telelink@Isabel Software en de Telelink@Isabel Database die ING hen ter beschikking stelt.

8.1.9. ING garandeert de Gebruiker dat de Telelink@Isabel Software en de Telelink@Isabel Database vrij zijn van alle virussen die op de datum van de installatie van de Telelink@Isabel diensten gekend zijn.

## 8.2. Bijzondere aansprakelijkheidsregels met betrekking tot Betalingstransacties

In afwijking van de punten 5.1.4, 8.1.1 tot 8.1.3 en 8.1.5 van deze Algemene voorwaarden, maar onverminderd de andere bepalingen van die voorwaarden met betrekking tot de verplichtingen en aansprakelijkheid van Partijen, en in het bijzonder de punten 5, 6 en 7 en de punten 8.1.4 en 8.1.6 tot 8.1.9, wordt de aansprakelijkheid van de Partijen bij niet-uitvoering of foutieve uitvoering van een Betalingstransactie of bij een niet-toegestane Betalingstransactie vastgelegd op basis van de volgende bepalingen.

### 8.2.1 Aansprakelijkheid bij niet-uitvoering of foutieve uitvoering van een Betalingstransactie

Bij een aan ING toe te schrijven niet-uitvoering of foutieve uitvoering van een Betalingstransactie kan ING enkel aansprakelijk worden gesteld bij een zware of opzettelijke fout van haar diensten, ongeacht de voor de Verrichting gebruikte munt.

Als er naast de unieke Identificator zoals bepaald in punt 1.2 informatie wordt verstrekt (zoals de naam en/of het adres van de begunstigde van de Betalingstransactie), dan is ING enkel aansprakelijk voor de uitvoering van de Betalingstransactie overeenkomstig de vermelde unieke Identificator, zonder te moeten rekening houden met eventuele verschillen tussen die aanvullende informatie en de vermelde unieke Identificator.

Voor de toepassing van de voorgaande bepalingen wordt een Betalingsopdracht enkel beschouwd als gegeven door de Gebruiker zodra die laatste van ING een elektronische of telefonische bevestiging heeft gekregen van de ontvangst van zijn via de Telelink@Isabel diensten doorgegeven Opdracht.

De aansprakelijkheid van ING is in elk geval beperkt tot de door de Cliënt aangetoonde rechtstreekse schade, met uitsluiting van alle onrechtstreekse schade zoals, maar zonder beperking, het verlies van gegevens, de inkomstenderving, de winstderving, het verlies van verhoopte opportuniteiten, klanten, besparingen, de kosten om zich een gelijkwaardige dienst of gelijkwaardig product te verschaffen of de schending van de goede naam.

### 8.2.2 Aansprakelijkheid bij een niet-toegestane Betalingstransactie

ING is aansprakelijk voor Betalingstransacties die zonder de toestemming van de Cliënt of de Gebruiker worden uitgevoerd naar aanleiding van een handeling of nalatigheid die aan ING is toe te schrijven, of als gevolg van elke vergissing of onregelmatigheid in het beheer van de rekening waarvan de Cliënt houder of medehouder is en die aan ING is toe te schrijven. De aansprakelijkheid van ING is beperkt tot het eventueel vereiste bedrag om de rekening van de Cliënt weer in de toestand te brengen waarin ze zich bevond vóór de niet-toegestane Betalingstransactie, eventueel vermeerderd met de interesten op die som.

De aansprakelijkheid van Isabel en van de Cliënt in geval van diefstal, verlies, onrechtmatig gebruik of niet-toegestaan gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel, wordt door het Isabelcontract geregeld.

Aangezien zij niet de uitgever is van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel, wijst ING elke aansprakelijkheid af voortvloeiend uit de diefstal, het verlies, het onrechtmatige gebruik of het niet-toegestane gebruik ervan, tenzij bij zware of opzettelijke fout van harentwege.

## 8.3. Aansprakelijkheid van de Cliënt naar aanleiding van een grove nalatigheid of fraude van een Gebruiker

8.3.1. Als de Gebruiker met grove nalatigheid of frauduleus heeft gehandeld, is de Cliënt aansprakelijk en draagt hij alle rechtstreekse of onrechtstreekse gevolgen die uit die grove nalatigheid of die fraude voortvloeien.

8.3.2. Elk feit in de onderstaande lijst wordt automatisch beschouwd als een grove nalatigheid in de zin van punt 8.3.1. van deze Algemene voorwaarden:

- het feit dat de Cliënt of de Gebruiker, overeenkomstig punt 6.6. van deze Algemene voorwaarden, het volgende niet aan ING notificeert zodra hij ervan kennis heeft:
  - de boeking, in zijn rekeningstaten of -afschriften, of in elk ander document op een duurzame drager dat hij na de ontvangst, aanvaarding of uitvoering van zijn Verrichtingen overeenkomstig punt 7 van deze Algemene voorwaarden krijgt, van elke Verrichting die zonder zijn akkoord is uitgevoerd;
  - elke fout of onregelmatigheid die hij vaststelt in de rekeningstaten of -afschriften, of in elk ander document op een duurzame drager dat hij na de ontvangst, aanvaarding of uitvoering van zijn Verrichtingen overeenkomstig punt 7 van deze Algemene voorwaarden krijgt;

Elk feit dat in de volgende lijst is opgenomen, kan, rekening houdend met alle feitelijke omstandigheden en onverminderd de beoordeling van de gerechtshoven en rechtbanken, worden beschouwd als grove nalatigheid in de zin van punt 8.3.1 van deze Algemene voorwaarden:

- het feit dat de Gebruiker zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel niet bewaart of gebruikt overeenkomstig de bepalingen in deze Overeenkomst en in het Isabelcontract, en binnen de gebruikslijmieten die met ING en met de andere banken van de Groep ING zijn overeengekomen;
- de niet-naleving door de Gebruiker van de door ING of Isabel meegegeelde veiligheidsadviezen;
- het niet zorgvuldig bewaren door de Gebruiker van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel teneinde elk misbruik door derden te voorkomen;
- het feit dat de Gebruiker, wanneer ING hem hierom verzoekt, zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel niet teruggeeft, met uitzondering van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen die de Gebruiker zelf heeft gekozen (zoals een paswoord en/of elke andere identificatiecode die voor de Gebruiker strikt persoonlijk en vertrouwelijk zijn).

## 9. Plafonds van de Verrichtingen

9.1 In het kader van de Telelink@Isabel diensten is de uitvoering van de Verrichtingen beperkt tot het beschikbaar rekeningsaldo en eventueel één of meer maximumbedragen per type Verrichtingen en/of per tijdsperiode die in overeenstemming met de Cliënt, de Gebruiker en ING werden vastgesteld.

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE TELELINK@ISABEL DIENSTEN

Versie juli 2022

9.2. Binnen de grenzen van de minimum- en maximumbedragen die ING vaststelt en aan de Gebruiker meedeelt, kunnen de van toepassing zijnde plafonds op aanvraag van de Gebruiker of de Cliënt en met het akkoord van ING aan de behoeften van de Cliënt of de Gebruiker worden aangepast. De informatie hieromtrent is in alle ING-kantoren beschikbaar.

Bovendien kan de Cliënt of de Gebruiker, binnen de grenzen van de voormelde minimum- en maximumbedragen, in de onderstaande gevallen een wijziging van de plafonds aanvragen:

- ten gevolge van het verlies, de diefstal, het onrechtmatige gebruik of elk niet-toegestaan gebruik van de toegangs- en/of ondertekeningsmiddelen;
- bij de boeking in zijn rekeningstaten of -afschriften van elke Verrichting die zonder zijn akkoord is uitgevoerd.

Als de Cliënt een rechtspersoon is, mogen de mandatarissen op een rekening, die in de documenten "Beheersvolmachten" van de betrokken rekening of in de verschillende volmachtformulieren die ING ter beschikking stelt als bijlage bij het Telelink@Isabel contract, als dusdanig zijn aangewezen en die geen behoorlijk gemachtigde vertegenwoordigers of mandatarissen van de Cliënt zijn, echter alleen hun eigen plafonds wijzigen.

9.3. De toegepaste plafonds voor de Odrachten die via de Telelink@Isabel diensten worden doorgegeven, worden aan de Gebruiker meegedeeld in het Telelink@Isabel contract of in een bijlage ervan. Bovendien kan de Gebruiker steeds via de Telelink@Isabel diensten nagaan of een Verrichting niet kan worden uitgevoerd wegens overschrijding van een plafond.

9.4. De Telelink@Isabel diensten bieden de mogelijkheid om onder één enkele elektronische handtekening gegroepede opdrachten over te maken. Voor deze gegroepede opdrachten wordt overeengekomen dat ING die plafonds gedefinieerd overeenkomstig punten 9.1 en 9.2, toepast op het bedrag van elke afzonderlijke opdracht en niet op het totaal bedrag van de gegroepede opdrachten, behoudens uitdrukkelijke, andersluidende overeenkomst.

Op dezelfde wijze wordt overeengekomen dat, als de door de Cliënt aan zijn Gebruikers verleende volmachten in bedrag beperkt zijn, ING die beperkingen toepast op het bedrag van elke afzonderlijke opdracht en niet op het totaal bedrag van de gegroepede opdrachten, behoudens uitdrukkelijke, andersluidende overeenkomst.

## 10. Onderhoud van de Telelink@Isabel diensten

10.1. De Gebruiker kan een beroep doen op het ING Contact Centre Belgium voor elk incident of probleem van technische, operationele of functionele aard dat betrekking heeft op de Telelink@Isabel diensten, meer in het bijzonder die welke zijn verbonden aan de installatie en het gebruik van de Telelink@Isabel Software en/of de Telelink@Isabel Database (met uitsluiting van de middelen die Isabel ter beschikking stelt) of die de veiligheid van die diensten in gevaar kan brengen.

Het ING Customer Service Center is telefonisch bereikbaar tijdens de openingsuren overeenkomstig de Technische documentatie over het gebruik van de Telelink@Isabel diensten. De tussenkomst van het ING Customer Service Center wordt aangeboden in het Nederlands, Frans, Engels of Duits.

De Gebruiker kan ook via e-mail ([ebs@ing.be](mailto:ebs@ing.be)) met het ING Customer Service Center contact opnemen.

Bij de notificatie van het probleem en daarna deelt de Gebruiker alle informatie mee die nuttig en noodzakelijk is om het desbetreffende probleem op te lossen.

10.2. Het correctieve onderhoud van de Telelink@Isabel diensten, dat hoofdzakelijk op de rechtzetting van eventuele gebreken of fouten in de Telelink@Isabel Software betrekking heeft, mag hoe dan ook alleen met de medewerking van ING worden uitgevoerd.

De Gebruiker mag zelf geen correctie of wijziging in de Telelink@Isabel diensten aanbrengen.

10.3. ING stelt alles in het werk om haar onderhoudstaken binnen redelijke termijnen uit te voeren. Bij het vervullen van haar

onderhoudstaken is ze echter alleen gehouden tot een middelenverbintenis.

10.4. ING is niet gehouden tot het verzekeren van een evolutief onderhoud en garandeert niet dat de Telelink@Isabel diensten aangepast zijn aan de eigen behoeften en wensen van de Cliënt of de Gebruiker, in het bijzonder de aanpassing aan diens computer- of telecommunicatiesysteem. De Cliënt en de Gebruiker moeten zelf nagaan of deze systemen aangepast zijn aan de specificaties die in de Technische documentatie over het gebruik van de Telelink@Isabel diensten zijn opgenomen.

## 11. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

### 11.1. Algemene bepalingen

11.1.1. ING eerbiedigt de persoonlijke levenssfeer van elke natuurlijke persoon, zowel van de Gebruiker en, in voorkomend geval, van de Cliënt, als van elke andere betrokken natuurlijke persoon, overeenkomstig de geldende wetgeving.

ING België nv, Marnixlaan 24, 1000 Brussel (e-mail: [info@ing.be](mailto:info@ing.be)) en, in voorkomend geval, een andere bank van de Groep ING gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie, is verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens van de betrokken natuurlijke personen die aan ING België worden meegedeeld in het kader van het sluiten of uitvoeren van de Overeenkomst, en meer bepaald in het kader van het gebruik van de Telelink@Isabel diensten.

De persoonsgegevens, die worden meegedeeld of ter beschikking gesteld aan ING, worden door ING verwerkt overeenkomstig de Europese verordening van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (hierna de "Europese verordening" genoemd) en de Belgische wetgeving betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en haar uitvoeringsbesluiten.

De gegevens die op initiatief van natuurlijke personen worden meegedeeld aan de andere vennootschappen van de Groep ING al dan niet gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie, worden door deze vennootschappen of Verzekeringsmaatschappijen verwerkt overeenkomstig de informatie met betrekking tot de persoonlijke levenssfeer die deze vennootschappen verstrekken.

11.1.2. Naast de andere door ING verwerkte gegevens (afkomstig in voorkomend geval van al dan niet openbare externe bronnen) vermeld in artikel 6 (Bescherming van de persoonlijke levenssfeer) van het Algemeen Reglement der verrichtingen van ING worden de persoonsgegevens van natuurlijke personen, die aan ING worden meegedeeld in het kader van het sluiten of uitvoeren van de Telelink@Isabel overeenkomst, en meer bepaald in het kader van het gebruik van de Telelink@Isabel Online diensten, door ING verwerkt voor het centraal beheer van haar cliënten, het beheer van de rekeningen en betalingen, toekenning en beheer van kredieten, vermogensbeheer (beleggingen), marketing (o.a. studies en statistieken) van bankdiensten, financiële diensten (o.a. leasing) en/of verzekeringsdiensten (behoudens verzet vanwege de betrokken natuurlijke persoon), globaal overzicht van het cliënteel, controle op de regelmatigheid van de verrichtingen en voorkoming van de onregelmatigheden.

Deze worden eveneens door ING verwerkt voor de andere verwerkingsdoeleinden (in voorkomend geval secundaire doeleinden) vermeld in artikel 6 (Bescherming van de persoonlijke levenssfeer) van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING.

De gegevens over natuurlijke personen beheerd door tussenpersonen (zelfstandige agenten of makelaars) van ING, met name gegevens over hun financiële verrichtingen, worden ook door ING verwerkt met het oog op de controle van de naleving door deze tussenpersonen van hun wettelijke, reglementaire (met inbegrip van de verplichtingen die voortvloeien uit een circulaire van de FSMA/NBB) of contractuele verplichtingen, met inbegrip van hun eventuele exclusiviteitsverplichting tegenover ING.

11.1.3. Deze gegevens zijn niet bestemd om te worden meegedeeld aan andere derden dan:



- de personen die door de betrokken natuurlijke persoon zijn aangewezen,
- de zelfstandige agenten van ING die handelen in haar naam en voor haar rekening,
- de vennootschappen waarvan de tussenkomst nodig of nuttig is voor de uitvoering van de doeleinden van ING vermeld in punt 11.1.2., in het bijzonder:

- voor het beheer van de betalingstransacties, in het bijzonder: de vennootschap EquensWorldline NV (België), Swift BVBA (in België), alsook de vereffenings- en verrekeningsinstellingen van betalingen (Uitwisselingscentrum en Verrekening vzw of "UCV", Systèmes technologiques d'échange et de traitement SA ("STET"));
- voor het leveren van kaartlezers (Card Reader): Isabel (gevestigd in België)
- voor de archivering van uw gegevens in "papiervorm" of elektronische vorm: OASIS Group (in België);
- voor de Betalingstransacties die verband houden met de rekeningen: ING Business Shared Services Bratislava in Slowakije;
- voor de Betalingstransacties, kredietverrichtingen en financiële verrichtingen: ING Business Shared Services Manila in de Filipijnen, in Manila;
- voor het informaticabeheer/elektronische beheer (inclusief de beveiliging): de ICT-leveranciers zoals Unisys Belgium NV (gevestigd in België), IBM Belgium BVBA (gevestigd in België), Adobe (gevestigd in Ierland), Contraste Europe VBR (gevestigd in België), Salesforce Inc. (gevestigd in de Verenigde Staten), Ricoh Nederland BV (gevestigd in Nederland), Fujitsu BV (gevestigd in Nederland), Tata Consultancy Services Belgium NV (gevestigd in België en India), HCL Belgium NV (gevestigd in België), Cognizant Technology Solutions Belgium NV (gevestigd in België), Minala Finthech (Israël), Getronics BV (gevestigd in Nederland), ING Tech Poland (gevestigd in Polen);
- voor de marketingactiviteiten: Selligent NV, Bisnode Belgium NV et Social Seeder BVBA (allemaal gevestigd in België) alsook, in voorkomend geval, externe callcenters (in het bijzonder in het kader van enquêtes);

- de vennootschappen van ING Groep die al dan niet gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie,
- verbonden verzekeraars buiten ING Groep
- bevoegde autoriteiten,

en dat overeenkomstig de hierna vermelde bepalingen.

Zo kunnen de gegevens van de Cliënt en andere betrokkenen worden doorgegeven aan een land dat geen lid is van de Europese Unie dat al dan niet voorziet in een adequaat beschermingsniveau van de persoonlijke gegevens (bijvoorbeeld betaalgegevens die aan Swift CVBA worden meegedeeld, in de Verenigde Staten worden bewaard en daar onderworpen aan de Amerikaanse wetgeving, gegevens die worden meegedeeld aan vennootschappen van ING Groep die niet in een lidstaat van de Europese Unie zijn gevestigd ...).

De gegevens van de Cliënt en andere betrokken natuurlijke personen worden uitgewisseld tussen de – bestaande of nog op te richten – vennootschappen van de bank-, financiële en verzekeringsgroep ING die al dan niet in een lidstaat van de Europese Unie zijn gevestigd..

ING Groep is een geheel van vennootschappen die activiteiten uitoefenen in het bank- en verzekeringswezen, leasing, vermogensbeheer en/of een activiteit die in het verlengde daarvan ligt. Elke natuurlijke persoon kan aan ING een geactualiseerde lijst vragen van de vennootschappen van ING Groep gevestigd in België, in een andere lidstaat van de Europese Unie of in een ander derde land en die aan de uitwisseling van gegevens over de Cliënt en de andere betrokkenen deelnemen. Die vennootschappen hebben zich ertoe verbonden de best mogelijke bescherming van de uitgewisselde persoonsgegevens te waarborgen en zijn wat die gegevens betreft, gehouden tot een geheimhoudingsplicht..

Deze gegevensuitwisseling tussen de vennootschappen van ING Groep die al dan niet in een andere lidstaat van de Europese Unie zijn gevestigd, heeft tot doel de vennootschappen die eraan

deelnemen toe te laten het centraal beheer van het cliënteel uit te voeren, een globaal overzicht van het cliënteel te hebben, studies, statistieken en/of marketingacties uit te voeren voor bancaire, financiële (bv leasing) en/of verzekeringsdiensten (met uitsluiting van reclame via e-mail, mits toestemming van de betrokken persoon en behoudens verzet van de betrokken persoon), de hierboven vermelde diensten aan te bieden of te verstrekken, en de regelmatigheid van de verrichtingen te controleren (met inbegrip van het voorkomen van onregelmatigheden).

Die vennootschappen kunnen eveneens dezelfde secundaire doelstellingen nastreven als de doelstellingen vermeld voor ING in artikel 6.1.4. van het Algemeen Reglement van verrichtingen van ING.

Zo worden ook de gegevens van de natuurlijke personen die vereist zijn voor de naleving door de vennootschappen van ING Groep, al dan niet gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie, van de wettelijke of reglementaire bepalingen (inclusief de bepalingen die voortvloeien uit een circulaire van de bevoegde toezichthoudende autoriteit) betreffende de zorgplicht ten aanzien van het cliënteel, de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, en de voorkoming van de financiering van de proliferatie van massavernietigingswapens, voor deze doeleinden tussen deze vennootschappen uitgewisseld. ING Bank NV (Bijlmerplein 888, 1102 MG, Amsterdam Zuidoost, Nederland), die optreedt als medeverantwoordelijke voor de verwerking, verzorgt het beheer van de gegevensuitwisselingen binnen de vennootschappen van ING Groep die deelnemen aan de uitwisseling van gegevens over de natuurlijke personen met het oog op de voornoemde doeleinden.

Bovendien worden de gegevens die door ING worden verzameld als verzekeringstussenpersoon ook meegedeeld aan de betrokken Verzekeraars buiten ING Groep die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie (in het bijzonder NN Non-Life Insurance NV, NN Insurance Belgium NV, Aon Belgium BVBA, Inter Partner Assurance NV, AXA Belgium NV, Cardif Assurance Vie NV en Cardif Assurances Risques Divers NV) en aan hun eventuele vertegenwoordigers in België (in het bijzonder NN Insurance Services Belgium NV voor NN Non-Life Insurance NV) (lijst op aanvraag), voor zover dat nodig is met het oog op de beoordeling van het verzekerde risico en in voorkomend geval, het sluiten en beheren van het verzekeringscontract, marketing van hun verzekeringsdiensten (met uitsluiting van de verzending van reclame per mail), centraal beheer van het cliënteel en controle van de regelmatigheid van de Verrichtingen (met inbegrip van de voorkoming van onregelmatigheden). Elke natuurlijke persoon kan een lijst vragen van de betrokken Verzekeraars buiten ING Groep en hun vertegenwoordigers in België. Voorts kunnen zij eveneens meegedeeld worden aan verzekeringsmakelaars die handelen als verzekeringstussenpersoon voor ING voor dezelfde doeleinden (met uitsluiting van marketing).

De Belgische of buitenlandse (bijvoorbeeld Amerikaanse) gerechtelijke (politie, parket, onderzoeksrechter, hoven en rechtbanken) of administratieve autoriteiten, met inbegrip van controle instanties voor de bancaire of financiële activiteiten (Nationale Bank van België/FSMA) kunnen in bepaalde, door de lokale wetgeving of reglementering vastgelegde gevallen ( in het bijzonder met het oog op de preventie van terrorisme) van ING of een vennootschap waaraan ING gegevens doorgaf overeenkomstig wat voorafgaat, de mededeling eisen van de gedeeltelijke of volledige persoonlijke gegevens van natuurlijke personen (bv. de gegevens over Betalingstransacties).

ING voert echter enkel een overdracht van gegevens uit naar een land dat geen lidstaat is van de Europese Unie en dat geen adequaat beschermingsniveau garandeert in de gevallen voorzien door de wetgeving die van toepassing is inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, bijvoorbeeld door aangepaste contractuele bepalingen te voorzien zoals vermeld in artikel 46.2. van de Europese Verordening. Een kopie van de overeenkomsten is beschikbaar door zich te wenden tot de functionaris voor gegevensbescherming van ING vermeld in punt 11.1.6.

11.1.4. Elke natuurlijke persoon heeft toegang tot de gegevens die op hem betrekking hebben en worden verwerkt door ING of door een andere vennootschap van de Groep ING al dan niet in een lidstaat van de Europese Unie gevestigd of een betrokken

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE TELELINK@ISABEL DIENSTEN

Versie juli 2022

Verzekeraar buiten ING Groep, en kan zo nodig onjuiste gegevens doen verbeteren, Hij kan ook een schrapting van deze gegevens of een beperking van de verwerking vragen, of zich verzetten tegen de verwerking van deze gegevens. Tenslotte, heeft elke natuurlijke persoon ook recht op overdraagbaarheid van gegevens.

Elke betrokken natuurlijke persoon kan zich op elk ogenblik, gratis en op eenvoudig verzoek, verzetten:

- tegen de verwerking van de gegevens die op hem betrekking hebben voor doeleinden van commerciële prospectie ("direct marketing")
- tegen de uitwisseling van de gegevens die op hem betrekking hebben tussen de vennootschappen van de ING Groep al dan niet gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie met het oog op direct marketing. Er zal zo spoedig mogelijk met zijn verzoek rekening worden gehouden.
- tegen de mededeling van de gegevens die op hem betrekking hebben en door ING worden verzameld in de hoedanigheid van verzekeringsmakelaar aan de betrokken Verzekeringsmaatschappijen (buiten ING Groep) en aan hun vertegenwoordigers in België, met het oog op commerciële prospectie ('direct marketing') door die vennootschappen.
- tegen de verwerking voor statistische doeleinden van persoonsgegevens die op hem betrekking hebben, vanwege redenen die verband houden met zijn specifieke situatie,

zonder dat ING of de andere betrokken vennootschap van ING Groep de uitoefening van een dergelijk recht kan betwisten. Geen enkele wettelijke bepaling houdt een verplichting in om te antwoorden op de door ING of een andere vennootschap van de ING Groep al dan niet gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie gestelde vragen, maar het niet antwoorden op deze vragen kan, naargelang het geval, evenwel leiden tot de onmogelijkheid voor de weigering door ING of een andere vennootschap van de ING Groep gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie om een (pre)contractuele relatie aan te gaan, een dergelijke relatie voort te zetten of een door de betrokken natuurlijke persoon gevraagde verrichting uit te voeren.

11.1.5. De persoonsgegevens van de betrokken natuurlijke persoon worden door ING en de andere vennootschappen van de ING Groep al dan niet gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie strikt vertrouwelijk verwerkt.

Omdat de elektronische communicatienetwerken, en meer in het bijzonder internet, evenwel geen volledige veiligheid bieden, kan de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer enkel gegarandeerd worden indien de persoonsgegevens meegedeeld worden via communicatiemogelijkheden waarvan ING uitdrukkelijk aanduidt dat zij beveiligd zijn.

11.1.6. Voor alle bijkomende inlichtingen over de verwerking van persoonsgegevens door ING en, in het bijzonder, over de geautomatiseerde individuele besluitvormingen genomen door ING (met inbegrip van de profilering), de bestemmingen van de gegevens, de rechtmatigheid van de verwerkingen, de verwerking van gevoelige gegevens, de bescherming van de lokalen met bewakingscamera's, de verplichting om persoonsgegevens te verstrekken, de voorwaarden en wijze van uitoefening van de rechten die elke betrokken persoon heeft en de bewaring van de gegevens door ING, kan de betrokkene het volgende raadplegen:  
- artikel 6 (Bescherming van de persoonlijke levenssfeer) van het Algemeen Reglement van verrichtingen van ING, en  
- de "Privacyverklaring van ING voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer", opgenomen in de bijlage van het bovenvermelde Reglement.

Voor alle vragen over de verwerking van persoonsgegevens door ING kan elke betrokken persoon contact opnemen met ING via de gebruikelijke communicatiekanalen van ING:

- door zich aan te melden op de ING diensten Home/Bank/Business/Bank of ING Banking en, in voorkomend geval, door via deze diensten een bericht te sturen met de referentie "Privacy",
- door zich te wenden tot het ING-agentschap of de contactpersoon bij ING,
- door te bellen naar het volgende telefoonnummer: +32.2.464.60.02,
- door een e-mail te sturen naar [info@ing.be](mailto:info@ing.be) met de referentie "Privacy".

In geval van klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens door ING kan de betrokkene zich wenden tot de dienst Complaint Management van ING door een aanvraag in te dienen met de referentie "Privacy" en een kopie bij te voegen van zijn identiteitskaart of paspoort. Dat kan:

- via een brief naar het volgende adres:  
ING België, Complaint Management, Sint-Michielswarande 60, B-1040 Brussel

- door een bericht te sturen via het webformulier ([www.ing.be/contact](http://www.ing.be/contact)) met als referentie "Privacy". Indien de betrokkene nog niet tevreden is of bijkomende inlichtingen over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer wenst, kan hij zich wenden tot de functionaris voor gegevensbescherming (ook "Data Protection Officer" of "DPO" genoemd) van ING:

- via een brief op het volgende adres:

ING Privacy Office,  
Sint-Michielswarande 60,  
1040 Brussel.

- via een e-mail naar het volgende adres: [ing-be-PrivacyOffice@ing.com](mailto:ing-be-PrivacyOffice@ing.com)

Elke betrokkene heeft tevens het recht om een klacht in te dienen bij de bevoegde toezichhoudende autoriteit inzake bescherming van de persoonlijke levenssfeer, namelijk voor België, de Gegevensbeschermingsautoriteit (Persstraat 35, 1000 Brussel; [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be)).

## 11.2 Telelink@Isabel Online diensten

### 11.2.1. Cookies

In de Telelink@Isabel Online diensten wordt op bepaalde plaatsen gebruik gemaakt van "cookies" om aan de Gebruiker een betere dienstverlening te bieden. Een "cookie" is een tekstbestand dat informatie bevat over het gedrag van een persoon die een internetsite bezoekt. Een "cookie" wordt aangemaakt door een programma op de server van de internetsite, maar wordt bewaard op de harde schijf van het computersysteem van de internetgebruiker. Bij een volgend bezoek aan de internetsite kan de inhoud van het "cookie" worden gerecupereerd door de server van de internetsite.

De "cookies" die bij het gebruik van de Telelink@Isabel Online diensten worden aangemaakt, laten toe om het aanbod aan diensten af te stemmen op de interesses van elke Gebruiker, die kunnen worden geïdentificeerd met behulp van deze "cookies".

Deze "cookies" bevatten gegevens over de Gebruiker, meer bepaald de geselecteerde taal of deviezen, zodat hij deze gegevens niet opnieuw hoeft in te brengen telkens als hij de Telelink@Isabel Online diensten gebruikt.

Ze registreren gegevens over de pagina's van de Telelink@Isabel Online diensten die de Gebruiker heeft bezocht, teneinde informatiesessies te realiseren, onder meer door registratie van de informatie die de Gebruiker in de opeenvolgende formulieren meedeelt, evenals om te vermijden dat de Gebruiker herhaaldelijk dezelfde reclame- of andere boodschappen te zien krijgt.

ING verwerkt bovendien deze door de "cookies" geregistreeerde gegevens over de Gebruiker om studies of statistieken over de Telelink@Isabel Online diensten te maken en de inhoud van die diensten te verbeteren.

Deze "cookies" worden voor een maximale duur van 12 maanden op het computersysteem van de Gebruiker bewaard.

De meeste internetbrowsers zijn automatisch ingesteld om "cookies" te aanvaarden. Door de instelling van zijn internetbrowser te wijzigen, kan de Gebruiker er echter voor zorgen dat hij gewaarschuwd wordt telkens er een "cookie" wordt gestuurd, of nog, beletten dat "cookies" worden gecreëerd of bewaard op zijn harde schijf. ING kan evenwel de toegang tot de Telelink@Isabel Online diensten niet garanderen indien de Gebruiker de aanmaak van "cookies" weigert.

### 11.2.2. Omgevingsvariabelen

Terwijl de Gebruiker de Telelink@Isabel Online diensten gebruikt, worden de volgende persoonsgegevens, "omgevingsvariabelen"

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE TELELINK@ISABEL DIENSTEN

Versie juli 2022

genoemd, verstuurd naar ING en door haar opgeslagen via het navigatieprogramma van de Gebruiker:

- zijn TCP/IP-adres (identificatienummer van het computersysteem van de Gebruiker op het internet),
- het merk en de versie van zijn navigatieprogramma en zijn besturingssysteem,
- de taal die de Gebruiker kiest,
- alle informatie over de pagina's van de Telelink@Isabel Online diensten die de Gebruiker heeft bezocht en die van de andere internetsites via dewelke de Gebruiker zich toegang heeft verschaft tot de Telelink@Isabel Online diensten.

ING verwerkt deze laatste gegevens om rekening te kunnen houden met de elementen eigen aan de configuratie van het computersysteem van de Gebruiker om hem aldus de gevraagde internetpagina's in een gepast formaat te kunnen toezenden. Bovendien worden ze verwerkt om statistieken op te maken van de Telelink@Isabel Online diensten en om de inhoud van die diensten te kunnen verbeteren.

## 12. Bewijs van de Verrichtingen

De bepalingen van dit punt 12 doen geen afbreuk aan het recht van de Cliënt om het tegenbewijs te leveren met alle rechtsmiddelen, noch aan de aansprakelijkheidsregeling vastgelegd in de punten 5 en 8 van deze Algemene voorwaarden, noch aan de bepalingen van het Isabelcontract.

### 12.1. Bewijs van de Verrichtingen in het algemeen

12.1.1. Onverminderd punt 6.6 van deze Algemene voorwaarden, verbindt ING zich ertoe om, in geval van betwisting van een Verrichting voortvloeiend uit een Opdracht die een Gebruiker via zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel heeft doorgegeven, het bewijs te leveren dat de Opdracht correct werd geauthentiseerd, geregistreerd en geboekt en niet werd beïnvloed door een technisch incident of een andere tekortkoming.

Voor alle Verrichtingen voortvloeiend uit een Opdracht die via de Telelink@Isabel diensten werd doorgegeven, wordt dit bewijs geleverd door voorlegging van een afschrift van de journaalband of van de opnames op informatiedrager van de Verrichtingen, die de elektronische systemen van ING, Isabel of de eventuele onderaannemers waarop ING een beroep zou doen, hebben opgesteld.

De Partijen erkennen de bewijskracht van voormelde journaalband en deze opnames op voormelde magnetische of informatiedrager.

De inhoud van deze journaalband en deze opnames kan worden gereproduceerd op papier, microfiche of microfilm, op magnetische of optische schijf of op elke andere informatiedrager. Deze reproductie heeft voor de Partijen dezelfde bewijskracht als een origineel document. De Cliënt kan vragen dat ING een door haar als bewijs aangehaalde reproductie voor gelijkvormig verklaart.

12.1.2. ING bewaart een interne staat van de Verrichtingen voortvloeiend uit een Opdracht die via de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Isabel werd doorgegeven, gedurende een periode van ten minste 5 jaar vanaf de uitvoering van de Verrichtingen, onverminderd andere wettelijke of reglementaire bepalingen inzake het verstrekken van bewijsstukken.

12.1.3. Alle notificaties vanwege ING in het kader van de Telelink@Isabel overeenkomst kunnen geldig worden uitgevoerd via onder meer een eenvoudige brief, een bij de rekeningafschriften geïntegreerd bericht en, in het kader van de Telelink@Isabel Online diensten, een elektronisch bericht.

### 12.2. Elektronische handtekening

12.2.1. In het kader van de Telelink@Isabel diensten ondertekent een Gebruiker elke Opdracht elektronisch met de ondertekeningsmiddelen die Isabel hem ter beschikking stelt (d.w.z. een chipkaart en een chipkaartlezer) en met de middelen die de Gebruiker zelf kiest afhankelijk van de door Isabel aangeboden mogelijkheden (d.w.z. een wachtwoord en/of elke andere identificatiecode die voor de Gebruiker strikt persoonlijk en vertrouwelijk zijn).

12.2.2. Met het oog op de elektronische ondertekening van een Opdracht wordt een wachtwoord voor eenmalig gebruik aangemaakt door middel van de chipkaart van een Gebruiker na invoering in de chipkaartlezer van enerzijds elementen met betrekking tot de betreffende Opdracht die door de Telelink@Isabel diensten voor de betrokken Verrichting worden verstrekt en van anderzijds de persoonlijke en vertrouwelijke pincode die aan de kaart is verbonden en door de Gebruiker wordt gekozen. Zodra dit wachtwoord voor eenmalig gebruik in de Telelink@Isabel diensten is ingetoetst en gevalideerd, wordt het door de Bank ter validatie geregistreerd.

De Cliënt erkent dat het wachtwoord voor eenmalig gebruik dat door een persoon wordt ingetoetst en gevalideerd ingevolge het gebruik van de ondertekeningsmiddelen op voormelde wijze, zoals het door de Bank is geregistreerd, de elektronische handtekening vormt van een van zijn Gebruikers die houder is van de betrokken kaart, of als hij een Gebruiker is en houder van de betrokken kaart, van hemzelf, op voorwaarde dat deze elektronische handtekening door de computersystemen van ING wordt gevalideerd, en meer bepaald door die systemen wordt herkend als uitgaande van de Gebruiker en het gebruik van zijn chipkaart geldig en niet herroepen of verstreken is.

Voor alle in het kader van de Telelink@Isabel diensten ingebrachte Verrichtingen aanvaardt de Cliënt dat de elektronische handtekening van elke Gebruiker die door de computersystemen van ING en/of Isabel wordt gevalideerd en herkend als uitgaande van die Gebruiker voldoet aan de voorwaarden voor identificatie en voor integriteit van de inhoud, die in de zin van artikel 1322, alinea 2 van het Burgerlijk wetboek aan een handtekening zijn verbonden en dat de Opdracht die deze elektronische handtekening draagt dezelfde bewijskracht heeft als een Opdracht met dezelfde inhoud die door de Gebruiker schriftelijk werd doorgegeven en met de hand werd ondertekend, en de Cliënt als dusdanig bindt.

De Cliënt aanvaardt dat alle door de Gebruiker elektronisch ondertekende Opdrachten die ING via de Telelink@Isabel diensten ontvangt, een geldig en voldoende bewijs vormen van zijn akkoord met het bestaan en de inhoud van de Opdracht in kwestie, voor zover de elektronische handtekening van de Gebruiker wordt gevalideerd door de computersystemen van ING en/of Isabel en herkend als uitgaande van de Gebruiker, en van de overeenstemming tussen de inhoud van de Opdracht zoals doorgegeven door de Gebruiker en de inhoud van de Opdracht zoals ontvangen door ING.

## 13. Tarifiering en kosten

13.1. De tarieven die van toepassing zijn op het gebruik van de Telelink@Isabel diensten, zijn opgenomen in de tarieven van de meest voorkomende bankverrichtingen die door ING worden gepubliceerd en onder meer beschikbaar zijn in alle ING-kantoren en via de Infodiensten van Telelink@Isabel. Zij worden bovendien aan de Cliënt meegedeeld vóór het sluiten van het Telelink@Isabel contract.

Deze gepubliceerde tarieven gelden slechts op de datum waarop ze worden verstrekt. Ze gelden niet als contractaanbod vanwege ING, tenzij ze aan de Cliënt worden meegedeeld in een formulier voor de inschrijving op de Telelink@Isabel diensten.

Deze tarieven kunnen bepalen dat er jaarlijkse bijdragen verschuldigd zijn. Die bijdragen zijn dan opeisbaar vanaf de ondertekening van het Telelink@Isabel contract en vervolgens op elke verjaardag van het Contract.

13.2. De tarieven van de Verrichtingen, die beschikbaar zijn via de Telelink@Isabel diensten, zijn wat de door ING verstrekte Verrichtingen betreft, vermeld ofwel in de tarieven en rentetarieven (Tarief voor de meest voorkomende bankverrichtingen voor natuurlijke of rechtspersonen ...), die door ING worden gepubliceerd en die onder meer beschikbaar zijn in alle ING-kantoren en/of via de Infodiensten van Telelink@Isabel, ofwel, wat de door derde vennootschappen verstrekte Verrichtingen betreft, onder meer in de tarieven van de bankverrichtingen van die derde vennootschappen en/of via de Telelink@Isabel diensten.

Deze gepubliceerde tarieven gelden slechts op de datum waarop ze worden verstrekt. Ze gelden niet als contractaanbod vanwege ING, tenzij ze aan de Cliënt worden meegedeeld in een bestelbon.

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE TELELINK@ISABEL DIENSTEN

Versie juli 2022

13.3. Onder voorbehoud van de eventuele toepassing van bijzondere tarieven voor de geautomatiseerde Verrichtingen, blijft de uitvoering van Verrichtingen voortvloeiend uit via Telelink@Isabel doorgegeven Opdrachten, onderworpen aan de tarifiering die op die verrichtingen van toepassing is.

13.4. De Cliënt geeft ING de toelating om de referentierekening die hij in het Telelink@Isabel contract aanduidt, automatisch te debiteren voor alle kosten van toepassing krachtens de geldende tarifiering voor het gebruik van de Telelink@Isabel diensten, tenzij er, voor bepaalde Verrichtingen in het kader van het gebruik van de Telelink@Isabel -diensten, uitdrukkelijk een andere betaalwijze door ING wordt aangeboden en door de Cliënt wordt aanvaard.

Bij sluiting van de referentierekening moet de Cliënt ING België een andere referentierekening meedelen. Zo niet, zal ING automatisch een andere referentierekening aanduiden, die bestemd is voor het automatisch debiteren van voormelde kosten, en dit rekening houdend met wat zij geschikt acht. In dat laatste geval wordt de Cliënt op de hoogte gebracht via een geïntegreerd bericht in zijn rekeningafschriften en beschikt hij over een termijn van twee maanden na de terbeschikkingstelling van het geïntegreerde bericht in de rekeningafschriften om ING België een andere referentierekening mee te delen. Als hij ING geen dergelijke rekening meedeelt binnen de voormelde termijn, zullen de kosten vanaf het verstrijken van die termijn automatisch worden afgehouden van de referentierekening die ING automatisch heeft aangeduid, onverminderd het recht van de Cliënt om later de wijziging van zijn referentierekening te vragen.

De Cliënt verbindt zich ertoe voor voldoende dekking op zijn rekening te zorgen tegen de datum van het debet.

13.5. De kosten voor telefonische communicaties (met inbegrip van de kosten verbonden aan de oproepen naar het ING Contact Centre Belgium) en, in voorkomend geval, de kosten verbonden aan de aankoop, installatie en werking van zijn computer-, telefonisch of ander materieel en van zijn software, evenals aan de toegang en het gebruik van elektronische communicatienetwerken om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de Telelink@Isabel diensten, zijn ten laste van de Cliënt of de Gebruiker.

Alle kosten naar aanleiding van de inschrijving op het Isabelcontract zijn eveneens ten laste van de Cliënt of de Gebruiker.

## 14. Gebruikslicentie van de Telelink@Isabel Software en de Telelink@Isabel Database

Onverminderd de terbeschikkingstelling van de Telelink@Isabel diensten ten behoeve van de Gebruiker zoals bepaald in de Overeenkomst, behoudt ING of de persoon die de gebruiksrechten aan ING heeft verleend, naargelang het geval de ene of de andere, zich het houderschap voor van alle eigendomsrechten en alle intellectuele eigendomsrechten (met inbegrip van de gebruiksrechten), zowel op de Telelink@Isabel Software als op de Telelink@Isabel Database en op alle elementen waaruit die bestaan, onder meer maar zonder beperking op de teksten, illustraties en andere elementen die in de Telelink@Isabel Software en/of de Telelink@Isabel Database voorkomen.

### 14.1. Telelink@Isabel Software

14.1.1. Voor de duur van deze Overeenkomst geniet de Gebruiker een strikt persoonlijke, niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie voor het gebruik van de Telelink@Isabel Software in zijn code-objectversie die rechtstreeks leesbaar is door het computersysteem waarover de Gebruiker beschikt. Geen enkel eigendomsrecht of intellectueel recht wordt echter aan de Gebruiker afgestaan.

Deze licentie geeft alleen het recht om de Telelink@Isabel Software te installeren voor alle computersystemen waartoe de Gebruiker toegang heeft en om die software te laten functioneren overeenkomstig de bestemming ervan zoals die in de Overeenkomst is bepaald.

14.1.2. Elke gehele of gedeeltelijke permanente of tijdelijke reproductie van de Telelink@Isabel Software door om het even

welk middel en in om het even welke vorm, elke vertaling, elke aanpassing, elke herschikking, elke andere wijziging en elke verbetering van de Telelink@Isabel Software, evenals de reproductie van het computerprogramma dat er het resultaat van is, is onderworpen aan de voorafgaande en schriftelijke toestemming van ING.

De Gebruiker heeft evenwel het recht alle handelingen in het kader van de oplading, affichering, overdracht, transmissie of opslag van de Telelink@Isabel Software uit te voeren die nodig zijn om hem in staat te stellen de Telelink@Isabel Software te gebruiken overeenkomstig de bestemming ervan.

De reproductie van de code of de vertaling van de vorm van de code van de Telelink@Isabel Software is onderworpen aan de voorafgaande en schriftelijke toelating van ING, zelfs indien die handelingen noodzakelijk zouden zijn om informatie te verkrijgen die nodig is voor de interoperabiliteit van de Telelink@Isabel Software met software van derden. Deze informatie zal zo nodig voor de Gebruiker bij ING toegankelijk worden gesteld.

Onverminderd wat voorafgaat, worden de broncodes van de Telelink@Isabel Software niet aan de Gebruiker meegegeed.

14.1.3. De bepalingen van dit punt 14.1. gelden niet alleen voor de Telelink@Isabel Software in zijn geheel, maar ook voor alle componenten ervan.

### 14.2. Telelink@Isabel Database

14.2.1. Voor de duur van deze Overeenkomst geniet de Gebruiker een strikt persoonlijke, niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie voor het gebruik van de Telelink@Isabel Database. Geen enkel eigendomsrecht of intellectueel recht wordt evenwel aan de Gebruiker afgestaan.

Deze licentie geeft alleen het recht om tot de Telelink@Isabel Database toegang te krijgen via alle computers waartoe de Gebruiker toegang heeft en om die database te laten functioneren in overeenstemming met de bestemming ervan zoals die in de Overeenkomst is bepaald.

14.2.2. Elke extractie en/of elk hergebruik van de hele of van een kwalitatief of kwantitatief substantieel deel van de inhoud van de Telelink@Isabel Database is strikt verboden. Zo ook zijn het herhaald en systematisch extraheren en/of hergebruiken van niet-substantiële delen van de inhoud van de Telelink@Isabel Database niet toegestaan wanneer dat strijdig is met een normaal gebruik van de Telelink@Isabel Database of een ongerechtvaardigd nadeel toebrengt aan de wettige belangen van ING.

### 14.3. Merken, handelsnamen en logo's

De al dan niet gedeponeerde merken, handelsnamen en logo's die in de Telelink@Isabel Software en de Telelink@Isabel Database zijn opgenomen, zijn de uitsluitende eigendom van ING en kunnen niet worden gereproduceerd behoudens uitdrukkelijk en voorafgaand akkoord van ING.

## 15. Hyperlinks van de Telelink@Isabel diensten

Behoudens zware of opzettelijke fout van harentwege, biedt ING geen enkele garantie en neemt ze geen aansprakelijkheid op zich m.b.t. de hyperlinks die vanuit de Telelink@Isabel diensten naar internetsites van derden worden gecreëerd en m.b.t. de inhoud van die internetsites.

De Gebruiker bezoekt deze internetsites uitsluitend op zijn eigen verantwoordelijkheid en risico en hij moet er zich van bewust zijn dat die sites onderworpen kunnen zijn aan andere gebruiksvoorwaarden, andere bepalingen inzake bescherming van de persoonlijke levenssfeer en/of in het algemeen aan andere regels dan die welke op de Telelink@Isabel diensten van toepassing zijn. ING is niet verantwoordelijk voor de naleving door deze internetsites van de geldende wetgeving en reglementering.

## 16. Communicaties van de Gebruikers

Elke communicatie van gegevens, vragen, commentaar, ideeën en suggesties die de Gebruiker via elektronische post (op het adres

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE TELELINK@ISABEL DIENSTEN

Versie juli 2022

info@ing.be) of om het even welk ander middel aan ING bezorgt, wordt als niet-vertrouwelijk beschouwd, onder voorbehoud van de discretieplicht van ING in het kader van haar bankactiviteit en mits naleving van de wettelijke rechten van de Gebruiker, onder meer deze voortvloeiend uit de wetgeving op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Mits naleving van ditzelfde voorbehoud kan elke communicatie binnen de 5 jaar na de transmissie ervan en zonder enige tegenprestatie van welke aard ook, door ING geheel of gedeeltelijk worden hergebruikt, gekopieerd, gewijzigd en opnieuw verspreid onder om het even welke vorm, met alle middelen en voor alle doeleinden.

## 17. Beschikbaarheid van de Telelink@Isabel Online diensten

17.1. Voor zover haar middelen en de in deze Overeenkomst bepaalde beperkingen dit toelaten, zorgt ING ervoor dat de Telelink@Isabel Online diensten 7 dagen per week en 24 uur per dag toegankelijk zijn.

17.2. ING verbindt zich evenwel niet tot het verlenen van een continue, ononderbroken en beveiligde toegang tot de Telelink@Isabel Online diensten.

Bovendien behoudt ING zich het recht voor om, zonder aan de Cliënt enige schadevergoeding verschuldigd te zijn, op elk ogenblik en – in dringende gevallen – zonder voorafgaand bericht, voor alle Gebruikers de toegang tot alle of een deel van de Telelink@Isabel Online diensten te onderbreken indien er een risico op misbruik of fraude bestaat of om in de Telelink@Isabel Online diensten onderhoudswerkzaamheden te verrichten of verbeteringen of wijzigingen aan te brengen of om eventuele technische incidenten of tekortkomingen van de computer- of telecommunicatiesystemen van ING op te lossen. ING stelt alles in het werk om de duur van dergelijke onderbrekingen te beperken en de Gebruikers over de duur ervan te informeren via alle middelen die ING gepast vindt.

Beide Partijen werken bovendien, binnen de beperkingen van hun mogelijkheden en middelen, samen om alle nodige maatregelen te treffen om elk technisch incident of tekortkoming in de Telelink@Isabel Online diensten zo spoedig mogelijk te beëindigen.

Onverminderd haar recht op bijkomende vergoeding van eventuele schade, behoudt ING zich ook het recht voor om op elk ogenblik aan elke Gebruiker de toegang te onttrekken tot alle of een deel van de Telelink@Isabel Online diensten op grond van objectief gemotiveerde redenen met betrekking tot de veiligheid van deze diensten en/of de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de diensten, of wanneer een vermoeden bestaat van een ongeoorloofd of bedrieglijk gebruik van de diensten en/of van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de diensten. Wanneer ING van dit recht gebruikmaakt, informeert zij de Cliënt of de Gebruiker per brief, geïntegreerd bericht in de rekeningafschriften of op om het even welke manier die ING geschikt acht naargelang de omstandigheden, en wel indien mogelijk voordat de toegang wordt geblokkeerd, en anders onmiddellijk daarna, tenzij het verschaffen van deze informatie wordt belemmerd door objectief gemotiveerde veiligheidsredenen of verboden is op grond van de geldende wetgeving. Wanneer de redenen die de blokkering verantwoorden niet langer bestaan, zal ING de toegang tot de geblokkeerde Telelink@Isabel Onlinedienst(en) herstellen.

## 18. Duur van de Overeenkomst – Opheffing van de toegang en beëindiging van de Overeenkomst

18.1. De Telelink@Isabel overeenkomst wordt van kracht op de dag van de ondertekening door de Partijen van het Telelink@Isabel contract en wordt voor een onbepaalde duur afgesloten.

18.2. Zowel de Cliënt als ING kunnen de Telelink@Isabel overeenkomst op elk ogenblik zonder kosten en zonder rechtvaardiging opzeggen.

De opzegging van de Overeenkomst door de Cliënt moet schriftelijk worden genotificeerd aan ING die zal trachten hiermee van bij de ontvangst rekening te houden, zonder echter dat zij hiervoor aansprakelijk kan worden gesteld vóór het einde van de

tweede bankwerkdag na ontvangst van het door de Cliënt ondertekende schriftelijke opzeggingsbericht.

De opzegging van de Overeenkomst door ING wordt twee maanden na haar notificatie aan de Cliënt van kracht.

ING kan evenwel, onverminderd haar recht op bijkomende vergoeding van de eventueel geleden schade, op elk ogenblik en zonder vooropzeg, een einde stellen aan de Overeenkomst of de uitvoering ervan geheel of gedeeltelijk opheffen indien de Cliënt op ernstige wijze tekort komt aan zijn verbintenissen t.o.v. ING, indien de Cliënt zich bevindt in een situatie van staking van betaling, faillissement, gerechtelijk akkoord of vereffening of het voorwerp uitmaakt van gelijkaardige procedures of indien er een einde wordt gesteld aan het(de) rekeningcontract(en) tussen de Cliënt en ING of aan het Isabelcontract tussen de Cliënt en Isabel.

ING kan de Telelink@Isabel overeenkomst ook op elk ogenblik en zonder opzegging beëindigen bij stopzetting van de contractuele relaties voor de producten en diensten die via de Telelink@Isabel diensten beschikbaar zijn, zowel tussen de Cliënt en ING als tussen de Cliënt en om het even welke andere bank van de Groep ING.

Voorgaande bepalingen gelden bovendien onverminderd punt 17.2 en wettelijke bepalingen die de Bank opleggen om in uitzonderlijke omstandigheden bijzondere maatregelen te treffen.

18.3. Behoudens in geval van overmacht of een zware tekortkoming vanwege de Cliënt aan zijn verbintenissen tegenover ING, doet de opzegging van de Overeenkomst door ING geen afbreuk aan het recht van de Cliënt om te worden terugbetaald voor de schade die eventueel voor hem uit die opzegging voortvloeit en waarvan hij het bewijs levert. Zo ook kan de Cliënt dit recht invoeren indien de Overeenkomst door hem wordt opgezegd omwille van een unilaterale wijziging van het contractueel kader door ING overeenkomstig punt 3.1.2. of wegens een zware of opzettelijke fout van ING die door de Cliënt wordt aangetoond.

18.4. Bij de opzegging van de Telelink@Isabel overeenkomst blijft de Cliënt gehouden tot het betalen van de Verrichtingen voortvloeiend uit de Opdrachten die via de Telelink@Isabel diensten zijn doorgegeven vóór de opzegging van de Overeenkomst, onverminderd het recht van de Cliënt dat in voormeld punt 18.3 is aangehaald. ING is niet gehouden tot de zelfs gedeeltelijke terugbetaling van jaarlijkse bijdragen die eventueel van toepassing zijn overeenkomstig punt 13.1.

ING België N.V. • Bank • Marnixlaan 24, 1000 Brussel • RPR Brussel • BTW BE 0403.200.393 • BIC: BBRUBEBB • IBAN: BE45 3109 1560 2789 • www.ing.be • Verantwoordelijke uitgever: Philippe Wallez, Sint-Michielswarande 60, B-1040 Brussel - © Mod. 60.824 N