



## Algemene voorwaarden V3.0

## A. ALGEMEEN

### 1. Definities

In deze Algemene voorwaarden worden de volgende woorden met een hoofdletter geschreven. Deze definities hebben dezelfde betekenis in het enkelvoud en in het meervoud.

**Account:** een virtueel account aanmaken dat gebruikt kan worden om Transacties te verwerken, gelinkt aan een door ICEPAY bepaald aantal Transacties en aan de Klant aangeboden als pakket.

**Accepterende partner:** een financiële instelling die krediet- of debetkaarten uitgeeft en deze transacties verwerkt.

**Bijlagen:** de Bijlagen van deze Algemene voorwaarden. De Bijlagen maken integraal deel uit van de Overeenkomst. De Algemene voorwaarden hebben voorrang in geval van tegenstrijdigheden tussen de Bijlagen en de Algemene voorwaarden.

**Back-up:** kopieën van digitale gegevens en/of bestanden.

**Werkdagen:** van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.30 uur MET, met uitzondering van de Nederlandse feestdagen.

**Terugboeking:** storning, door de Accepterende partner, van een Transactie die eerder is uitgevoerd door een Eindgebruiker en die ICEPAY verrekent met de Klant.

**Voorwaarden:** deze Algemene voorwaarden van ICEPAY, die ook ingediend werden bij de Kamer van Koophandel van Haaglanden onder het nummer 27348492.

**Contract:** alle overeenkomsten tussen de Klant en ICEPAY met betrekking tot het leveren van Betaalservices, waaronder het Platformcontract, de Prijslijst, de Voorwaarden, de Bijlagen, de Algemene voorwaarden van derden en iedere wijziging daarvan.

**Klant:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon die, in het kader van een beroep of commerciële activiteiten, een webshop beheert en ICEPAY de opdracht geeft om Betaalservices te leveren. De Klant is verantwoordelijk voor en draagt het risico van de betalingen van de Eindgebruikers, onder andere in geval van Terugboekingen, storningen en fraude.

**Eindgebruiker:** koper die een product of service van de Klant koopt op de website of in de fysieke

winkel van de Klant door een beroep te doen op de Betaalservices van ICEPAY.

**Overmacht:** Overmacht wordt gedefinieerd als alle omstandigheden buiten de wil van ICEPAY om ten gevolge waarvan de volledige of gedeeltelijke naleving van het Contract tijdelijk of permanent onmogelijk wordt. Deze omstandigheden omvatten maar zijn niet beperkt tot het onvermogen van derden om de Services van derden na te leven, het onvermogen van leveranciers, het feit dat noodzakelijke informatie niet op tijd beschikbaar is, wijzigingen of onnauwkeurigheden in de geleverde informatie, slechte weersomstandigheden, brand, explosies, elektriciteits- en andere netwerkstoringen, overstromingen, ziekte, personeelstekorten, stakingen of andere industriële geschillen, ongevallen, daden van overheidswege, weigering of onmogelijkheid van een vereiste vergunning of toestemming of de verlenging daarvan, tekort aan materialen, diefstal en/of verkeershinder.

**Risicoland:** een land met een hoog terreurniveau en/of andere vormen van criminaliteit.

**Inhouding:** het in het Platformcontract overeengekomen (vaste) percentage of bedrag dat ICEPAY, inzake de betaling van de Eindgebruiker, reserveert als borg voor Terugboekingen, terugbetalingen, storningen, etc.

**ICEPAY:** ICEPAY B.V. en zijn rechtsopvolgers of een bedrijf gelinkt aan ICEPAY B.V. dat de Betaalservices levert.

**Identificatiegegevens en -informatie:** loginnaam, wachtwoorden, adresgegevens en/of andere codes die ICEPAY aan de Klant verschaft voor toegang tot de Betaalservices, waaronder informatie over de aard en de reikwijdte van een beroep of bedrijf en alle unieke webshops/URL's die rechtstreeks of onrechtstreeks verbonden zijn of die gelinkt zijn met het Platform in deze context. ICEPAY heeft het recht om de Identificatiegegevens te wijzigen. ICEPAY zal de Klant op de hoogte brengen van de nieuwe Identificatiegegevens nadat de wijzigingen doorgevoerd zijn. De Klant behandelt de door ICEPAY voorziene Identificatiegegevens vertrouwelijk en zorgvuldig en maakt ze enkel bekend aan gevlmachtigde werknemers.

**Infrastructuur:** alle systemen, hardware, software, netwerkdelen en verbindingen die nodig zijn voor het leveren en ontvangen van de Betaalservices. Deze faciliteiten worden onder andere gebruikt voor het opslaan en doorsturen

van gegevens.

**Aanbieding:** de producten en/of Betaalservices die ICEPAY aan de Klant aanbiedt.

**Betaalservices:** de services van ICEPAY die ervoor zorgen dat de Klant onlinebetalingen en/of betalingen in zijn verkooppunten, door middel van verschillende door de Eindgebruikers gebruikte betaalmethoden, kan aanvaarden, waaronder de goedkeuring van betalingen, de financiële afwikkeling daarvan, rapporten, het ter beschikking stellen van ondersteunende webapplicaties en Infrastructuren en alle andere relevante services.

**PPP:** politiek prominente persoon.

**Vergunning:** een schriftelijke, publiekrechtelijke akte van De Nederlandsche Bank (DNB) of een andere overheidsinstantie die ICEPAY rechten verleent met betrekking tot het leveren van Betaalservices.

**Wetgeving inzake persoonsgegevens:** de Europese wet inzake gegevensbescherming 95/46/EG tot 25 mei 2018 en, vanaf die datum, de Algemene verordening gegevensbescherming 2016/979 (AVG), waarbij de definitie van de AVG de termen 'verwerkingsverantwoordelijke', 'verwerker', 'verwerking' en 'inbreuk in verband met gegevens' gebruikt.

**Platformcontract:** het online-ingevulde formulier waarmee de Klant het Contract met ICEPAY afsluit, op voorwaarde dat de Klantenscreening een positief resultaat oplevert en ICEPAY dit aanvaardt via de Leveranciers van Betaalmethoden.

**Prijslijst:** de prijslijst zoals vermeld in een bijlage van het Platformcontract.

**Regels en reglementeringen:** de gebruiksvoorwaarden die van toepassing zijn op het gebruik, door de Klant, van de Betaalservices en de Services van derden aangekocht bij ICEPAY. Deze voorwaarden worden opgesteld door ICEPAY en de Leveranciers van Betaalmethoden. De Regels en reglementeringen hebben voorrang in geval van tegenstrijdigheden tussen de Regels en reglementeringen en de Voorwaarden.

**Tweedelijnsondersteuning:** mondelinge en/of schriftelijke ondersteuning voor de Eindgebruiker in verband met een Transactie, indien de Klant dit vraagt. De Klant blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de relatie met de Eindgebruiker en levert eerstelijnsondersteuning.

**Stichting Derdengelden:** elke Stichting Derdengelden gelinkt aan ICEPAY en onder controle van De Nederlandsche Bank (DNB). Stichting Derdengelden levert bepaalde services in naam van ICEPAY als onderdeel van de Betaalservices, die beperkt blijven tot de activiteiten vermeld in artikel 23. ICEPAY blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de levering van de Betaalservices ten opzichte van de Klant.

**Leverancier van Betaalmethoden:** derden die een specifieke betaalmethode leveren of die een netwerk beheren, zoals de Accepterende partner, Visa, MasterCard, Currence (iDEAL) en banken. Leveranciers van Betaalmethoden leveren Betaalservices van derden die ICEPAY gebruikt om zijn Betaalservices te leveren.

**Algemene voorwaarden van derden:** Algemene voorwaarden van derden, zoals de Leveranciers van Betaalmethoden (inclusief maar niet beperkt tot kredietinstellingen zoals Visa/MasterCard).

**Infrastructuur van derden:** het gedeelte van de Infrastructuur dat beheerd wordt door derden of de Klant.

**Services van derden:** alle producten en services van derden die ICEPAY levert (inclusief Leveranciers van Betaalmethoden).

**Transactiegegevens:** de gegevens ingevoerd door de Klant en/of Eindgebruikers voor het uitvoeren van een transactie, inclusief maar niet beperkt tot persoonsgegevens die nodig zijn voor de Betaalservices van ICEPAY.

**Transactie(s):** een betalingsaanvraag van een Eindgebruiker voor betaling aan de Klant, die verwerkt wordt door ICEPAY, ongeacht of de betaling succesvol is, en/of met betrekking tot een storting van een reeds verwerkte betaling.

## 2. Toepasselijkheid

2.1 De Voorwaarden zijn van toepassing op alle Contracten en Aanbiedingen van ICEPAY.

2.2 De Voorwaarden sluiten de voorwaarden van de Klant uit.

2.3 ICEPAY heeft te allen tijde het recht om de Voorwaarden te wijzigen of uit te breiden. De Klant wordt op de hoogte gebracht van de gewijzigde Voorwaarden, die van kracht worden na deze mededeling. Indien de Klant niet akkoord gaat met de wijzigingen, heeft hij het recht om het Contract te beëindigen, mits opzeg daarvan binnen 30 (dertig) dagen zoals

hierboven vermeld.

2.4 Indien de Klant verwijst naar meerdere natuurlijke personen of rechtspersonen, dienen zij gezamenlijk en afzonderlijk het Contract na te leven.

2.5 Naast de Voorwaarden kunnen ook Regels en reglementeringen van toepassing zijn. De Klant moet zichzelf op de hoogte stellen van de Regels en reglementeringen die van toepassing zijn op de Betaalservices en Services van derden die hij koopt.

### **3. Aanbiedingen**

3.1 Aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij anders overeengekomen. Vergissingen of fouten van ICEPAY zijn niet bindend voor ICEPAY.

3.2 Aanbiedingen zijn gebaseerd op de informatie die de Klant verstrekt, in overeenstemming met artikel 7.

3.3 Indien een Aanbieding niet vrijblijvend is, is ze geldig gedurende 14 (veertien) dagen na de datum van de Aanbieding, tenzij anders overeengekomen. De Aanbieding vervalt en er kunnen geen rechten aan ontleend worden indien de Klant ze niet aanvaardt binnen de hierboven vermelde termijn. Indien de aanvaarding minimaal afwijkt van de Aanbieding (zoals ICEPAY hierover kan oordelen), is ICEPAY niet gebonden aan deze kleine wijzigingen.

3.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht ICEPAY niet om een deel van de Betaalservices te leveren aan een proportioneel deel van de aangeboden prijs.

3.5 Aanbiedingen zijn niet van toepassing op toekomstige Contracten.

3.6 Aanbiedingen en verplichtingen voor de naleving van Betaalservices waarvoor ICEPAY een (extra) Vergunning of registratie dient te bekomen bij Leveranciers van Betaalmethoden zijn onderworpen aan de opschortende voorwaarde dat ICEPAY deze Vergunning en/of registratie verkrijgt of deze Vergunning en/of registratie heeft en niet verliest.

### **4. Afsluiten en duur van het Contract**

4.1 Het Contract wordt afgesloten tussen ICEPAY en de Klant op het moment dat het door de Klant ondertekende Platformcontract elektronisch aanvaard wordt en geactiveerd wordt door ICEPAY, op voorwaarde dat de

voorwaarden in het Platformcontract nageleefd worden.

4.2 Het Contract heeft een minimumduur van drie (3) maanden. De Klant kan het Contract niet beëindigen gedurende de beginperiode. ICEPAY behoudt zich het recht voor om het Contract gedurende de beginperiode te ontbinden of beëindigen in overeenstemming met de voorwaarden van het Contract. Na deze beginperiode wordt het Contract automatisch verlengd voor onbepaalde duur, tenzij het schriftelijk opgezegd wordt voor het einde van een kalendermaand: a) door de Klant, mits naleving van een opzegperiode van één (1) maand, of b) door ICEPAY, mits naleving van een opzegperiode van twee (2) maanden. Deze bepaling is onder voorbehoud van alle andere rechten die de Klant of ICEPAY heeft om het Contract te ontbinden of beëindigen in overeenstemming met de daarin vermelde voorwaarden.

4.3 ICEPAY heeft het recht om de levering van de Betaalservices op te schorten en/of het Contract gedeeltelijk of geheel op te schorten of te ontbinden of de Aanbieding in te trekken zonder (voorafgaande) ingebrekestelling en zonder aansprakelijkheid voor schade die daaruit voortvloeit indien: (a) de Klant een natuurlijke persoon is en overlijdt, (b) de Klant een verzoek indient voor de toepassing van de wet inzake schuldbeheer (natuurlijke personen), (c) de Klant de controle over en/of het recht op zijn activa verliest of niet langer wettelijk bekwaam is, (d) de kredietwaardigheid of het betalingsverleden van de Klant een risico vormt (zoals enkel ICEPAY hierover kan oordelen), (e) de Klant verzocht wordt om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit het Contract, op het moment van of na het afsluiten van het Contract, en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is (zoals enkel ICEPAY hierover kan oordelen), (f) er een faillissement of opschorting aangevraagd wordt door of voor de Klant, (g) de Klant failliet verklaard wordt of opschorting van betaling krijgt, (h) het bedrijf van de Klant geliquideerd of stopgezet wordt, voor andere doelstellingen dan een herstructurering of fusie van bedrijven, (i) het door de Klant verkochte product/de door de Klant geleverde service of zijn commerciële activiteiten niet langer voldoen of niet langer meer zullen voldoen aan de vereisten van ICEPAY (zoals enkel ICEPAY hierover kan

oordelen), (j) de Klant drie (3) maanden op rij geen Transacties verwerkt, (k) wat betreft 'kredietkaart'-oplossingen, de Klant de overeengekomen transactievolumes beduidend overschrijdt of terugschroeft zonder kennisgeving aan ICEPAY, (l) de Betaalservices gebruikt worden voor criminele, frauduleuze of onwettige activiteiten, (m) de Klant Transacties opzet in strijd met het aanvaardingsbeleid van ICEPAY, Leveranciers van Betaalinstrumenten en/of de Regels en reglementeringen, (n) de Vergunning van ICEPAY of de registratie bij een Leverancier van Betaalmethoden ingetrokken wordt, (o) naleving onmogelijk is of niet redelijkerwijs van ICEPAY gevraagd kan worden, (p) andere omstandigheden ervoor zorgen dat de naleving van het Contract niet redelijkerwijs verwacht kan worden van ICEPAY, (q) de Klant zijn verplichtingen uit artikel 19 niet naleeft of de (herhaaldelijke) Klantenscreening ertoe leidt dat ICEPAY geen zakelijke relaties (meer) wil onderhouden met de Klant of er omstandigheden ontstaan zoals vermeld in artikelen 19, 20 en/of 23.10, (r) de fraude/het storingsniveau van de Transacties onaanvaardbaar is volgens de Regels en reglementeringen of volgens ICEPAY, (s) ICEPAY Transacties verwerkt voor URL's die niet door hem goedgekeurd werden, (t) de aard van de commerciële activiteiten en operaties (inclusief maar niet beperkt tot veranderingen in de verwerkingsvaluta, locatie, Klantendoelgroep, etc.) of de eigendom gewijzigd wordt, zonder voorafgaande toestemming van ICEPAY, (u) het risicoprofiel van Transacties van ICEPAY (volume of gecombineerd risico) beduidend verandert, (v) de Klant geen fatsoenlijke (zoals ICEPAY hierover kan oordelen) klachten-/terugbetalingsprocedure heeft of zijn website niet voldoet aan de vereisten uit de Regels en reglementeringen (bijvoorbeeld een duidelijke vermelding van de naam en de locatie van de Klant aan de Eindgebruiker), en/of (w) andere omstandigheden of handelingen van ICEPAY ontstaan die, volgens hem, een impact hebben op de naleving, door de Klant, van het Contract en/of de Regels en reglementeringen of een negatieve impact hebben op de integriteit, de reputatie of het merk van ICEPAY en/of de Leveranciers van Betaalmethoden, (x) bepalingen uit het Platformcontract en deze Voorwaarden geschonden worden.

4.4 In geval van opschorting onder artikel 4.3. zal ICEPAY de Klant de mogelijkheid bieden om de problemen die tot de opschorting geleid hebben op te lossen. ICEPAY behoudt zich het recht voor om het Contract te ontbinden indien dit niet binnen 10 (tien) Werkdagen gebeurt. Afhankelijk van de oorzaak van de opschorting heeft ICEPAY het recht om een hogere of extra servicevergoeding aan te rekenen.

4.5 Indien het Contract door ICEPAY ontbonden wordt, is de Klant verplicht om de bedragen uit de Prijslijst te betalen voor de Betaalservices die tot aan de beëindiging van het Contract geleverd werden. Claims die ICEPAY tegen de Klant indient, zijn onmiddellijk verschuldigd en betaalbaar. Indien de ontbinding het gevolg is van een ernstige schending van het Contract (zoals enkel ICEPAY hierover kan oordelen), heeft ICEPAY het recht om een hogere servicevergoeding aan te rekenen.

4.6 Nadat het Contract beëindigd werd, blijven de verplichtingen die, omwille van hun aard, continu van toepassing moesten blijven, inclusief maar niet beperkt tot artikelen 8, 9, 12, 21.2 en 23.11, volledig van kracht.

## **5. Uitvoering van het Contract**

5.1 Voor de beschikbaarheid en de levering van de Betaalservices geldt een inspanningsverplichting.

5.2 ICEPAY zal het Contract naar beste weten en kunnen uitvoeren, in overeenstemming met de overeenkomsten met de Klant.

5.3 ICEPAY heeft het recht om de Betaalservices te wijzigen. ICEPAY brengt de Klant op de hoogte van de inhoud van de wijzigingen alvorens de relevante wijziging van kracht wordt.

5.4 De Klant heeft het recht om zijn Account te wijzigen in een lager Account (downgraden), mits betaling van 50 % van de betaalbare kosten die verband houden met het Account dat de Klant selecteerde.

## **6. Overdracht van rechten en verplichtingen**

6.1 Het Contract tussen ICEPAY en de Klant en de rechten en verplichtingen die daaruit voortkomen kunnen niet aan derden overgedragen worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van ICEPAY.

6.2 De Klant gaat ermee akkoord dat ICEPAY het

recht heeft om (delen van) (zijn rechten en verplichtingen uit) het Contract of delen ervan aan derden over te dragen.

## **7. Samenwerking/meldingsplicht voor de Klant**

7.1 ICEPAY levert de Betaalservices op basis van de informatie die de Klant aan hem meedeelt.

7.2 De Klant verleent ICEPAY zijn volledige samenwerking en verschaft steeds alle nodige informatie voor: (i) de correcte uitvoering van het Contract, (ii) de identificatie en verificatie van de Klant, (iii) de verificatie van de naleving, door de Klant, van dit Contract of de Regels en reglementeringen, (iv) de validatie van de financiële positie en het risicoprofiel van de Klant, en/of (v) de verificatie van eerder verschaft informatie. De Klant verzekert dat deze informatie nauwkeurig is. Behoudens de bepalingen hierboven verschaft de Klant ICEPAY te allen tijde de correcte adressen van zijn kantoren, alle handelsnamen en een volledige omschrijving van zijn producten en/of Betaalservices.

7.3 Indien informatie die nodig is voor de uitvoering van het Contract niet (tijdig) beschikbaar is inzake de wijzigingen van ICEPAY of indien de verschaft informatie onjuist of misleidend blijkt te zijn of indien de Klant zijn verplichtingen niet nakomt, heeft ICEPAY het recht om het Contract te beëindigen of zijn verplichtingen op basis van het Contract op te schorten, zonder voorafgaande kennisgeving, in overeenstemming met artikel 4.3. De reeds opgelopen kosten zijn bij beëindiging voor rekening van de Klant.

7.4 De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik en de juiste toepassing van de Betaalservices van ICEPAY binnen zijn organisatie, alsook voor de tools van eerder welke aard die daarvoor gebruikt worden en de veiligheid ervan.

7.5 De Klant leeft te allen tijde de regels en instructies van ICEPAY en de Leveranciers van Betaalinstrumenten na. Indien de Klant zijn verplichtingen uit dit artikel niet naleeft, heeft ICEPAY het recht om zijn Betaalservices geheel of gedeeltelijk op te schorten.

## **8. Vertrouwelijkheid/niet-concurrentiebeding**

8.1 ICEPAY en de Klant garanderen elkaar dat ze

vertrouwelijkheid in acht nemen met betrekking tot elkaars organisatie, inclusief maar niet beperkt tot informatie over Klanten en Betaalservices die onthuld wordt tijdens de uitvoering van het Contract.

8.2 ICEPAY heeft het recht om de naam en het logo van de Klant en/of een referentielijst op zijn website te plaatsen en deze lijst mee te delen aan derden.

8.3 De Klant bouwt op geen enkele manier rechtstreekse of onrechtstreekse professionele relaties op met medewerkers van ICEPAY gedurende de looptijd van het Contract en tot 12 (twaalf) maanden na afloop van het Contract, tenzij hij daarvoor de schriftelijke toestemming van ICEPAY verkregen heeft.

## **9. Intellectuele eigendomsrechten**

9.1 Alle intellectuele eigendomsrechten, alle industriële eigendomsrechten en alle andere rechten met betrekking tot alle Betaalservices, de Infrastructuur en Aanbiedingen van ICEPAY zijn voorbehouden voor ICEPAY. De Klant mag de Betaalservices en/of Aanbiedingen op geen enkele manier reproduceren, doorgeven aan derden of in bruikleen geven.

9.2 Alle intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit de uitvoering van het Contract zijn eigendom van ICEPAY.

9.3 De Klant mag geen indicaties met betrekking tot de hierboven vermelde intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten of andere rechten verwijderen, laten verwijderen of veranderen.

9.4 De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de gewijzigde Betaalservices van ICEPAY blijven eigendom van ICEPAY, ongeacht welke partij de wijzigingen aan de Betaalservices aanbracht. Indien de hierboven vermelde rechten geen eigendom van ICEPAY zijn, zal de Klant hun overdracht aan ICEPAY gratis organiseren.

9.5 Indien de Klant een nieuw product van de Betaalservices samenstelt, worden alle relevante intellectuele eigendomsrechten toegekend aan ICEPAY.

9.6 Indien derden deze intellectuele eigendomsrechten opeisen, is de Klant verplicht om ICEPAY daarover onmiddellijk op de hoogte te brengen.

## 10. Boeteclausule

10.1 Indien de bepalingen in artikel 8 en/of 9 geschonden worden, zal de Klant, zonder enige kennisgeving van ingebrekestelling, een onmiddellijk verschuldigde en betaalbare boete van € 10.000 (tienduizend euro) per schending betalen, alsook € 5.000 (vijfduizend euro) per dag waarop de schending in stand blijft. Deze boete moet aan ICEPAY betaald worden en heeft geen invloed op het recht van ICEPAY om extra schadevergoeding te eisen en/of het Contract met onmiddellijke ingang te ontbinden.

## 11. Klachten

11.1 De Klant moet klachten elektronisch indienen bij ICEPAY via het e-mailadres dat daarvoor op de website vermeld staat, en dit binnen acht dagen. Indien dat niet gebeurt, wordt verondersteld dat de Klant de service onvoorwaardelijk aanvaard heeft.

11.2 Na ontvangst wordt de klacht geregistreerd en doorgestuurd naar de verantwoordelijke afdeling van ICEPAY.

11.3 Klachten worden niet behandeld indien ze het gevolg zijn van een wijziging aan de service door de Klant of een derde partij.

11.4 ICEPAY behandelt de klacht op voorwaarde dat ze gegrond is (zoals enkel ICEPAY hierover kan oordelen).

11.5 Klachten van Eindgebruikers worden altijd doorgestuurd naar de Klant en ook geregistreerd bij ICEPAY om fraude tegen te gaan. ICEPAY heeft het recht om kosten aan te rekenen voor het behandelen van klachten in overeenstemming met de Prijslijst.

11.6 De Klant heeft een gedetailleerde en goed werkende klachtenbeheer- en -escalatieprocedure voor zijn Eindgebruikers, waaronder een telefonische klachtendienst en een e-mailadres, die voldoet aan de vereisten van de banken en instanties die de betalingen voor de Klant verwerken.

## 12. Aansprakelijkheid

12.1 De aansprakelijkheid van ICEPAY is beperkt tot de vergoeding van rechtstreekse verliezen tot maximaal het bedrag (exclusief btw) dat aan de Klant gefactureerd werd op basis van het Contract gedurende het kalenderjaar waarin de klacht ingediend werd,

met een maximum van € 100.000 (honderdduizend euro), tenzij ICEPAY verzekerd is voor het verlies, in welk geval het maximale verzekerde bedrag geldt.

12.2 De Klant stelt ICEPAY schadeloos voor aansprakelijkheid ten opzichte van derden, inclusief maar niet beperkt tot Eindgebruikers en Leveranciers van Betaalmethoden, met betrekking tot Transacties of andere claims ten gevolge van gebreken, van de Klant, in verband met de services, het niet-naleven van het Contract, de Algemene voorwaarden van derden en/of de Regels en reglementeringen. Deze aansprakelijkheid blijft volledig van kracht na de beëindiging van het Contract.

12.3 ICEPAY is niet aansprakelijk indien de Klant zelf in gebreke blijft.

12.4 ICEPAY is nooit aansprakelijk voor verliezen die voortkomen uit of veroorzaakt worden door het feit dat de Klant de Betaalservices gebruikte voor een ander doel dan waarvoor ze oorspronkelijk bedoeld waren.

12.5 Rechtstreeks verlies omvat enkel de redelijke kosten: a) opgelopen door de Klant om de service van ICEPAY te laten voldoen aan het Contract, tenzij het Contract ontbonden wordt door de Klant of de Betaalservices opgeschort worden door ICEPAY, b) opgelopen om de oorzaak en reikwijdte van het verlies te achterhalen, c) opgelopen om verliezen te voorkomen of onder controle te houden, voor zover de Klant kan aantonen dat deze kosten het verlies hebben kunnen beperken.

12.6 De aansprakelijkheid van ICEPAY is uitgesloten voor indirecte verliezen, waaronder gevolgschade, derving van winst, gemiste besparingen, vernietiging of verlies van bestanden en/of gegevens, schade wegens vertraging, geleden verliezen, verliezen door de gebrekkige levering van informatie en/of de gebrekkige samenwerking van de Klant, verliezen door bedrijfsstagnatie of claims van derden tegen de Klant.

12.7 De aansprakelijkheid van ICEPAY treedt pas in werking wanneer de Klant ICEPAY een aangetekende ingebrekestelling stuurt, en dit binnen 2 (twee) weken na ontstaan van het verlies. Deze ingebrekestelling vermeldt een redelijke termijn voor het oplossen van het gebrek. Indien ICEPAY ook na deze termijn

zijn verplichtingen niet nakomt, zal de Klant maatregelen treffen om het verlies te beperken. De ingebrekestelling moet eveneens een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van het gebrek omvatten.

12.8 ICEPAY is niet aansprakelijk voor verliezen ten gevolge van het niet (tijdig) verstrekken van Services van derden of voor verliezen ten gevolge van het feit dat ICEPAY verplicht is om zich te houden aan bepaalde gewijzigde en nieuwe wetten en andere reglementeringen.

12.9 De Klant erkent te allen tijde, ook nadat het Contract beëindigd werd, dat hij verantwoordelijk is voor en ICEPAY schadeloosstelt voor alle claims met betrekking tot Transacties van de Klant en verliezen ten gevolge daarvan, inclusief maar niet beperkt tot storningen, Terugboekingen en/of boetes die voortvloeien uit de Regels en reglementeringen of dit Contract.

12.10 De Klant erkent dat ICEPAY geen deel uitmaakt van de overeenkomst tussen hem en de Eindgebruiker. De Klant stelt ICEPAY schadeloos voor alle claims van Eindgebruikers.

12.11 Behoudens de bepalingen in artikel 6:89 van het Nederlandse Burgerlijke Wetboek (BW) en de termijn voor het indienen van klachten zoals bepaald in deze voorwaarden, voorziet iedere claim tegen ICEPAY in elk geval 12 (twaalf) maanden nadat de gebeurtenis die het verlies veroorzaakt heeft ontdekt werd of ontdekt had moeten worden door de Klant.

### **13. Overmacht**

13.1 ICEPAY is niet verplicht om het Contract na te leven als dit verhinderd wordt door een geval van Overmacht. ICEPAY heeft ook het recht om zich te beroepen op Overmacht indien het geval van Overmacht ontstaat nadat ICEPAY zijn verplichtingen had moeten nakomen.

13.2 Indien de niet-naleving door Overmacht van tijdelijke aard is, heeft ICEPAY het recht om zijn verplichtingen op te schorten tot het geval van Overmacht opgelost is, en dit zonder de verplichting om verliezen te vergoeden. In geval van Overmacht behoudt ICEPAY zich het recht voor om betaling van de Klant te eisen voor services die het reeds geleverd

heeft.

13.3 De niet-naleving ten gevolge van Overmacht geeft de Klant niet het recht om het Contract te ontbinden en/of geeft de Klant geen recht op een vergoeding, tenzij dit meer dan drie (3) maanden aansleept.

### **14. Nietigheid**

14.1 Indien een of meerdere bepalingen van het Contract geheel of gedeeltelijk nietig of vernietigbaar zijn, blijven de andere (delen van de) bepalingen van het Contract volledig van toepassing.

14.2 De partijen zullen elkaar raadplegen over de (delen van de) bepalingen die nietig of vernietigbaar zijn, zodat er een alternatieve overeenkomst gemaakt kan worden, wat wil zeggen dat de partijen ervoor zullen zorgen dat de strekking van het Contract (of van het resterende deel van de bepaling) volledig van kracht kan blijven.

### **15. Toepasselijk recht en regels m.b.t. geschillenregeling**

15.1 Alle contracten die ICEPAY afsluit met de Klant zijn onderworpen aan het Nederlandse recht, tenzij anders overeengekomen. Het Weense Koopverdrag is niet van toepassing. Andere geschillen worden beslecht door Rechtbank Amsterdam, zoals bepaald door ICEPAY.

### **16. Inspecties**

16.1 ICEPAY heeft het recht om technische beperkings- en controlemaatregelen te treffen voor de Betaalservices. Daarnaast hebben ICEPAY en/of de Leveranciers van Betaalmethoden het recht om zelf of via derden onaangekondigde inspecties uit te voeren met betrekking tot de naleving van dit Contract en/of de Regels en reglementeringen. De Klant dient zijn volledige medewerking te verlenen. Indien de Klant weigert zijn medewerking te verlenen of ICEPAY toegang te geven, heeft ICEPAY het recht om het Contract met onmiddellijke ingang te ontbinden.

### **17. Tweedelijnsondersteuning**

17.1 De Klant is verantwoordelijk voor Eerstelijnsondersteuning. ICEPAY voorziet Tweedelijnsondersteuning in overeenstemming met de tarieven uit de



Prijslijst, indien de Klant niet voldoende Eerstelijnsondersteuning biedt of op vraag van de Klant.

## B. INTEGRITEIT

### 18. Supervisie

18.1 ICEPAY is een ethisch bedrijf dat handelt in overeenstemming met de wetgeving en reglementeringen en wordt gecontroleerd door DNB. De Klant is zich ervan bewust dat ICEPAY als betalingsdienstaanbieder onderworpen is aan wettelijke verplichtingen en stelt ICEPAY schadeloos voor verliezen die het lijdt in verband met de toepassing van de relevante wetgeving en reglementeringen binnen de context van de uitvoering van het Contract en/of de Aanbieding.

### 19. Klantenscreening

19.1 Binnen de context van Klantenscreening, een bijkomende voorwaarde voor het afsluiten van het Contract, zal ICEPAY een volledig onderzoek doorvoeren van de Klant, zijn profiel en de ken-uw-klantdocumenten, alsook van zijn producten en/of services, in overeenstemming met het Platformcontract. De Klant wordt eveneens geïdentificeerd en geverifieerd en er wordt onderzocht wie de uiteindelijke begunstigden van de Klant zijn. Na aanvaarding van de Klant worden regelmatige evaluaties van het Klantendossier, inspecties en transactiecontroles uitgevoerd. De Klant garandeert te allen tijde dat zijn Klantendossier bij ICEPAY correct en up-to-date is. De Klantenscreening moet succesvol afgerond worden om betalingen door de Klant te kunnen ontvangen.

19.2 De Klant garandeert ICEPAY dat alle (ken-uw-klant-)informatie en documenten volledig en correct zijn. De Klant is verplicht om ICEPAY onmiddellijk op de hoogte te brengen van nieuwe URL's (ook indien deze rechtstreeks of onrechtstreeks gelinkt zijn aan een URL die reeds geëvalueerd werd) en/of wijzigingen in het Klantendossier zoals hiervoor bepaald. Daarna zal een nieuwe screening plaatsvinden voor de elementen zoals beschreven in artikel 2.2.1.

19.3 Naast de rechten van ICEPAY in overeenstemming met artikel 4.3 zal de Klant, indien hij de Betaalservices misbruikt, fraude pleegt, de wetgeving en reglementeringen

en/of de Regels en reglementeringen schendt, bewust onjuiste informatie verschaft of eender welke andere frauduleuze en/of corrupte handeling uitvoert, een boete betalen aan ICEPAY, zonder dat daar een verdere ingebrekestelling bij komt kijken, zoals bepaald in artikel 19.5, behoudens het recht van ICEPAY om een extra vergoeding te eisen, waaronder voor verlies van verkoop indien ICEPAY ook het Contract ontbindt, en het recht om andere kosten, zoals juridische en onderzoekskosten, terug te vorderen. Het bedrag van de boete wordt bepaald in overeenstemming met het (redelijke) oordeel van ICEPAY, afhankelijk van de ernst van de omstandigheden, in overeenstemming met de categorieën in artikel 19.5.

19.4 ICEPAY behoudt zich het recht voor om de inning van de boete over te dragen aan een derde partij. Alle gerelateerde kosten zijn voor rekening van de Klant die de boete opgelegd krijgt.

19.5 **Categorie 1:** een boete van € 3.000 (drieduizend euro) per schending en € 1.500 (duizend vijfhonderd euro) per dag waarop de schending in stand blijft, **Categorie 2:** een boete van € 5.000 (vijfduizend euro) per schending en € 2.500 (tweeduizend vijfhonderd euro) per dag waarop de schending in stand blijft, **Categorie 3:** een boete van € 10.000 (tienduizend euro) per schending en € 5.000 (vijfduizend euro) per dag waarop de schending in stand blijft.

### 20. Fraude/witwassen

20.1 ICEPAY behoudt zich het recht voor om, naar eigen goeddunken, alle of een deel van de Betaalservices op te schorten en/of het Contract te ontbinden, indien vastgesteld of vermoed wordt dat de Klant en/of zijn uiteindelijke begunstigde de Nederlandse wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) schendt, onder andere (maar niet beperkt tot) door frauduleuze, terroristische of witwaspraktijken te steunen, activiteiten met betrekking tot Risicolanden of PPP's uitvoert (onaanvaardbaar voor ICEPAY), de rechten van Leveranciers van Betaalmethoden of derden schendt en/of de Regels en reglementeringen en/of het Contract schendt.

20.2 ICEPAY heeft het recht om bij de politie aangifte te doen over fraude of andere

activiteiten of, indien dat het geval is, vermoedens zoals bepaald in artikel 20.1.

20.3 De onderzoekskosten zijn voor rekening van de Klant in overeenstemming met artikel 20.1 en worden berekend op basis van een uurtarief van € 100.

20.4 ICEPAY behoudt zich het recht voor om de risicoscore van de Klant aan te passen, indien het naar eigen goeddunken en op basis van duidelijke, objectieve vaststellingen oordeelt dat er sprake is van een onaanvaardbaar risico voor het aanvaarden van frauduleuze transacties of het vastleggen van hogere terugboekingsniveaus. Voor bepaalde betaalmethoden kan de Klant Transacties annuleren nadat ze goedgekeurd werden. De eindverantwoordelijkheid voor het aanvaarden of weigeren van een Transactie ligt te allen tijde bij de Klant. ICEPAY behoudt zich het recht voor om transacties te annuleren indien ICEPAY redelijkerwijs vermoedt dat er sprake is van frauduleuze of andere criminele activiteiten.

20.5 In geval van grotere fraude en terugboekingsniveaus behoudt ICEPAY zich het recht voor om een Klant een fraudepreventietool op te leggen.

## **21. Regels en reglementeringen**

21.1 Bij het uitvoeren van hun verplichtingen volgens dit Contract of bij het uitvoeren, of indien dat het geval is, het ontvangen van de Betaalservices, leven beide partijen te allen tijde de Regels en reglementeringen na, inclusief maar niet beperkt tot de Payment Card Industry Data Security Standards (PCI-DSS). De Klant zal op verzoek aantonen dat hij de PCI-DSS naleeft.

21.2 De Klant stelt ICEPAY schadeloos voor alle claims van Leveranciers van Betaalinstrumenten en uitgevers van Regels en reglementeringen met betrekking tot de niet-naleving van zijn verplichtingen volgens de Regels en reglementeringen. Deze aansprakelijkheid blijft ook van toepassing nadat dit Contract beëindigd werd.

## **C. BETAALSERVICES**

### **22. Algemeen**

22.1 ICEPAY verschaft Betaalservices. ICEPAY kan deze Betaalservices leveren in het kader van Transacties met kredietkaarten als betalingsdienstaanbieder (BDA) of als betalingsfacilitator (BF), zoals bepaald in de Regels en reglementeringen. Indien ICEPAY handelt als BF, handelt het in naam van de Accepterende partner bij het afsluiten van dit Contract.

22.2 De Klant erkent dat hij te allen tijde (financieel) verantwoordelijk en aansprakelijk is voor alle Transacties die via zijn account bij ICEPAY verwerkt worden gedurende de looptijd en na beëindiging van het Contract, inclusief de aansprakelijkheden die daaruit voortvloeien, zoals Terugboekingen, storneringen, boetes, etc. De Klant heeft niet het recht om Transacties te verwerken van derden of van webshops die geen eigendom van hem zijn.

### **23. Stichting Derdengelden**

23.1 ICEPAY besteedt de inning van fondsen uit aan Stichting Derdengelden. Stichting Derdengelden beheert een deel van de fondsen die ontvangen worden in naam van de Klant tot op het moment van betaling aan de Klant, en dit in overeenstemming met het Contract.

23.2 Tenzij een andere betaalmethode overeengekomen werd, gaat de Klant ermee akkoord dat de betalingen van Eindgebruikers door de Leveranciers van Betaalmethoden uitgevoerd worden op een bankrekening van Stichting Derdengelden.

23.3 ICEPAY stuurt de Klant regelmatig een overzicht (betalingsoverzicht) van de fondsen die Stichting Derdengelden ontvangen heeft in naam van de Klant, waarin verduidelijkt wordt welke delen van deze bedragen toekomen aan de Klant en aan ICEPAY op basis van het Contract. Er zit één (1) Werkdag tussen het versturen van het betalingsoverzicht en de inning van de te betalen bedragen uit dat overzicht, in overeenstemming met het volgende artikel. ICEPAY stuurt de Klant ook regelmatig facturen en hanteert daarbij een betalingstermijn van 14 (veertien) dagen. Daarin rekent ICEPAY de Klant het deel van de fondsen aan ontvangen door Stichting Derdengelden die hem toekomen. Indien ICEPAY de Klant op basis van het Betalingsoverzicht een bepaald bedrag

verschuldigd is, zal ICEPAY dit bedrag betalen binnen vijf (5) Werkdagen nadat het Betalingsoverzicht ter beschikking gesteld werd (en enkel op voorwaarde dat de betalingen van Eindgebruikers reeds ontvangen werden door Stichting Derdengelden).

- 23.4 Bij het afsluiten van het Contract (afhankelijk van de aard van de service), (i) verleent de Klant onherroepelijke volmacht aan ICEPAY om de bedragen te innen die de Klant aan ICEPAY verschuldigd is, in overeenstemming met het Contract (zoals maar niet beperkt tot de servicevergoedingen, terugbetalingen, Terugboekingen, het betalingsoverzicht en de gefactureerde bedragen), of (ii) debiteert hij de betaalbare bedragen van het account van de Klant door middel van automatische overschrijving. De Klant laat deze volmacht registreren bij zijn bank. Indien hij dat niet doet, heeft ICEPAY het recht om zijn verplichtingen op te schorten.
- 23.5 In het geval dat optie (i) van het vorige artikel van toepassing is, heeft Stichting Derdengelden het recht om de betaalbare bedragen te compenseren met de bedragen die ze aan ICEPAY moet betalen en om de rest aan de Klant te betalen.
- 23.6 Stichting Derdengelden heeft het recht om betalingen op te schorten indien een derde partij deze betaling opeist of om deze betaling aan een derde partij uit te voeren indien het daartoe verplicht is krachtens een executoriale titel. In dergelijke gevallen regelt Stichting Derdengelden ook de betaling van de bedragen die de Klant aan ICEPAY verschuldigd is. ICEPAY kan hiervoor administratiekosten aanrekenen.
- 23.7 Indien het gefactureerde bedrag niet geïnd kan worden in de kalendermaand van de factuur (ondanks de vraag daarom van ICEPAY), zal ICEPAY het bedrag de volgende kalendermaand innen van Stichting Derdengelden/de Klant. In dergelijke gevallen worden administratiekosten ter waarde van € 40 (veertig euro) aangerekend aan de Klant.
- 23.8 Indien ICEPAY het bedrag, om eender welke reden, niet kan innen of geen claim tegen de Klant ontvangt gedurende de tweede kalendermaand, dan is de Klant wettelijke interesten en kosten verschuldigd op het uitstaande bedrag, en dit zonder voorafgaande kennisgeving, vanaf de eerste dag na het einde van een periode van 14 (veertien) dagen na factuurdatum tot de dag waarop het bedrag volledig betaald wordt. De inning van de claim kan aan een derde partij overgedragen worden. In dat geval is de Klant verplicht om gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden, met een minimum van 15 % van het uitstaande bedrag.
- 23.9 De betaling van de Klant wordt eerst en vooral gebruikt om de inningskosten van ICEPAY te dekken, daarna de interesten en uiteindelijk het uitstaande bedrag.
- 23.10 In geval van (een vermoeden van) fraude door de Klant en/of (a) een of meerdere Eindgebruikers heeft ICEPAY het recht om alle nodige maatregelen te treffen om zijn verliezen en het verlies van Stichting Derdengelden te beperken, zoals (maar niet beperkt tot) de opschorting van zijn Betaalservices in overeenstemming met artikel 4.3, waaronder het blokkeren van betalingen aan de Klant en het automatisch innen van tegoeden bij de Klant met betrekking tot storneringen, terugbetalingen, Terugboekingen, etc.
- 23.11 De Klant is te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor de Transacties die door ICEPAY verwerkt worden, alsook voor alle verliezen die daaruit kunnen voortvloeien. Indien er bij Stichting Derdengelden een negatief saldo ontstaat ten gevolge van storneringen, terugbetalingen, Terugboekingen en boetes opgelegd door ICEPAY of de Leveranciers van Betaalmethoden, heeft ICEPAY het recht om zijn verplichtingen op te schorten en is de Klant verplicht om het tekort binnen tien (10) dagen aan te vullen. Naast wettelijke interesten heeft ICEPAY ook het recht om € 25 administratiekosten in rekening te brengen per dag waarop het bedrag niet betaald werd. ICEPAY heeft het recht om het Contract te ontbinden indien de Klant zijn verplichtingen volgens dit artikel niet naleeft.
- 23.12 De Klant erkent dat ICEPAY te allen tijde het recht heeft om, indien er (vaste) Inhoudingen nodig zijn, een (vast) percentage van de betalingen aan de Klant in te houden of om een vaste borgsom te eisen voor Terugboekingen, storneringen en andere risico's met betrekking tot de Transacties. ICEPAY kan de niveaus van de verschillende Inhoudingen gedurende de looptijd van het Contract te allen tijde veranderen, indien dat

gerechtvaardigd is op basis van de Transacties en/of het risicoprofiel van de Klant. De ingehouden bedragen worden tijdig uitbetaald. Het percentage van de Inhouding of vaste bedrag kan door ICEPAY aangepast worden, in overleg met de Klant. Desalniettemin erkent de Klant dat de definitieve beslissing altijd door ICEPAY gemaakt wordt. ICEPAY beroept zich zorgvuldig op zijn rechten overeenkomstig dit artikel. ICEPAY mag Inhoudingen bewaren gedurende een periode van zes (6) maanden na beëindiging van het Contract of na levering van de services door de Klant aan de Eindgebruikers, indien de Inhouding noodzakelijk is om de financiële risico's te dekken, inclusief maar niet beperkt tot Terugboekingen, boetes en storningen.

23.13 In het geval van een lopend onderzoek naar de (organisatie van de) Klant, ongeacht de Klant of de aard van dit onderzoek, heeft ICEPAY het recht om de volledige betaling van de Klant voor onbepaalde duur te bewaren door middel van een Inhouding, zelfs indien ICEPAY geen verklaringen hierover mag geven. Afhankelijk van het resultaat van een dergelijk onderzoek heeft ICEPAY het recht om de servicekosten met maximaal 100 % van de omzet van de Klant te verhogen om de aansprakelijkheden en gemaakte kosten te dekken.

## 24. Interest- en wisselkoerstarieven

24.1 ICEPAY kan de interesttarieven of wisselkoersen onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving wijzigen. Deze wijzigingen zijn dan gebaseerd op de referentie-interest of de referentiewisselkoers die overeengekomen werd.

24.2 In geval van Transacties die uitgevoerd worden in landen die geen deel uitmaken van de Europese Monetaire Unie (EMU) rekent ICEPAY een wisselkoersstijging van 1 % aan op het transactiebedrag in euro (bovenop alle kosten die door de Leveranciers van Betaalmethoden aangerekend worden).

## 25. Systemen

25.1 Binnen de context van toegang tot en gebruik van de Betaalservices beschikt de Klant continu over een Infrastructuur die voldoet aan de vereisten van ICEPAY. ICEPAY schort zijn verplichting om de Betaalservices te leveren op indien de Klant

deze vereisten niet naleeft of een nieuwe website toevoegt die niet voldoet aan de eisen.

25.2 De Klant geeft ICEPAY de mogelijkheid om te controleren of de vereisten uit dit artikel nageleefd worden en om het gebruik van de Betaalservices te analyseren. De resultaten van deze analyse worden niet bekendgemaakt aan derden. Deze bepaling is niet van toepassing op cijfers en gegevens met betrekking tot het gebruik van de Betaalservices die niet rechtstreeks naar het gebruik van de Klant herleid kunnen worden.

25.3 Indien de Klant, na een inspectie, de vereisten uit artikel 25.1 nog steeds niet naleeft, heeft ICEPAY het recht om het Contract zonder voorafgaande ingebrekestelling volledig of gedeeltelijk te beëindigen.

25.4 De Klant is verplicht om de instructies van ICEPAY met betrekking tot het gebruik van de Betaalservices en/of aanpassingen aan zijn website(s) op te volgen.

25.5 De Klant moet ICEPAY onmiddellijk op de hoogte brengen over storningen in de Betaalservices.

25.6 De kosten voor het oplossen van deze storningen zijn voor rekening van de Klant indien aangetoond kan worden dat de oorzaak ervan te wijten is aan zijn handelingen of verzuim.

25.7 ICEPAY brengt de Klant op voorhand op de hoogte over de reikwijdte van het geplande onderhoud aan de Infrastructuur, indien dit onderhoud kan leiden tot problemen met de toegang tot de Betaalservices. ICEPAY heeft het recht om, zonder daarvoor vergoedingen te moeten betalen, wijzigingen aan te brengen aan de Infrastructuur van ICEPAY die mogelijk een impact kunnen hebben op de browsers die de Klant gebruikt. ICEPAY brengt de Klant hiervan op de hoogte.

## 26. Beschikbaarheid van de Betaalservices

26.1 ICEPAY garandeert dat de Betaalservices beschikbaar zijn. ICEPAY streeft naar een beschikbaarheidspercentage van:

- a) 99 % van maandag tot vrijdag tussen 06.00 en 24.00 u. (MET);
- b) 98 % van maandag tot vrijdag tussen 24.00 en 06.00 u. (MET);
- c) 97 % van zaterdag tot zondag tussen 00.00 en 24.00 u. (MET).

26.2 Het percentage uit artikel 26.1 wordt gemeten over een heel kalenderjaar. De perioden waarin onderhoud uitgevoerd wordt, zijn niet meegerekend.

26.3 ICEPAY streeft ernaar alle nuttige en noodzakelijke maatregelen te treffen om de continuïteit van de Betaalservices te garanderen door middel van gebruikelijke antivirussoftware.

26.4 ICEPAY streeft ernaar voldoende beveiliging te bieden tegen onwettige toegang, door derden, tot het computersysteem en de computersoftware van ICEPAY en/of de opgeslagen gegevens.

## **27. Gebruik van Identificatiegegevens**

27.1 ICEPAY stelt Identificatiegegevens ter beschikking van de Klant uitsluitend voor het gebruik van de Betaalservices. De Klant gaat zorgvuldig om met deze Identificatiegegevens. De Klant brengt ICEPAY op de hoogte in geval van verlies, diefstal en/of andere vormen van onwettig gebruik. ICEPAY is niet aansprakelijk voor misbruik en/of onwettig gebruik van de Identificatiegegevens.

27.2 Een vaststelling of vermoeden van misbruik van de Identificatiegegevens staat gelijk aan verzuim door de Klant. In dergelijke gevallen heeft ICEPAY het recht om de Klant instructies te geven om het misbruik stop te zetten.

## **28. Dataverkeer van de Klant**

28.1 ICEPAY engageert zich om vertrouwelijk om te gaan met informatie over de Transacties die voor de Klant verwerkt worden en ICEPAY treft alle nodige technische en organisationele maatregelen met betrekking tot de verwerking en opslag van gegevens over Transacties. In principe slaat ICEPAY de Transactiegegevens op zo'n manier op dat de Klant ze tot minstens één jaar na opslag kan raadplegen. Daarna worden ze gearhiveerd door ICEPAY, in overeenstemming met de wettelijke vereisten.

28.2 De Klant is verantwoordelijk voor de inhoud van zijn dataverkeer, in overeenstemming met de gedragscode uit artikel 30 en voor het maken van Back-ups.

28.3 De Klant stelt ICEPAY schadeloos voor claims van derden in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of informatie van de Klant.

28.4 ICEPAY verleent zijn medewerking voor de overdracht van Transactiegegevens en/of andere gegevens naar een andere applicatie voor rekening van de Klant, indien de Klant dit vraagt. ICEPAY kan nooit garanderen dat de aanwezige Transactiegegevens en/of de andere gegevens overgedragen kunnen worden naar een andere applicatie of betalingsdientaanbieder gedurende de looptijd van het Contract en/of nadat het Contract beëindigd werd.

## **29. Persoonsgegevens**

29.1 De Klant is verantwoordelijk voor de bescherming van de persoonsgegevens en andere gegevens die verwerkt worden in de context van de Betaalservices voor de Klant. ICEPAY verwerkt de Transactiegegevens in zijn rol als verwerker in overeenstemming met de Wetgeving inzake persoonsgegevens. Daartoe leeft ICEPAY alle instructies van de Klant na (die handelt als verwerkingsverantwoordelijke).

29.2 De Klant stelt ICEPAY schadeloos voor alle claims in verband met een schending van de privacy (inclusief maar niet beperkt tot alle boetes opgelegd aan ICEPAY door toezichthoudende autoriteiten voor de bescherming van gegevens, alle kosten in verband met potentiële/feitelijke inbreuken in verband met gegevens).

29.3 Voor zover de Klant daartoe het recht heeft, gaat hij ermee akkoord dat zijn persoonsgegevens en andere gegevens en die van de Eindgebruikers verwerkt worden in het kader van de uitvoering van dit Contract en de ontvangst van Services van derden. Deze verwerking van persoonsgegevens omvat onder andere Identificatiegegevens en Transactiegegevens en de gegevens zijn enkel toegankelijk voor ICEPAY, zijn onderaannemers, Leveranciers van Betaalmethoden en derden, voor zover dit nodig is voor de uitvoering van het Contract (mits gegarandeerd kan worden dat de subverwerker hetzelfde beveiligingsniveau aanhoudt, zoals bepaald door de AVG). Deze gegevens worden niet bekendgemaakt aan derden, met uitzondering van de gevallen waarin ICEPAY daartoe verplicht wordt door de wetgeving of een beslissing van de rechtbank of de toestemming van de betrokkene heeft. In dat laatste geval brengt

ICEPAY de Klant onmiddellijk op de hoogte van de bekendmaking (als dit wettelijk toegestaan is). ICEPAY is niet aansprakelijk voor misbruik van deze gegevens door derden.

29.4 Met uitzondering van de bepalingen in artikel 29.1 is ICEPAY verantwoordelijk voor de beveiliging van persoonsgegevens die verwerkt en/of opgeslagen worden in de Infrastructuur van ICEPAY en treft ICEPAY de nodige maatregelen om de verzekeren dat iedereen die persoonsgegevens mag verwerken contractuele, professionele of wettelijke geheimhoudingsplicht heeft.

29.5 ICEPAY leeft de instructies van de Klant na met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt binnen de context van de uitvoering van de service, tenzij verwerking verplicht is volgens de reglementeringen van de EU. In dat geval zal ICEPAY de Klant hiervan op de hoogte brengen (binnen het wettelijke kader) alvorens deze persoonsgegevens te verwerken.

29.6 Beide partijen garanderen dat ze de nodige organisationele en technische oplossingen implementeren om een correct beveiligingsniveau voor de verwerking van persoonsgegevens te verzekeren.

29.7 Indien de betrokkene zich op zijn rechten wil beroepen of een klacht wil indienen volgens de AVG brengt ICEPAY de Klant daar meteen van op de hoogte. In geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens zal ICEPAY de Klant onmiddellijk op de hoogte brengen en hem bijstaan in het nakomen van zijn meldingsplicht.

29.8 De Klant moet de wet inzake gegevensbescherming van het land van oorsprong naleven, maar ook van de landen waar hij actief is en zijn services aanbiedt.

29.9 Indien Eindgebruikers rechtstreeks toegang hebben tot de service moet de Klant informatie verschaffen over de rechten overeenkomstig de Wetgeving inzake persoonsgegevens aan de mensen wier persoonsgegevens verwerkt worden en de andere bepalingen van deze wet naleven.

29.10 De Klant garandeert dat hij alle nodige toestemmingen verkrijgt en kan voorleggen, in het kader van de verwerking van persoonsgegevens die ICEPAY vraagt voor

het leveren van Betaalservices. Persoonsgegevens worden bewaard gedurende de looptijd van het contract en daarna, voor minimaal de periode die nodig is om Terugboekingen, etc. te verwerken. Na beëindiging of afloop van het Contract met ICEPAY worden alle persoonsgegevens verwijderd, tenzij de partijen expliciet anders overeengekomen zijn of tenzij anders vereist is volgens de Regels en reglementeringen.

29.11 In geval van verwerking binnen de gegevensomgeving van de kaarthouder: het is verboden de kaarthoudergegevens bekend te maken; de Klant mag de kaarthoudergegevens niet aan derden bekendmaken, behalve indien dat nodig is voor de services van ICEPAY, Terugboekingen, chargebacks, storneringen, verrekeningen of andere wettelijk vereiste opdrachten; beide partijen garanderen strenge interne controles en technische en organisationele oplossingen voor de toegang tot kaarthoudergegevens (bv. PCI-DSS).

### 30. Gedragscode

30.1 De Betaalservices moeten op verantwoorde wijze gebruikt worden. Het is niet toegestaan om de Betaalservices op zo'n manier te gebruiken dat: a) de Infrastructuur beschadigd kan raken, en/of b) storingen in het gebruik kunnen ontstaan.

30.2 Het is niet toegestaan om de Betaalservices, inclusief de betaalmethoden, te gebruiken voor illegale doelstellingen en/of ze te gebruiken in strijd met het Contract en/of in strijd met de vereiste veiligheid voor Eindgebruikers, Klanten en/of ICEPAY. Deze bepaling omvat onder andere maar is niet beperkt tot de volgende handelingen en houdingen:

- a) het schenden van de rechten van derden (mogelijk maken), inclusief maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten en privacyrechten;
- b) het niet-naleven van de toepasselijke wetgeving en/of andere relevante reglementeringen;
- c) het (mogelijk) veroorzaken van schade aan de betaalnetwerken of de merken van de Leveranciers van Betaalmethoden;
- d) het spammen (ongevraagde verzending (of in ieder geval het mogelijk maken daarvan voor derden) van advertenties en andere communicatieberichten);
- e) het opslaan/verspreiden van (dieren- en/of

- kinder-) pornografie;
- f) seksuele intimidatie, discriminatie en/of het lastigvallen van mensen, op eender welke manier;
- g) het verspreiden of, op enige andere wijze, ter beschikking stellen aan derden van obscene, beledigend en kwetsend materiaal en/of materiaal van dien aard;
- h) bedreigingen;
- i) het opslaan en verspreiden van virussen, wormen en/of andere vernietigende activiteiten;
- j) het ongeoorloofd inbreken in (hacken van) accounts, systemen en/of netwerken van derden en/of ICEPAY en/of het uitvoeren en/of nalaten van eender welke andere handeling die hacken mogelijk maakt.

30.3 ICEPAY en/of de Leveranciers van Betaalmethoden zijn aansprakelijk voor verliezen van de Klant en/of derden, ten gevolge van maatregelen van ICEPAY zoals vermeld in de vorige paragraaf, en dit behoudens de verplichting van de Klant om de overeengekomen bedragen te betalen.

30.4 Indien de ernst van de handelingen en/of het niet-handelen van de Klant dat rechtvaardigt en/of het handelen en/of het niet-handelen voortgezet wordt, ondanks maatregelen van of in naam van ICEPAY, zoals bepaald in artikel 30.2, heeft ICEPAY het recht om het Contract te ontbinden, zonder dat het daarna verplicht is een vergoeding hiervoor te betalen of reeds betaalde bedragen terug te storten.

## **D. SERVICES VAN DERDEN**

### **31. Algemeen**

31.1 De Klant erkent dat er voor het gebruik van bepaalde betaalmethoden goedkeuring van de Leveranciers van Betaalinstrumenten nodig is. Verschillende betaalmethoden leiden eveneens tot een overeenkomst tussen de Klant en de Leveranciers van Betaalinstrumenten. Die overeenkomst is onderworpen aan de Algemene voorwaarden van derden. De Klant draagt het risico met betrekking tot de eigenlijke levering van de Services van derden door de Leveranciers van Betaalinstrumenten, inclusief voor het uitvoeren van betalingen door Leveranciers van Betaalinstrumenten, met of zonder tussenkomst van ICEPAY.

31.2 De Leveranciers van Betaalmethoden die Services van derden leveren, worden niet beschouwd als onderaannemers van ICEPAY. ICEPAY is niet verantwoordelijk voor de Aanbieding, de beschikbaarheid of de juiste werking van de betaal- en andere services, noch voor de betaalmethoden van de Leverancier van Betaalinstrumenten.

31.3 De Klant erkent dat de Leveranciers van Betaalinstrumenten en/of de uitgevers van de Regels en reglementeringen het recht hebben om hem op eender welk moment de toegang te ontzeggen tot het relevante betaalinstrument of betaalnetwerk, zonder dat de hierboven vermelde partijen en/of ICEPAY daarvoor aansprakelijk zijn.

31.4 ICEPAY voert geen onderhoud uit en levert geen ondersteuning of andere services met betrekking tot de Services van derden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen werd.

31.5 Betreffende de Services van derden die geleverd werden, regelt ICEPAY, indien dat overeengekomen werd, het onderhoud en de garantie van de hardware die door derden geleverd wordt (zoals betaalterminals), en dit volgens de bepalingen in de Algemene voorwaarden van derden.

31.6 De Klant mag de naam en het logo van de betrokken Leverancier van Betaalmethoden enkel op zijn website plaatsen in overeenstemming met de voorwaarden van de Leveranciers van Betaalmethoden. De Klant erkent dat de Leveranciers van Betaalmethoden de exclusieve eigenaars/licentiehouders zijn van de merken van een betaalmethode en dat hij dit nooit zal betwisten. ICEPAY heeft het recht om het Contract met onmiddellijke ingang (geheel of gedeeltelijk) op te schorten en/of te ontbinden in geval van frauduleus of onwettig gebruik van de naam en/of het logo van een Leverancier van Betaalmethoden. Een Leverancier van Betaalmethoden heeft te allen tijde het recht om te eisen dat de Klant niet langer zijn naam en/of logo gebruikt.

## **E. BETALING**

### **32. Prijzen en betalingen**

32.1 Alle betaalbare bedragen worden

berekend in overeenstemming met de Prijslijst en zijn exclusief btw en andere heffingen. De betaalbare bedragen worden gefactureerd in euro inclusief btw, andere heffingen en bestelkosten, dispatchkosten, uurtarieven, reis- en wachtvergoedingen, de eigenlijke reis- en accommodatiekosten die gemaakt werden, alsook andere kosten (van derden) met betrekking tot de activiteiten.

32.2 ICEPAY factureert de betaalbare bedragen elke maand, tenzij anders overeengekomen werd, en hanteert een betaaltermijn van 14 (veertien) dagen. ICEPAY heeft het recht om de gefactureerde bedragen te verrekenen.

32.3 Indien de Klant een betaalverplichting niet nakomt, wordt hij in gebreke gesteld zonder dat daarvoor een ingebrekestelling nodig is. De Klant is ICEPAY de kosten en wettelijke interesten verschuldigd zoals bepaald in artikel 23.8.

32.4 ICEPAY heeft het recht om de eigendom, rechten en informatie die ontvangen of gegenereerd werden in de context van het Contract in zijn bezit te houden tot de Klant alle verschuldigde bedragen aan ICEPAY betaald heeft. Het leveren van Betaalservices wordt opgeschort indien de Klant in gebreke gesteld wordt voor de betaling van de gefactureerde bedragen. Deze opschorting verandert niets aan de betaalverplichting van ICEPAY.

32.5 ICEPAY heeft het recht om zijn activiteiten en andere verplichtingen op te schorten tot de betaling volledig ontvangen is, behoudens de verplichting van de Klant om zijn verplichtingen na te leven.

### **33. Tariefwijzigingen**

33.1 ICEPAY heeft het recht om de transactiekosten en -tarieven te wijzigen, bijvoorbeeld in geval van een wijziging van een of meerdere posten, inclusief maar niet beperkt tot nieuwe wetgeving en reglementeringen en/of een gewijzigde wisselkoers, consumentenprijsindex (CPI, alle

huishoudens) of index van het Nederlandse Centrale Bureau voor Statistiek met betrekking tot commerciële services.

33.2 Indien een prijswijziging buiten de wil van ICEPAY om leidt tot aankoop tarieven die de verkooptarieven overschrijden, heeft ICEPAY recht op een terugvordering.

33.3 ICEPAY indexeert zijn tarieven jaarlijks. ICEPAY brengt de Klant schriftelijk op de hoogte van de tariefwijzigingen, en dit één kalendermaand voor de wijzigingen van kracht worden. Een wijziging in de transactiekosten wordt van kracht onmiddellijk nadat de Klant op de hoogte gebracht werd van dergelijke verhoging.

33.4 Indien de Klant niet akkoord gaat met een prijswijziging, heeft hij het recht om het Contract te beëindigen vanaf de datum waarop de tariefwijziging van kracht wordt, op voorwaarde dat de totale prijsstijging de inflatiecijfers van het Nederlandse Centrale Bureau voor Statistiek voor het huidige jaar (of het vorige jaar voor prijsstijging voor het komende jaar) gedurende 1 (één) jaar met meer dan 10 % overschrijdt.

33.5 Indien de Klant initiatief neemt tot en/of heronderhandelt over de tariefwijzigingen, dan moet hij deze wijziging uitvoeren met ICEPAY en/of andere Leveranciers van Betaalmethoden (door middel van naar behoren ondertekende formulieren). De Klant erkent dat de wijziging enkel van kracht wordt vanaf de uitdrukkelijke bevestiging van ICEPAY en/of andere Leveranciers van Betaalmethoden.

### **34. Kosten**

34.1 Behoudens de bepalingen hierboven zijn alle kosten die voor ICEPAY voortvloeien uit de relatie met de Klant, inclusief maar niet beperkt tot wettelijke en andere kosten met betrekking tot beslagen tegen ICEPAY ten koste van de Klant, redelijkerwijs voor de rekening van de Klant.



## **BIJLAGE 1 – AVG: voorwaarden inzake gegevensverwerking**

De termen 'verwerken/verwerking/verwerkt', 'betrokkene', 'persoonsgegevens', 'verwerkingsverantwoordelijke', 'verwerker' en 'inbreuk in verband met persoonsgegevens' hebben dezelfde betekenis als in de wet inzake gegevensbescherming. Ze verwijzen naar de persoonsgegevens van Klanten of andere persoonsgegevens in verband met kaart- of transactiegegevens die in elk geval verwerkt worden door ICEPAY in het kader van de services.

### **Definities**

**Betrokkene:** de geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon op wie de persoonsgegevens betrekking hebben, zoals bedoeld in artikel 4, 1) van de AVG.

**Werknemer:** de werknemers en andere personen die tewerkgesteld worden door de verwerker voor wiens activiteiten hij verantwoordelijk is en die door de verwerker tewerkgesteld worden voor de uitvoering van de overeenkomst.

**AVG:** Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).

**Persoonsgegevens:** alle informatie over een betrokkene; als 'identificeerbaar' wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, een online-identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon, zoals bedoeld in artikel 4, 1) van de AVG.

**Inbreuk in verband met persoonsgegevens:** een (vermoeden van een) inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens, zoals bedoeld in artikel 4, 12) van de AVG.

**Verwerking:** een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden

of op andere wijze ter beschikking stellen, alignerend of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens, zoals bedoeld in artikel 4, 2) van de AVG.

**Ontvanger:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, al dan niet een derde, aan wie/waaraan de persoonsgegevens worden verstrekt, zoals bedoeld in artikel 4, 9) van de AVG.

**Service:** de Betaalservice(s) die de verwerker aan de verwerkingsverantwoordelijke levert op basis van de overeenkomst.

**Subverwerker:** een andere verwerker, inclusief maar niet beperkt tot bedrijven van de groep, zusterbedrijven, dochterondernemingen en andere leveranciers die door de verwerker aangeworven worden om specifieke verwerkingsactiviteiten uit te voeren ten koste van de verwerkingsverantwoordelijke.

**Toezichthoudende autoriteit:** één of meer onafhankelijke overheidsinstanties verantwoordelijk voor het toezicht op de toepassing van de AVG, teneinde de grondrechten en fundamentele vrijheden van natuurlijke personen in verband met de verwerking van hun persoonsgegevens te beschermen en het vrije verkeer van persoonsgegevens binnen de Unie te vergemakkelijken, zoals bedoeld in artikel 4, 21) en artikel 51 van de AVG.

In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.

**Derde:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de betrokkene, noch de verwerkingsverantwoordelijke, noch de verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker gemachtigd zijn om de persoonsgegevens te verwerken, zoals bedoeld in artikel 4, 10) van de AVG.

Bij de verwerking van persoonsgegevens erkennen de partijen (ICEPAY en de Klant) dat ICEPAY handelt als de verwerker en de Klant als de verwerkingsverantwoordelijke van dergelijke persoonsgegevens.

De partijen verbinden zich ertoe om de persoonsgegevens die verwerkt worden of zullen worden voor de uitvoering van het Contract met grote zorg te verwerken, en dit in overeenstemming met de AVG en andere van toepassing zijnde Regels en reglementeringen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

In overeenstemming met de AVG en andere van toepassing zijnde Regels en reglementeringen met

betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens omschrijft dit document de rechten en verplichtingen met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens van de betrokkenen.

## **Voorwaarden:**

### **1. Onderwerp van de voorwaarden inzake gegevensverwerking**

1.1. De voorwaarden inzake gegevensverwerking zijn een aanvulling op het Platformcontract en vervangen alle eerdere overeenkomsten tussen de partijen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

1.2. De algemene bepalingen van de voorwaarden inzake gegevensverwerking zijn van toepassing op iedere verwerking in het kader van de uitvoering van het Platformcontract. De verwerker brengt de verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte indien hij redenen heeft om aan te nemen dat hij de voorwaarden inzake gegevensverwerking niet langer kan naleven.

1.3. De verwerkingsverantwoordelijke geeft de verwerker opdrachten en instructies voor de verwerking van persoonsgegevens in zijn naam. De instructies van de verwerkingsverantwoordelijke worden gedetailleerd beschreven in deze regels en in het Platformcontract. De verwerkingsverantwoordelijke kan schriftelijk en redelijkerwijs extra instructies opleggen.

1.4. De verwerker verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke en op basis van zijn instructies. De verwerker verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend voor zover de verwerking nodig is voor de uitvoering van het Platformcontract en nooit voor eigen gebruik, gebruik door derden en/of andere doeleinden, tenzij dit wettelijk of contractueel verplicht is. In dat geval brengt de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking op de hoogte van deze bepaling, tenzij dit wettelijk verboden is omwille van ernstige redenen van algemeen belang.

1.5. De verwerker en de verwerkingsverantwoordelijke leven de AVG en andere van toepassing zijnde Regels en reglementeringen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens na. De verwerker brengt de verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte indien, volgens hem, een instructie van de verwerkingsverantwoordelijke een schending inhoudt van de AVG en/of andere van toepassing

zijnde Regels en reglementeringen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

1.6. Indien de verwerker van mening is dat het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens de voorwaarden inzake gegevensverwerking, de AVG en/of andere van toepassing zijnde Regels en reglementeringen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens schenden, wordt de verwerker beschouwd als de verantwoordelijke voor deze verwerking.

### **2. Verwerking van persoonsgegevens**

Bij het uitvoeren van de Betaalservices (zoals overeengekomen en gespecificeerd in de voorwaarden van ICEPAY) kunnen de volgende activiteiten ook de verwerking van persoonsgegevens omvatten:

- bevestiging van toegang van de Klant tot een account;
- communicatie met de Klant over het account, de website, de services;
- beheer van onze bedrijfsbehoeften, zoals het controleren, analyseren en verbeteren van onze services;
- evaluatie en aanvaarding van (potentiële) Klanten als onderdeel van het rekruterings-/duediligenceproces van Klanten (bedrijfschecks, evaluatie van verzoeken en vergelijking van informatie om deze te controleren en de nauwkeurigheid ervan te verzekeren);
- controle van sanctielijsten en PPP-lijsten (politiek prominente personen) met betrekking tot directeurs en uiteindelijke begunstigden van Klanten;
- creatie van een verbinding tussen het account van de Klant en een betaalmethode van derden (zoals vereist door de Klant) en doorsturen van transactiegegevens naar de relevante Leverancier van Betaalmethoden<sup>1</sup>/accepteerder (subverwerkers) voor de uitvoering van het Platformcontract en voor afwikkelingsdoeleinden;
- uitvoering van (gerichte) marketingactiviteiten bedoeld om een relatie met een Klant op te

---

<sup>1</sup> De volledige lijst van de Leveranciers van Betaalmethoden van ICEPAY vindt u op [www.icepay.com](http://www.icepay.com).

bouwen en/of een relatie met hem te behouden of te versterken;

- risicobeheer en bescherming van de services en de Klant tegen fraude door het controleren van de identiteit van de Klanten en fraude en misbruik van onze services helpen opsporen en voorkomen;
- informatie doorgeven aan externe leveranciers in het kader van activiteiten die bedoeld zijn om fraude te voorkomen en te bestrijden;
- informatie verschaffen over Klanten/transacties aan controle-instanties, indien een transactie als ongewoon beschouwd wordt; en
- nakomen van onze verplichtingen en opleggen van onze servicevoorwaarden, inclusief het naleven van alle van toepassing zijnde wetten en reglementeringen.

ICEPAY kan de volgende categorieën van persoonsgegevens verwerken:

Klanten (bv. naam, geboortedatum, identificatienummer, adres, telefoonnummer, e-mail, IP-adres, etc.);

Consumenten/Eindgebruikers (bv. naam, bankgegevens, adres, telefoonnummer, e-mail, IP-adres, etc.);

Websitebezoekers (bv. naam, locatie, IP-adres, etc.).

### **3. Samenwerking en ondersteuning**

De verwerker steunt en werkt samen met de verwerkingsverantwoordelijke voor het naleven van de verplichtingen van de partijen op basis van de AVG en andere van toepassing zijnde Regels en reglementeringen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

### **4. Toegang tot persoonsgegevens**

4.1. De verwerker beperkt de toegang tot persoonsgegevens door werknemers, subverwerkers, derden en andere ontvangers van persoonsgegevens tot een absoluut minimum en tot wat nodig is voor de uitvoering van het Contract.

4.2. Op basis van strikte toegangscontrole geeft de verwerker uitsluitend toegang aan werknemers die toegang tot de persoonsgegevens nodig hebben voor de uitvoering van het Platformcontract.

4.3. De Klant geeft ICEPAY algemeen toestemming om subverwerkers (bv. Leverancier van Betaalmethoden) in te schakelen voor de

verwerking van persoonsgegevens in zijn naam, en dit in overeenstemming met het Platformcontract, op voorwaarde dat ICEPAY kan verzekeren dat het een contractuele overeenkomst afsloot met deze subverwerker, die in wezen hetzelfde beschermingsniveau hanteert zoals bepaald in de AVG en dat de verwerker aansprakelijk blijft voor de Klant voor de uitvoering van verwerkingsactiviteiten overgedragen aan de subverwerker.

4.4. Op verzoek van de verwerkingsverantwoordelijke geeft de verwerker hem een lijst van de subverwerkers die door hem aangesteld zijn.

### **5. Beveiliging**

De verwerker neemt gepaste technische en organisatorische maatregelen om een adequaat beschermingsniveau te behouden, zodat de gegevensverwerking voldoet aan de vereisten van de AVG en andere van toepassing zijnde Regels en reglementeringen en de rechten van de betrokkenen beschermd worden.

### **6. Audit**

De verwerker is verplicht om regelmatig een audit door te voeren in zijn organisatie, om aan te tonen aan de verwerkingsverantwoordelijke dat hij de bepalingen uit het Platformcontract, de voorwaarden inzake gegevensverwerking, de AVG en andere van toepassing zijnde Regels en reglementeringen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens naleeft.

### **7. Inbreuk in verband met persoonsgegevens**

7.1. Zonder onnodig uitstel en in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking ervan, brengt de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van een inbreuk in verband met persoonsgegevens of een redelijk vermoeden van een inbreuk in verband met persoonsgegevens. De verwerker brengt de verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte via zijn contactpersoon, inclusief voldoende details. De verwerker garandeert dat de verschaft informatie volledig, correct en accuraat is.

7.2. Indien en voor zover het voor de verwerker niet mogelijk is om alle details over de inbreuk in verband met de gegevens tegelijkertijd over te maken, mag de informatie stap voor stap aan de verwerkingsverantwoordelijke bekendgemaakt worden, zonder onnodig uitstel en in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking van de inbreuk.

7.3. De verwerker beschikt over adequate

beleidslijnen en procedures om inbreuken in verband met persoonsgegevens op te sporen, te melden en op te lossen. De verwerker treft maatregelen om (verdere) ongeoorloofde bekendmaking, wijziging of verschaffing of andere onwettige verwerking te voorkomen of beperken en om herhaling te voorkomen.

7.4. De verwerker houdt een gedetailleerd register bij van alle inbreuken in verband met persoonsgegevens met betrekking tot (de uitvoering van) het Platformcontract. Op verzoek van de verwerkingsverantwoordelijke geeft de verwerker hem een kopie van dit register.

7.5. Meldingen of berichten met betrekking tot de inbreuk in verband met gegevens moeten verstuurd worden naar: [compliance@icepay.com](mailto:compliance@icepay.com).

## 8. Overdracht van persoonsgegevens

Persoonsgegevens kunnen uitsluitend overgedragen worden aan derde partijen en/of derde landen of internationale organisaties indien er sprake is van een geschikt beschermingsniveau en indien de verwerkingsverantwoordelijke zijn specifieke toestemming hiervoor verleent. Enkel de verwerker mag deze overdrachten aan derde landen of internationale organisaties uitvoeren, tenzij een bepaling van een Europese wet of een lidstaat vereist dat de verwerker de verwerking uitvoert. In dat geval brengt de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking op de hoogte van deze bepaling, tenzij dit wettelijk verboden is omwille van ernstige redenen van algemeen belang.

## 9. Vertrouwelijkheid

9.1. Alle persoonsgegevens zijn vertrouwelijk en moeten ook zo behandeld worden. Elke schending van vertrouwelijkheid of onwettige bekendmaking wordt beschouwd als een inbreuk in verband met persoonsgegevens.

9.2. Bekendmakingsuitzonderingen zijn:

- i. bekendmaking en/of verschaffing van de persoonsgegevens is nodig voor de uitvoering van het Platformcontract of de voorwaarden inzake gegevensverwerking;
- ii. een dwingende wettelijke bepaling of besluit van de rechtbank vereist dat de partijen de persoonsgegevens

bekendmaken en/of verschaffen, in welk geval de partijen eerst de andere op de hoogte brengen;

- iii. bekendmaking en/of verschaffing van persoonsgegevens vindt plaats met voorafgaande toestemming van de andere partij.

## 10. Melding van wijzigingen

De verwerker is verplicht de verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte te brengen over wijzigingsvoorstellen voor de aangeboden service, de uitvoering van het Platformcontract en de uitvoering van de voorwaarden inzake gegevensverwerking, indien deze wijzigingen betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens. Wijzigingen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens mogen er nooit voor zorgen dat de verwerkingsverantwoordelijke de AVG en/of andere van toepassing zijnde Regels en reglementeringen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens niet kan naleven.

## 11. Verzoeken van de betrokkene

Indien een betrokkene een verzoek voor de uitvoering van zijn rechten indient bij de verwerker, zullen de partijen het verzoek van de betrokkene in onderling overleg behandelen.

## 12. Aansprakelijkheid

De partijen gaan ermee akkoord dat de normale wettelijke reglementeringen inzake aansprakelijkheid van toepassing zijn.

## 13. Looptijd

De voorwaarden inzake gegevensverwerking hebben dezelfde looptijd als het Platformcontract. De voorwaarden inzake gegevensverwerking kunnen niet los van het Platformcontract beëindigd worden.

## 14. Toepasselijk recht

De voorwaarden inzake gegevensverwerking en de uitvoering ervan zijn onderworpen aan het Nederlandse recht.