

# Algemene Voorwaarden 2017



## A. ALGEMEEN

### 1. Definities

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

**Aanbieding:** Een door ICEPAY aan Merchant uitgebrachte aanbieding van producten en/of Betaaldiensten.

**Account:** het opzetten van een virtuele account waaronder Transacties kan worden verwerkt, verbonden aan een door ICEPAY vastgesteld aantal Transacties dat binnen een aangeboden pakketvorm aan Merchant ter beschikking wordt gesteld.

**Acquiring Partner:** Een financiële instelling die credit card of debit card aansluitingen aanbiedt en deze transacties verwerkt.

**Algemene Voorwaarden Derden:** Door derden gehanteerde algemene voorwaarden, bijvoorbeeld door de Betaalmethoden Leveranciers.

**Betaalmethoden Leveranciers:** derde partijen die een specifieke betaalmethode leveren of netwerk beheren, waaronder de Acquiring Partner, Visa, MasterCard, Currence (iDEAL) en banken. Betaalmethoden Leveranciers leveren Derden Betaaldiensten, welke ICEPAY gebruikt om haar Betaaldiensten te leveren.

**Back-up:** Reservekopieën van digitale data en/of bestanden.

**Betaaldiensten:** Diensten van ICEPAY die faciliteren dat Merchant online en/of point-of sale betalingen via verschillende betaalmethoden kan accepteren van haar Eindgebruikers, onder meer de autorisatie van betalingen, de financiële afwikkeling daarvan, rapportages, het ter beschikking stellen van ondersteunende webapplicaties en Infrastructuur en enige andere aanverwante diensten.

**Bijlagen:** De aan deze Voorwaarden gehechte Bijlagen. De Bijlagen maken deel uit van de Overeenkomst. Bij strijd tussen de Bijlagen en de Voorwaarden prevaleren de Voorwaarden.

**Chargeback:** een storning door de Acquiring Partner van een eerder uitgevoerde Transactie van een Eindgebruiker die door ICEPAY wordt verrekend met de Merchant.

**Derden Diensten:** Alle door ICEPAY van derden (waaronder de Betaalmethoden Leveranciers) (door)geleverde producten en diensten.

**Derden Infrastructuur:** Dat deel van de Infrastructuur dat door derden of Merchant wordt beheerd.

**Eindgebruiker:** de koper die een product of dienst van Merchant op de website of de fysieke winkel van Merchant koopt en betaalt via de Betaaldiensten van ICEPAY.

**Holdback:** het in het Platform Contract overeengekomen (vaste) percentage of vast bedrag dat als borg voor Chargebacks, refunds, storno's etc. door ICEPAY van de uitbetaling van Eindgebruiker wordt gereserveerd.

**ICEPAY:** ICEPAY B.V. en diens rechtsopvolgers, dan wel een aan ICEPAY B.V. verbonden onderneming, die de Betaaldiensten levert.

**Identificatiegegevens en informatie:** Log-in-naam, passwords, adresseringsgegevens en/of andere codes die ICEPAY verschaft aan Merchant voor toegang tot de Betaaldiensten, inclusief informatie aangaande aard en scope van de beroeps- en bedrijfsuitoefening en alle hiertoe op de Platform direct of indirect aangesloten of doorgelinkte unieke webshops/url's. ICEPAY kan de Identificatiegegevens wijzigen. Na wijziging zullen de nieuwe Identificatiegegevens door ICEPAY aan Merchant bekend worden

gemaakt. Merchant behandelt door ICEPAY verschaftte Identificatiegegevens vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde medewerkers kenbaar.

**Infrastructuur:** Het geheel van systemen, hardware, software, netwerkcomponenten en -verbindingen benodigd voor de levering en ontvangst van Betaaldiensten. Deze verzameling van voorzieningen wordt onder meer gebruikt voor opslag en transport van data.

**Merchant:** Een natuurlijk persoon dan wel rechtspersoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die een webshop exploiteert en ICEPAY opdracht geeft tot levering van Betaaldiensten. Merchant is verantwoordelijk voor en draagt het risico van de betalingen van Eindgebruikers, onder andere bij Chargebacks, storneringen en fraude.

**Overeenkomst:** Het geheel van verbintenissen tussen Merchant en ICEPAY betreffende de levering van Betaaldiensten, inclusief het Platform Contract, de Prijslijst, de Voorwaarden, Bijlagen, Algemene Voorwaarden Derden en eventuele aanpassingen daartoe.

**Overmacht:** Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van ICEPAY onafhankelijke omstandigheid waardoor nakoming van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk blijvend of tijdelijk onmogelijk is, zoals maar niet beperkt tot tekortkomingen van derden in de nakoming van Derden Diensten, tekortkomingen van toeleveranciers, het niet-tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke informatie, wijzigingen of onjuistheden in verstrekte informatie, slechte weersomstandigheden, brand, explosie, elektriciteits- en andere storingen in netwerken, overstroming, ziekte, gebrek aan personeel, stakingen of andere arbeidsconflicten, ongelukken, daden van overheidswege, de afwijzing of onmogelijkheid van een (verlenging van) vereiste Vergunning of toestemming, materiaal schaarste, diefstal, en/of verkeershinder.

**PEP:** Politically Exposed Person; politiek prominent persoon.

**Platform Contract:** Het online ingevulde formulier door middel waarvan Merchant met ICEPAY de Overeenkomst is aangegaan onder de ontbinende voorwaarde van een positieve uitkomst van de klantscreening en acceptatie van ICEPAY door Betaalmethoden Leveranciers.

**Risicoland:** land waarin een hoog niveau van terrorisme en/of andere criminele activiteiten bestaat.

**Prijslijst:** De prijslijst zoals deze wordt verstrekt als bijlage van het Platform Contract.

**Rules & Regulations:** de gebruiksvoorwaarden die gelden voor het gebruik van de door Merchant van ICEPAY afgenomen Betaaldiensten en Derden Diensten. Deze voorwaarden worden uitgegeven door ICEPAY en Betaalmethoden Leveranciers. Bij strijd tussen de Rules & Regulations en de Voorwaarden prevaleren de Rules & Regulations.

**Stichting Derdengelden:** alle stichtingen derdengelden, die gelieerd zijn aan ICEPAY en door de Nederlandsche Bank (DNB) in haar toezicht worden betrokken. De Stichting Derdengelden voert bepaalde diensten uit namens de ICEPAY als onderdeel van de Betaaldiensten, beperkt tot de activiteiten zoals genoemd in artikel 23. ICEPAY blijft te allen tijde verantwoordelijk jegens Merchant voor de levering van de Betaaldiensten.

**Transactie(s):** een betaalverzoek van een Eindgebruiker voor betaling aan Merchant welke wordt verwerkt door ICEPAY, ongeacht of de betaling succesvol is en/of een terugdraaiing van een verwerkte betaling t.

**Transactiedata:** De door Merchant en/of Eindgebruikers ingevoerde gegevens ten behoeve van het uitvoeren van een Transactie, zoals - maar niet beperkt tot -persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de levering van de Betaaldiensten door ICEPAY.

**Tweedelijns Support:** Mondelinge en/of schriftelijke ondersteuning aan de Eindgebruiker aangaande een Transactie indien de Merchant hierom verzoekt. De Merchant blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de relatie met de Eindgebruiker en verleent eerstelijns support.

**Vergunning:** Een schriftelijke publiekrechtelijke rechtshandeling van De Nederlandsche Bank (DNB) of ander overheidsorgaan, die ICEPAY rechten geeft om de Betaaldiensten te leveren.

**Voorwaarden:** Deze Algemene Voorwaarden ICEPAY die tevens zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Haaglanden onder nummer 27348492.

**Werkdagen:** Elke maandag tot en met vrijdag tussen 09.00-17.30 uur CET uitgezonderd nationale feestdagen.

## 2. Toepasselijkheid

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

2.2 De Voorwaarden zijn met uitsluiting van de voorwaarden van Merchant van toepassing.

2.3 ICEPAY is te allen tijde bevoegd wijzigingen in, dan wel aanvullingen op de Voorwaarden aan te brengen. De gewijzigde Voorwaarden zullen bekend worden gemaakt aan Merchant en dertig (30) dagen na die bekendmaking van toepassing zijn. Indien Merchant niet akkoord gaat met de wijzigingen, zal de Merchant het recht hebben om de Overeenkomst op te zeggen met notificatie daarvan binnen de hierboven gestelde termijn.

2.4 Indien met Merchant meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van de Overeenkomst.

2.5 Naast de Voorwaarden kunnen Rules & Regulations van toepassing zijn. Merchant is zelf verantwoordelijk voor het kennisnemen van de Rules & Regulations van door hem af te nemen Betaaldiensten en Derden Diensten.

## 3. Aanbiedingen

3.1 Aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij anders is overeengekomen. Fouten of vergissingen van ICEPAY binden ICEPAY niet.

3.2 Aanbiedingen zijn gebaseerd op de door Merchant verstrekte gegevens overeenkomstig artikel 7.

3.3 Indien een Aanbieding niet vrijblijvend is, is deze geldig gedurende 14 (veertien) dagen na dagtekening, tenzij anders is overeengekomen. Indien Merchant het aanbod niet binnen voornoemde termijn heeft aanvaard, vervalt het aanbod en kunnen hieraan geen rechten worden ontleend. Indien de aanvaarding op ondergeschikte punten (zulks ter beoordeling van ICEPAY) afwijkt van de Aanbieding, is ICEPAY aan deze ondergeschikte wijzigingen niet gebonden.

3.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht ICEPAY niet tot het leveren van een gedeelte van de Betaaldiensten tegen een overeenkomstig deel van de geoffreerde prijs.

3.5 Aanbiedingen gelden niet voor toekomstige Overeenkomsten.

3.6 Aanbiedingen en verplichtingen tot nakoming van Betaaldiensten, waarvoor ICEPAY een (extra) Vergunning of registratie bij Betaalmethoden Leveranciers behoeft, vinden plaats onder de opschortende voorwaarde dat ICEPAY deze Vergunning en/of registratie verkrijgt, dan wel heeft en deze niet verliest.

## 4. Totstandkoming en duur van de Overeenkomst

4.1 Tussen ICEPAY en Merchant komt de Overeenkomst tot stand op het moment dat het door Merchant ondertekende Platform Contract door ICEPAY langs elektronische weg is geaccepteerd, onder de

voorwaarden zoals genoemd in het Platform Contract.

- 4.2 De Overeenkomst heeft een minimale duur van drie (3) maanden. Tijdens deze initiële termijn kan niet worden opgezegd door Merchant. ICEPAY behoudt zich het recht voor om, tijdens de initiële termijn, de Overeenkomst te ontbinden of op te zeggen conform de voorwaarden van de Overeenkomst. Na deze initiële termijn, wordt de Overeenkomst automatisch verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij deze voor het einde van een kalendermaand schriftelijk wordt opgezegd: a) door Merchant met één (1) maand opzegtermijn; of b) door ICEPAY met twee (2) maanden opzegtermijn. Deze bepaling is onverlet enige andere rechten die Merchant of ICEPAY toekomen om de Overeenkomst te ontbinden of op te zeggen, conform de voorwaarden van deze Overeenkomst.
- 4.3 ICEPAY heeft het recht de levering van de Betaaldiensten en/of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten of te ontbinden of de Aanbieding te herroepen, zonder (voorafgaande) ingebrekestelling en zonder ontstaan van enige aansprakelijkheid voor schade indien: (a) Merchant een natuurlijk persoon is en overlijdt, (b) Merchant een verzoek indient tot toepassing van de wet schuldsanering natuurlijke personen, (c) Merchant het vrije beheer en/of de beschikking over zijn vermogen verliest, of niet langer handelingsbekwaam is, (d) de kredietwaardigheid of het betalingsgedrag van Merchant risicovol is (zulks ter uitsluitende beoordeling van ICEPAY), (e) Merchant bij of na het sluiten van de Overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of (naar het uitsluitende oordeel van ICEPAY) onvoldoende is, (f) jegens of door Merchant diens faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd, (g) Merchant in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend (hi) Merchant's onderneming wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen, (i) het door Merchant verkochte product/geleverde dienst of de bedrijfsvoering niet meer aan de eisen van ICEPAY (blijft) voldoen (zulks ter uitsluitende beoordeling van ICEPAY), (j) de Merchant voor een aansluitende periode van 3 (drie) maanden geen Transacties verwerkt; (k) Betaaldiensten (zullen) worden gebruikt voor criminele, frauduleuze of onwettige activiteiten of activiteiten, (xii) Merchant Transacties in strijd met het acceptatiebeleid van ICEPAY, Betaalinstrument Leveranciers en/of de Rules & Regulations initieert, (l) ICEPAY's Vergunning en/of registratie bij een Betaalmethoden Leverancier wordt ingetrokken, (m) nakoming onmogelijk is of in redelijkheid niet van ICEPAY kan worden gevergd, (o) zich andere omstandigheden voordoen waardoor ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet kan worden verlangd van ICEPAY, (p) Merchant niet voldoet aan haar verplichtingen onder artikel 19 of de (herhaalde) klantscreening ertoe leidt dat ICEPAY niet (langer) bereid is zaken te doen met Merchant of zich een omstandigheid voordoet zoals genoemd in artikelen 19, 20 en/of 23.10 (q) het fraude-/storeringspercentage van de Transacties onacceptabel is onder de Rules & Regulations of volgens ICEPAY, (r) ICEPAY Transacties verwerkt voor URL's die niet zijn goedgekeurd door ICEPAY, (s) het risicoprofiel of Transacties (volume of mix) van ICEPAY materieel verandert, (t) een Betaalmethoden Leverancier hierom verzoekt, (u) Merchant niet voorziet in een goed (ter beoordeling van ICEPAY) functionerende klachten/refund procedure of haar website niet voldoet aan de vereisten onder Rules & Regulations (bijvoorbeeld duidelijke kennisgeving van naam en locatie Merchant aan Eindgebruikers), en/of (v) zich enige andere omstandigheid voordoet of enige andere handeling van ICEPAY die – naar ICEPAY's eigen inzicht – van invloed is op de Merchant's degelijke nakoming van de Overeenkomst en/of de Rules & Regulations of een negatieve impact heeft op de integriteit, reputatie of merk van ICEPAY en/of de Betaalmethoden Leveranciers. In geval van opschorting zal ICEPAY Merchant in staat stellen om de omstandigheid leidende tot de opschorting op te heffen. Indien dit niet gebeurt binnen 10 (tien) werkdagen, behoudt ICEPAY zich het recht voor om de Overeenkomst te ontbinden.
- 4.4 Bij ontbinding van de Overeenkomst door ICEPAY is Merchant verplicht de in de Prijslijst genoemde bedragen te voldoen voor de tot aan de beëindiging van de Overeenkomst geleverde Betaaldiensten. Elke vordering van ICEPAY op Merchant is direct en volledig opeisbaar.

4.5 Na het einde van de Overeenkomst blijven de verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren, zoals maar niet beperkt tot artikelen 8, 9, 12, 21.2 en 23.11 onverkort van kracht.

## **5. Uitvoering van de Overeenkomst**

5.1 De beschikbaarheid en levering van de Betaaldiensten is een inspanningsverbintenis.

5.2 ICEPAY zal de Overeenkomst uitvoeren naar beste inzicht en vermogen, overeenkomstig de met Merchant gemaakte afspraken.

5.3 ICEPAY heeft het recht de Betaaldiensten te wijzigen. ICEPAY stelt Merchant voordat de wijziging van kracht wordt op de hoogte van de inhoud van de wijziging.

5.4 Tegen betaling van 50% van de nog verschuldigde kosten verbonden aan het door Merchant gekozen Account, kan Merchant zijn Account wijzigen in een lager Account (downgraden).

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

6.1 De tussen ICEPAY en Merchant gesloten Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen of worden bezwaard, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ICEPAY.

6.2 Merchant staat toe dat ICEPAY (delen van) (haar rechten en verplichtingen uit) de Overeenkomst, dan wel onderdelen daarvan, over kan dragen aan derden.

## **7. Medewerking/Informatieplicht Merchant**

7.1 Betaaldiensten worden door ICEPAY geleverd op basis van de door Merchant aan ICEPAY verschafte gegevens.

7.2 Merchant zal ICEPAY alle medewerking verlenen en steeds tijdig alle noodzakelijke gegevens verschaffen voor: (i) een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst, (ii) de Merchant te identificeren en verifiëren, (iii) de Merchant's naleving conform deze Overeenkomst of de Rules & Regulations te verifiëren; (iv) de Merchant's financiële positie en risico profiel te valideren; en/of (v) eerder verstrekte informatie te verifiëren. Merchant staat in voor de juistheid van deze gegevens. Onverminderd het voorgaande, zal de Merchant de ICEPAY te allen tijde voorzien van de geldige adressen van haar kantoren, enige handelsnamen en een volledige beschrijving van haar producten en/of Betaaldiensten.

7.3 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke informatie niet (tijdig) ter beschikking van ICEPAY staat, wijzigt, de verstrekte gegevens onjuist of misleidend blijken te zijn of indien Merchant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft ICEPAY het recht de Overeenkomst te beëindigen of haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst zonder voorafgaande aankondiging op te schorten conform artikel 4.3. De reeds gemaakte kosten zullen bij beëindiging bij Merchant in rekening worden gebracht.

7.4 Merchant is verantwoordelijk voor het gebruik en een juiste toepassing in zijn organisatie van de door ICEPAY te verlenen Betaaldiensten, alsmede voor de te gebruiken hulpmiddelen daarbij, van welke aard dan ook, alsmede voor de beveiliging ervan.

7.5 Merchant zal de regels en instructies van ICEPAY en Betaalinstrument Leveranciers te allen tijde nakomen. Indien de Merchant niet voldoet aan haar verplichtingen in dit artikel, zal ICEPAY gerechtigd zijn om haar Betaaldiensten (deels) op te schorten.

## 8. Geheimhouding/Concurrentiebeding

- 8.1 ICEPAY en Merchant verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle informatie over elkaars organisatie, zoals bijvoorbeeld, maar niet daartoe beperkt, met betrekking tot cliënten en Betaaldiensten, waarvan zij kennis nemen bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- 8.2 ICEPAY is gerechtigd de naam en het logo van Merchant op de ICEPAY website en/of een referentielijst te plaatsen en aan derden kenbaar te maken.
- 8.3 Merchant zal gedurende de Overeenkomst en tot 12 (twaalf) maanden na het beëindigen van de Overeenkomst, op welke wijze dan ook, geen directe, dan wel indirecte zakelijke relaties aangaan met een medewerker van ICEPAY, behoudens schriftelijke toestemming van ICEPAY.

## 9. Intellectuele eigendomsrechten

- 9.1 ICEPAY behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot alle Betaaldiensten, de Infrastructuur ICEPAY en Aanbiedingen. Het is Merchant niet toegestaan de Betaaldiensten en/of Aanbiedingen op enigerlei wijze te vermenigvuldigen, aan derden af te staan of in bruikleen te geven.
- 9.2 Eventuele uit de uitvoering van de Overeenkomst voortkomende rechten van intellectuele eigendom zijn van ICEPAY.
- 9.3 Het is Merchant niet toegestaan enige aanduiding omtrent bedoelde intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en overige rechten te (laten) verwijderen of te wijzigen.
- 9.4 Indien, ongeacht door wie, wijzigingen in de Betaaldiensten aangebracht worden, blijven de op de gewijzigde Betaaldiensten rustende intellectuele eigendomsrechten van ICEPAY bij ICEPAY rusten. Indien voornoemde rechten niet bij ICEPAY rusten, zal Merchant kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde rechten aan ICEPAY.
- 9.5 Indien Merchant van de Betaaldiensten een nieuw product vormt komen alle intellectuele eigendomsrechten daarvan toe aan ICEPAY.
- 9.6 Indien derden aanspraak maken op deze intellectuele eigendomsrechten, is Merchant verplicht ICEPAY onverwijld daarvan op de hoogte te stellen.

## 10. Boetebeding

- 10.1 Bij overtreding van het bepaalde in artikelen 8 en/of 9 is Merchant zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete van € 10.000 (tienduizend euro) per overtreding en tevens € 5.000 (vijfduizend euro) voor iedere dag dat de overtreding voortduurt verschuldigd, te betalen aan ICEPAY, onverminderd het recht van ICEPAY om aanvullende schadevergoeding te vorderen en/of de Overeenkomst onverwijld te ontbinden.

## 11. Klachten

- 11.1 Klachten dienen binnen 8 dagen door Merchant langs elektronische weg bij ICEPAY op het daartoe op de website gecommuniceerde mailadres te zijn ingediend, bij gebreke waarvan verondersteld wordt dat Merchant de Dienst onvoorwaardelijk heeft geaccepteerd.
- 11.2 De klacht zal na ontvangst worden geregistreerd en doorgeleid naar de verantwoordelijke afdeling van ICEPAY.
- 11.3 Klachten worden niet in behandeling genomen indien een wijziging in de Dienst door Merchant of derde de klacht heeft veroorzaakt.



- 11.4 Indien de klacht gegrond is (zulks ter beoordeling van ICEPAY) zal ICEPAY de klacht afhandelen.
- 11.5 Klachten van Eindgebruikers worden doorgeleid naar Merchant en zullen tevens worden geregistreerd bij ICEPAY ten behoeve van fraudebestrijding. ICEPAY is gerechtigd kosten in rekening te brengen voor de klachtenafhandeling conform de Prijslijst.
- 11.6 Merchant beschikt voor haar Eindgebruikers over een goed gedocumenteerde en functionerende klachten- en escalatieprocedure, met een telefonisch meldpunt en e-mailadres, die voldoet aan de eisen die daaraan gesteld worden door de banken en instellingen die de betalingen verwerken voor Merchant.

## 12. Aansprakelijkheid

- 12.1 De aansprakelijkheid van ICEPAY is beperkt tot vergoeding van directe schade tot het bedrag (exclusief BTW) dat bij Merchant op grond van de Overeenkomst gefactureerd is in het kalenderjaar van de indiening van de klacht, gemaximeerd tot € 100.000,- (honderdduizend euro), tenzij ICEPAY zich ter zake van schade heeft verzekerd, in welk geval de schade gemaximeerd is tot het verzekerde bedrag.
- 12.2 Merchant vrijwaart ICEPAY voor aansprakelijkheid jegens derden, inclusief – maar niet gelimiteerd tot – Eindgebruikers en Betaalmethoden Leveranciers ten aanzien van Transacties of enige andere aanspraken welke het gevolg zijn van enige tekortkoming van de Merchant omtrent haar dienstverlening, niet-naleving van de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden Derden en/of Rules & Regulations. Deze aansprakelijkheid blijft onverminderd van kracht na beëindiging van deze Overeenkomst.
- 12.3 ICEPAY is niet aansprakelijk indien Merchant zelf in verzuim is.
- 12.4 In geen geval is ICEPAY aansprakelijk voor schade, die is ontstaan of veroorzaakt doordat Merchant de Betaaldiensten heeft gebruikt voor een ander doel dan waarvoor zij zijn geleverd.
- 12.5 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten: a) die Merchant heeft gemaakt om de Dienst van ICEPAY aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; behoudens indien de Overeenkomst door Merchant wordt ontbonden of de Service of Betaaldiensten worden opgeschort door ICEPAY; b) gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade; c) gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Merchant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
- 12.6 Aansprakelijkheid van ICEPAY voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie en/of verlening van medewerking door Merchant, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op Merchant, is uitgesloten.
- 12.7 De aansprakelijkheid van ICEPAY ontstaat slechts nadat ICEPAY door Merchant binnen 2 (twee) weken na het ontstaan van de schade per aangetekend schrijven schriftelijk in gebreke is gesteld, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, ICEPAY ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten en Merchant maatregelen treft ter beperking van de schade. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten.
- 12.8 ICEPAY is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het niet (tijdig) verstrekken van Derden Diensten en voor schade die het gevolg is van het feit dat ICEPAY dient te voldoen aan bepaalde, veranderende en nieuwe wetgeving en andere regelgeving.



- 12.9 Merchant erkent te allen tijde \_tevens na beëindiging van de Overeenkomst – aansprakelijk te zijn voor, en Merchant zal ICEPAY vrijwaren voor alle claims ten aanzien van, door haar verwerkte Transacties en eventuele verliezen die daaruit voortvloeien, inclusief – maar niet gelimiteerd tot – storneringen, chargebacks en/of boetes voortvloeiend uit de Rules & Regulations of deze Overeenkomst.
- 12.10 Merchant erkent at ICEPAY geen partij is bij de overeenkomst tussen haar en Eindgebruikers. Merchant vrijwaart ICEPAY voor alle aanspraken en claims van Eindgebruikers.
- 12.11 Onverminderd het bepaalde in art. 6:89 BW en de elders in deze voorwaarden opgenomen klachttermijn, verjaart iedere vordering jegens ICEPAY in ieder geval 12 (twaalf) maanden nadat de gebeurtenis die de schade heeft veroorzaakt door de Merchant is ontdekt of redelijkerwijs had moeten zijn ontdekt.

### **13. Overmacht**

- 13.1 ICEPAY is niet gehouden tot nakoming van de Overeenkomst, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van Overmacht. ICEPAY kan zich tevens op Overmacht beroepen als Overmacht zich voordoet nadat ICEPAY haar verplichtingen had moeten nakomen.
- 13.2 Indien de tekortkoming ten gevolge van Overmacht van tijdelijke aard is, kan ICEPAY haar verplichtingen opschorten totdat de overmachtssituatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige vergoeding van schade gehouden te zijn. ICEPAY behoudt zich het recht voor bij Overmacht van Merchant betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties door ICEPAY.
- 13.3 De tekortkoming ten gevolge van Overmacht geeft Merchant geen recht op ontbinding van de Overeenkomst en/of schadevergoeding tenzij de tekortkoming meer dan drie (3) maanden voortduurt.

### **14. Nietigheid**

- 14.1 Indien één of meer bepalingen, geheel of gedeeltelijk van de Overeenkomst nietig of vernietigbaar zijn, zullen de overige (gedeelten van) bepalingen van de Overeenkomst onverkort van kracht blijven.
- 14.2 Partijen zullen ten aanzien van de (gedeelten van de) bepalingen die nietig of vernietigd zijn, in overleg met elkaar treden teneinde een vervangende regeling te treffen, in dier voege dat partijen ernaar zullen streven dat de strekking van de Overeenkomst (of resterende deel van de bepaling) in haar geheel in stand blijft.

### **15. Toepasselijk Recht en Geschillenregeling**

- 15.1 Op alle door ICEPAY met Merchant gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing, tenzij anders overeengekomen is. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing. Overige geschillen zullen naar keuze van ICEPAY worden beslecht door de rechtbank in Amsterdam.

### **16. Controles**

- 16.1 ICEPAY is gerechtigd technische beperkingen en controlemechanismen in de Betaaldiensten te verwerken. Voorts zijn ICEPAY en/of Betaalmethoden Leveranciers gerechtigd, zelf, dan wel middels een derde, onaangekondigd controles uit te voeren ten aanzien van naleving van deze Overeenkomst en/of de Rules en Regulations. Merchant zal hiertoe alle medewerking verlenen. Indien Merchant medewerking, dan wel de toegang, aan ICEPAY weigert, is ICEPAY gerechtigd de

Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.

## 17. Tweedelijns Support

17.1 Merchant is verantwoordelijk voor Eerstelijns Support. Indien Merchant onvoldoende deze Eerstelijns Support faciliteert of op verzoek van Merchant, zal ICEPAY Tweedelijns Support conform de tarieven van de Prijslijst bieden.

## B. INTEGRITEIT

### 18. Toezicht

18.1 ICEPAY is een integer bedrijf dat conform wet- en regelgeving handelt en staat onder toezicht van DNB. De Merchant is zich bewust dat er wettelijke plichten rusten op ICEPAY als betaaldienstverlener en zal ICEPAY vrijwaren voor schade die zij oploopt in verband met het toepassen van relevante wet- en regelgeving in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en/of Aanbieding.

### 19. Klantscreening

19.1 In het kader van de klantscreening als ontbindende voorwaarde voor totstandkoming van de Overeenkomst, zal ICEPAY conform het Platform Contract een volledig onderzoek uitvoeren naar Merchant, het profiel van Merchant en aangeleverde Know-Your-Customer documentatie, haar producten en/of diensten. Ook zal Merchant geïdentificeerd en geverifieerd worden en onderzocht worden wie uiteindelijk belanghebbende(n) van Merchant is/zijn. Na de acceptatie van Merchant, zullen periodieke herbeoordelingen van het klantdossier, controles en transactiemonitoring worden uitgevoerd. Merchant zal te allen tijde ervoor zorgdragen dat haar klantdossier bij ICEPAY correct en up-to-date is.

19.2 Merchant garandeert aan ICEPAY dat alle aangeleverde (Know-Your-Customer) informatie en documentatie volledig en juist is. Merchant dient nieuwe URL's (ook indien deze indirect of direct zijn gekoppeld aan een reeds beoordeelde URL) onverwijld en/of wijzigingen van het klantdossier van Merchant aan ICEPAY te melden op de daartoe voorgeschreven wijze, waarna een nieuwe screening zal worden uitgevoerd op de in 2.2.1. beschreven aspecten.

19.3 In aanvulling op de rechten van ICEPAY conform artikel 4.3, indien de Merchant het gebruik van de Betaaldiensten misbruikt, fraude pleegt, in strijd handelt met wet-en regelgeving en/of de Rules en Regulations, opzettelijk foutieve informatie aanlevert en of enige andere frauduleuze en of misbruik makende handelingen verricht, is Merchant zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete zoals bepaald in artikel 19.4 verschuldigd te betalen aan ICEPAY, onverminderd het recht van ICEPAY om aanvullende schadevergoeding - waaronder de omzetsderving indien ICEPAY de Overeenkomst tevens ontbindt - en andere kosten zoals juridische- en onderzoekskosten te vorderen. Het bepalen van de hoogte van de boete geschiedt geheel naar (redelijk) oordeel van ICEPAY, afhankelijk van de ernst van de omstandigheden van het geval, conform de categorieën van artikel 19.4.

19.4 ICEPAY behoudt zich het recht voor het innen van de boete uit handen te geven. Alle kosten ter zake komen voor rekening van de Merchant die de boete verbeurt.

**19.5 Categorie 1:** Een boete van € 3.000 (drieduizend) per overtreding en € 1.500 (vijftienhonderd) voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, **Categorie 2:** Een boete van € 5.000 (vijfduizend) per overtreding en € 2.500 (vijfentwintighonderd) voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, **Categorie 3:** Een boete van € 10.000 (tienduizend) per overtreding en € 5.000 (vijfduizend) voor iedere dag dat de overtreding voortduurt,

## 20. Fraude/ Witwassen

- 20.1 ICEPAY behoudt zich het recht voor, naar haar eigen oordeel de Betaaldiensten (gedeeltelijk of geheel) op te schorten en/of de Overeenkomst te ontbinden, indien geconstateerd wordt of het vermoeden bestaat dat Merchant en/of haar uiteindelijk belanghebbenden in strijd handelen met de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft) onder andere door (maar niet daartoe beperkt) frauduleuze, witwas- of terrorismedoeleinden te dienen, dan wel activiteiten uitvoert ten aanzien van Risicolanden of PEPs (onacceptabel voor ICEPAY), inbreuk maken op rechten van Betaalmethoden Leveranciers of derden en/of in strijd te handelen met de Rules & Regulations en/of de Overeenkomst.
- 20.2 Van fraude of andere constatering cq. vermoedens zoals genoemd in artikel 20.1 kan ICEPAY aangifte doen.
- 20.3 Op basis van nacalculatie zullen de kosten op basis van een uurtarief van € 85,00 (vijfentachtig) voor onderzoek conform artikel 20.1 bij Merchant in rekening worden gebracht.

## 21. Rules & Regulations

- 21.1 Beide partijen zullen zich bij de uitvoering van haar verplichtingen onder deze Overeenkomst en het verrichten cq. ontvangen van de Betaaldiensten te allen tijde houden aan de Rules & Regulations, inclusief – maar niet gelimiteerd tot – de Payment Card Industry Data Security Standaarden (PCI-DSS), Op verzoek zal Merchant bewijs aanleveren van haar naleving van de PCI-DSS voorwaarden.
- 21.2 Merchant zal ICEPAY vrijwaren ten aanzien van enige en alle claims van Betaalinstrument Leveranciers en uitgevers van de Rules & Regulations ten aanzien van niet-naleving van haar verplichtingen onder de Rules & Regulations. Deze aansprakelijkheid blijft ook na beëindiging van deze Overeenkomst van kracht.

## C. BETAALDIENSTEN

### 22. Algemeen

- 22.1 ICEPAY verzorgt Betaaldiensten. ICEPAY kan deze Betaaldiensten ten aanzien van credit card Transacties als Payment Service Provider (PSP) of als Payment Facilitator (PF) leveren, zoals neergelegd in de Rules & Regulations. In het geval ICEPAY als PF opereert, treedt zij op namens de Acquiring Partner bij het aangaan van deze Overeenkomst.
- 22.2 Merchant erkent dat zij te allen tijde (financieel) verantwoordelijk en aansprakelijk is voor alle Transacties verwerkt onder haar account bij ICEPAY, gedurende de termijn van de Overeenkomst en na beëindiging daarvan, inclusief de daaruit voortvloeiende aansprakelijkheden zoals Chargebacks, storno's, boetes etc. De Merchant is niet gerechtigd om Transacties van derde partijen of van webshops die niet toebehoren aan Merchant te verwerken.

### 23. Stichting Derdengelden

- 23.1 ICEPAY heeft het ontvangen van gelden uitbesteed aan Stichting Derdengelden. Stichting Derdengelden beheert het gedeelte van de ontvangen gelden voor Merchant tot aan het moment

van uitbetaling conform de Overeenkomst aan Merchant.

- 23.2 Behoudens voor een betaalmethode anders wordt overeengekomen, stemt Merchant ermee in dat de betalingen van Eindgebruikers door de Betaalmethoden Leveranciers worden betaald op een bankrekening van Stichting Derdengelden.
- 23.3 ICEPAY zendt Merchant periodiek een overzicht (Outpayment Overview) van de door Stichting Derdengelden voor de Merchant ontvangen bedragen, waarop gespecificeerd wordt aangegeven welk deel van die bedragen op grond van de Overeenkomst aan Merchant en welk deel aan ICEPAY toekomt. Tussen de verzending van de Outpayment Overview en incasso van het daaruit blijvende verschuldigde bedrag conform volgend artikel, zal 1 (één) werkdag liggen. Tevens factureert ICEPAY periodiek aan Merchant, met een betalingstermijn van 14 (veertien) dagen, waarbij ICEPAY het haar toekomende deel van de door Stichting Derdengelden ontvangen bedragen aan de Merchant in rekening brengt. Als de Merchant op basis van een Outpayment Overview een bedrag te vorderen heeft van ICEPAY, zal ICEPAY dit bedrag binnen 5 (vijf) werkdagen na het beschikbaar stellen van het Outpayment Overview aan de Merchant voldoen.
- 23.4 Merchant verleent (afhankelijk van de aard van de Dienst) bij het aangaan van de Overeenkomst ofwel (i) een onherroepelijke volmacht aan ICEPAY om hetgeen de Merchant uit hoofde van de Overeenkomst aan ICEPAY verschuldigd is (zoals maar niet beperkt tot refunds, Chargebacks, Outpayment Overview, gefactureerde bedragen) bij Stichting Derdengelden te incasseren, ofwel (ii) de verschuldigde bedragen per automatische incasso van de rekening van Merchant af te schrijven. Merchant laat deze machtiging registreren bij zijn of haar bank, bij gebreke waarvan ICEPAY bevoegd is haar verplichtingen op te schorten.
- 23.5 Ingeval optie (i) van het vorige artikel van toepassing is, is Stichting Derdengelden gerechtigd de verschuldigde bedragen te verrekenen met bedragen die Stichting Derdengelden dient betalen aan ICEPAY en het restant uit te betalen aan Merchant.
- 23.6 Stichting Derdengelden is bevoegd uitbetaling op te schorten in geval een derde aanspraak maakt op deze betaling of aan een derde uit te betalen indien zij daartoe krachtens executoriale titel verplicht wordt. Stichting Derdengelden draagt dan tevens zorg voor de betaling van de door Merchant verschuldigde bedragen aan ICEPAY. ICEPAY kan hiervoor administratieve kosten in rekening brengen.
- 23.7 Indien incassering van het gefactureerde bedrag niet slaagt in de kalendermaand van de factuur, zal ICEPAY het bedrag de eerstvolgende kalendermaand bij Stichting Derdengelden / Merchant incasseren. Er wordt dan bij Merchant € 12,50 (twaalf vijftig) aan administratiekosten in rekening gebracht.
- 23.8 Indien ICEPAY om wat voor reden dan ook, haar vordering op Merchant ook in deze tweede kalendermaand niet bij Merchant kan incasseren of niet ontvangt, zal Merchant, zonder voorafgaande ingebrekestelling, over het openstaande bedrag de wettelijke rente en kosten verschuldigd zijn vanaf de eerste dag na het verstrijken van een periode van 14 (veertien) dagen na de datum van de facturatie tot aan de dag der algehele voldoening. De vordering kan dan uit handen worden gegeven, in welk geval Merchant gehouden is tot vergoeding van buitenrechtelijke- en gerechtelijke kosten, met een minimum van 15% van het openstaande bedrag.
- 23.9 Een betaling door Merchant strekt primair ter voldoening van de door ICEPAY gemaakte invorderingskosten, vervolgens van de rente en ten slotte van het openstaande bedrag.
- 23.10 ICEPAY is bij (vermoeden van) fraude van Merchant en/of (een) bepaalde Eindgebruiker(s) gerechtigd alle nodige maatregelen te nemen om haar schade en de schade van Stichting Derdengelden te minimaliseren, zoals (maar niet daartoe beperkt) door het opschorten van haar Betaaldiensten conform artikel 4.3, waaronder het blokkeren van uitbetalingen aan Merchant en het automatisch incasseren van tegoeden bij Merchant inzake storneringen, refunds, chargebacks etc.

- 23.11 De Merchant is te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor de Transacties verwerkt door de ICEPAY en alle eventueel daaruit voortvloeiende verliezen. Indien er vanwege storneringen, refunds, Chargebacks, boetes opgelegd door ICEPAY of Betaalmethoden Leveranciers etc. een negatief saldo ontstaat bij Stichting Dergengelden is ICEPAY bevoegd haar verplichtingen op te schorten, en zal Merchant verplicht zijn het tekort binnen tien (10) dagen aan te vullen. ICEPAY, naast de wettelijke handelsrente, gerechtigd per dag dat de vordering niet is voldaan € 10 (tien) administratiekosten in rekening te brengen. ICEPAY is gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden indien Merchant niet voldoet aan haar verplichtingen onder dit artikel.
- 23.12 Merchant erkent dat ICEPAY te allen tijde, indien (vaste) Holdbacks noodzakelijk zijn, een (vast) percentage in te houden van de uitbetalingen aan de Merchant of een vast bedrag als borg te eisen voor Chargebacks, storno's en andere risico's ten aanzien van de Transacties. De niveaus van eventuele Holdbacks kunnen gedurende de termijn van de Overeenkomst te allen tijde door ICEPAY worden aangepast, indien het risicoprofiel van de Merchant en/of haar Transacties dit rechtvaardigen. De ingehouden bedragen zullen op termijn worden uitbetaald.. Het inhoudingspercentage of het vaste bedrag kan in overleg met Merchant worden aangepast door ICEPAY. Desalniettemin erkent Merchant dat de uiteindelijke beslissing te allen tijde bij ICEPAY ligt. ICEPAT zal haar rechten onder dit artikel met de nodige zorgvuldigheid toepassen. Enige Holdbacks kunnen voor een periode van 6 (zes) maanden na beëindiging van de Overeenkomst of na levering van de diensten door Merchant aan Eindgebruikers worden vastgehouden door ICEPAY indien noodzakelijk voor het afdekken van haar financiële risico's, inclusief - maar niet gelimiteerd tot - chargebacks, boetes en storneringen.
- 23.13 ICEPAY kan de gehele uitbetaling van Merchant voor onbepaalde tijd als Holdback vasthouden indien er een onderzoek loopt naar (de organisatie van) de Merchant, ongeacht de Merchant of aard van dit onderzoek, ook indien ICEPAY geen mededelingen mag doen over dit onderzoek.

## 24. Rentevoet en koersopslag

- 24.1 Wijzigingen in de rentevoet of de wisselkoers kunnen met onmiddellijke ingang zonder kennisgeving worden toegepast door ICEPAY waarbij de wijzigingen gebaseerd zijn op de referentierentevoet of referentiewisselkoers die is overeengekomen.
- 24.2 ICEPAY berekend bij Transacties die plaatsvinden in landen die niet tot de Europese Monetaire Unie behoren, over het transactiebedrag in euro's een koersopslag van 0,2 %.

## 25. Systemen

- 25.1 In het kader van de toegang tot en het gebruik van de Betaaldiensten, beschikt en blijft Merchant beschikken over een Infrastructuur die voldoet aan de door ICEPAY vastgestelde eisen. Indien Merchant hieraan niet voldoet, of een nieuwe website toevoegt die niet voldoet, wordt de op ICEPAY rustende verplichting tot het verlenen van Betaaldiensten door ICEPAY opgeschort.
- 25.2 Merchant stelt ICEPAY in de gelegenheid te controleren of de in dit artikel bedoelde eisen in acht worden genomen, alsmede om het gebruik van de Betaaldiensten te analyseren. De resultaten van een analyse zullen niet aan derden ter beschikking worden gesteld. Dit geldt niet voor cijfers en data aangaande het gebruik van de Betaaldiensten die niet direct herleidbaar zijn tot het gebruik van Merchant.
- 25.3 Indien Merchant na een controle alsnog de in artikel 25.1 bedoelde eisen niet in acht neemt, heeft ICEPAY het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen zonder voorafgaande ingebrekestelling.

- 25.4 Merchant is verplicht aanwijzingen van ICEPAY omtrent gebruik van de Betaaldiensten en/of aanpassingen van haar website(s) op te volgen.
- 25.5 Een storing in de Betaaldiensten dient door Merchant onmiddellijk te worden gemeld bij ICEPAY.
- 25.6 De kosten voor het opheffen van de storing komen voor rekening van Merchant, indien blijkt dat de oorzaak van de storing te wijten is aan zijn handelen of nalaten.
- 25.7 ICEPAY stelt Merchant van tevoren op de hoogte van voorgenomen onderhoud betreffende de Infrastructuur, indien dit onderhoud leidt tot problemen met betrekking tot de toegang tot de Betaaldiensten. ICEPAY is gerechtigd, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, wijzigingen aan te brengen in de Infrastructuur van ICEPAY die invloed kunnen hebben op de door Merchant gehanteerde browsers. ICEPAY stelt Merchant hiervan op de hoogte.

## **26. Beschikbaarheid Betaaldiensten**

- 26.1 ICEPAY draagt zorg voor de terbeschikkingstelling van de Betaaldiensten. ICEPAY streeft naar een beschikbaarheidspercentage van:
- 99% van maandag t/m vrijdag tussen 06.00 en 24.00 uur (CET);
  - 98% van maandag t/m vrijdag tussen 24.00 en 06.00 uur (CET);
  - 97% van zaterdag t/m zondag tussen 00.00 en 24.00 uur (CET).
- 26.2 Het in artikel 26.1 genoemde percentage wordt gemeten over een kalenderjaar. De tijd voor onderhoud is niet inbegrepen.
- 26.3 ICEPAY streeft ernaar alle nuttige en nodige maatregelen te treffen om de continuïteit van de Betaaldiensten te verzekeren door middel van gangbare virusprotectie-programma's.
- 26.4 ICEPAY streeft naar een voldoende beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door ICEPAY gebruikte computerapparatuur en computerprogramma's en/of opgeslagen data.

## **27. Gebruik van Identificatiegegevens**

- 27.1 ICEPAY stelt Identificatiegegevens uitsluitend aan Merchant ter beschikking voor gebruik van Betaaldiensten. Merchant gaat zorgvuldig om met de Identificatiegegevens. Merchant stelt ICEPAY bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik ICEPAY in kennis. ICEPAY is niet aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Identificatiegegevens.
- 27.2 Constatering of vermoeden van misbruik van de Identificatiegegevens levert verzuim op aan de zijde van Merchant. ICEPAY kan in dat geval Merchant aanwijzingen geven, ter opheffing van het misbruik.

## **28. Dataverkeer van Merchant**

- 28.1 ICEPAY verplicht zich tot geheimhouding met betrekking tot de informatie inzake de Transacties, welke voor Merchant worden verwerkt en ICEPAY zal de noodzakelijke technische en organisatorische maatregelen nemen ten aanzien van verwerking en opslag van gegevens inzake Transacties. Transactiegegevens worden in beginsel door ICEPAY zodanig vastgelegd dat deze, gedurende minimaal één jaar na vastlegging, door Merchant kunnen worden geraadpleegd. Vervolgens worden deze door ICEPAY gearchiveerd conform de wettelijke vereisten.
- 28.2 Merchant is verantwoordelijk voor de inhoud van zijn dataverkeer conform de gedragscode, zoals uiteengezet in artikel 30 en voor het maken van Back-ups.
- 28.3 Merchant vrijwaart ICEPAY voor vorderingen van derden in verband met (de inhoud van) het



dataverkeer of informatie afkomstig van Merchant.

28.4 ICEPAY zal voor rekening van Merchant medewerking verlenen aan het overzetten van Transactiedata en/of overige data naar een andere applicatie indien daartoe verzocht door Merchant. ICEPAY garandeert nimmer dat de aanwezige Transactiedata en/of overige data gedurende de Overeenkomst en/of na het einde van de Overeenkomst kunnen worden overgezet naar een andere applicatie of een andere betaaldienstverlener.

## 29. Persoonsgegevens

29.1 Merchant is verantwoordelijk voor de bescherming van (persoons)gegevens die worden bewerkt in het kader van de Betaaldiensten ten behoeve van Merchant. ICEPAY verwerkt de Transactiedata vanuit haar rol als bewerker conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens en zal daartoe alle instructies volgen zoals gegeven door Merchant.

29.2 Merchant vrijwaart ICEPAY van alle claims wegens inbreuk op de persoonlijke levenssfeer.

29.3 Voor zover Merchant daartoe gerechtigd is, stemt Merchant in met het verwerken van (persoons)gegevens van Merchant, Eindgebruikers voor de uitvoering van deze Overeenkomst en ontvangst van Derden Diensten. Deze verwerking van persoonsgegevens bevat onder meer Identificatiegegevens en Transactiedata en is slechts toegankelijk voor ICEPAY, haar onderaannemers, Betaalmethoden Leveranciers en derden voorzover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Deze gegevens worden niet aan andere derden verstrekt, behoudens in de gevallen wanneer ICEPAY hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is of toestemming van de betrokken persoon is verkregen. In dit laatste geval zal ICEPAY Merchant direct op de hoogte stellen van een dergelijke verstrekking (mits wettelijk toegestaan). ICEPAY is niet aansprakelijk voor misbruik van deze gegevens door derden.

29.4 Met uitzondering van hetgeen in artikel 29.1 gesteld, is ICEPAY verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens welke worden verwerkt en/of opgeslagen in de Infrastructuur van ICEPAY.

29.5 Met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens handelt ICEPAY in opdracht van Merchant. De verwerking van de persoonsgegevens geschiedt uitsluitend in het kader van de uitvoering van de Dienst.

29.6 Voor zover Eindgebruikers direct toegang hebben tot de Dienst, is Merchant verantwoordelijk voor de informatieverstrekking aangaande de rechten op grond van de Wet bescherming Persoonsgegevens aan de personen van wie persoonsgegevens verwerkt worden en de naleving van de overige bepalingen van deze wet.

## 30. Gedragscode

30.1 Er dient op verantwoorde wijze gebruik te worden gemaakt van de Betaaldiensten. Het is verboden de Betaaldiensten op dergelijke wijze te gebruiken waardoor zich: a) beschadigingen kunnen voordoen in Infrastructuur; en/of b) verstoringen in het gebruik kunnen voordoen.

30.2 Het is verboden om de Betaaldiensten, waaronder betaalmethoden, voor illegale praktijken te benutten en/of in strijd met de Overeenkomst en/of in strijd met de benodigde zekerheid voor Eindgebruikers, Merchants, en/of ICEPAY te gebruiken. Hieronder vallen onder andere (maar niet daartoe beperkt) de volgende handelingen en gedragingen:

a) het inbreuk maken op de rechten van derden of het mogelijk maken inbreuk te plegen op de rechten van derden, zoals doch niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten en

- privacyrechten;
- b) het niet voldoen aan de geldende wetgeving en/of overige regelgeving ter zake;
- c) het (mogelijk) veroorzaken van schade aan betaalnetwerken of de merken van Betaalmethoden Leveranciers;
- d) spamming (het ongevraagd verspreiden (of thans voor derden mogelijk te maken) van reclameboodschappen en overige mededelingen);
- e) het bewaren/verspreiden van (dieren- en/of kinder)pornografie;
- f) seksuele intimidatie, discriminatie en/of het op andere wijze lastig vallen van personen;
- g) verspreiding dan wel op enige andere wijze voor derden beschikbaar te stellen van obscene, beledigend en kwellend materiaal en/of ander materiaal van dergelijke aard;
- h) dreigementen;
- i) opslag en verspreiding van virussen, worms en/of overige destructieve activiteiten;
- j) het zonder toestemming binnendringen (hacken) van accounts, systemen en/of netwerken van derden en/of ICEPAY en/of het verrichten en/of nalaten van enige andere handeling die hacken mogelijk maakt.

30.3 ICEPAY en/of Betaalmethoden Leveranciers zijn niet aansprakelijk voor door Merchant en/of derden geleden schade als gevolg van door ICEPAY genomen maatregelen als bedoeld in voorgaand artikel, onverlet latende de verplichtingen tot betaling van de overeengekomen bedragen door Merchant.

30.4 Indien de ernst van het handelen en/of niet handelen van Merchant dit rechtvaardigt en/of het handelen en/of niet handelen worden voortgezet, ondanks de maatregelen van en/of ten behoeve van ICEPAY, zoals uiteengezet in artikel 30.2, heeft ICEPAY het recht de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat ICEPAY tot enige schadevergoeding ter zake, dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden, is gehouden.

## **D. DERDEN DIENSTEN**

### **31. Algemeen**

31.1 Merchant erkent dat voor het gebruik van bepaalde betaalmethoden goedkeuring noodzakelijk is van Betaalinstrument Leveranciers. Bij enkele betaalmethoden komt ook een overeenkomst tussen de Merchant en Betaalinstrument Leveranciers tot stand, waarvoor de Algemene Voorwaarden Derden gelden. De Merchant draagt het risico voor de daadwerkelijke levering van de Derden Diensten door Betaalinstrument Leveranciers, waaronder de afdracht van betalingen door Betaalinstrument Leveranciers, al dan niet met tussenkomst van ICEPAY.

31.2 De Betaalmethoden Leveranciers die Derden Diensten leveren worden niet beschouwd als onderaannemers van ICEPAY. ICEPAY is niet verantwoordelijk voor het blijvende aanbod, de beschikbaarheid en de goede werking van de (betaal)diensten en betaalmethoden van Betaalinstrument Leverancier.

31.3 Merchant erkent dat Betaalinstrument Leveranciers en/of de uitgevers van de Rules en Regulations te allen tijde de toegang van Merchant tot het betreffende betaalinstrument of betaalnetwerk kan ontzeggen, zonder dat genoemde partijen en/of ICEPAY hiervoor aansprakelijk zijn.

31.4 Er vindt door ICEPAY geen Onderhoud, Support dan wel andere diensten plaats met betrekking tot Derden Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

31.5 Met betrekking tot geleverde Derden Diensten verzorgt ICEPAY indien overeengekomen de service en garantie op door derden geleverde hardware (zoals betaalterminals), onder de voorwaarden van de Algemene Voorwaarden Derden.

31.6 Merchant is slechts onder de voorwaarden van de Betaalmethoden Leveranciers gerechtigd de naam en het logo van de betreffende Betaalmethoden Leverancier op de website van Merchant te plaatsen. Merchant erkent dat de Betaalmethoden Leveranciers de exclusieve eigenaren/licentiehouders zijn van de merken van een betaalmethode en dat hij/zij dit nimmer zal bestrijden. ICEPAY is gerechtigd de Overeenkomst onverwijld (gedeeltelijk) op te schorten en/of te ontbinden in geval van enig frauduleus of onrechtmatig gebruik van de naam en/of logo van een Betaalmethoden Leverancier. Een Betaalmethode Leverancier is gerechtigd te allen tijde te eisen dat Merchant het gebruik van haar naam en/of logo staakt.

## **E. BETALING**

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

32.1 Alle verschuldigde bedragen worden berekend conform de Prijslijst en zijn exclusief BTW en andere heffingen. De verschuldigde bedragen zullen inclusief BTW, andere heffingen en eventuele orderkosten, verzendkosten, uurlonen, reis- en wachttijdvergoedingen, de werkelijk gemaakte reis- en verblijfskosten en overige kosten (van derden) verbonden aan de werkzaamheden, in euro's worden gefactureerd.

32.2 ICEPAY factureert de verschuldigde bedragen maandelijks, tenzij anders is overeengekomen, met een betalingstermijn van 14 (veertien) dagen. ICEPAY is bevoegd tot verrekening van de gefactureerde bedragen.

32.3 Wanneer Merchant tekortschiet in de nakoming van een betalingsverplichting is Merchant in gebreke zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist. Merchant is aan ICEPAY verschuldigd de kosten en wettelijke rente zoals uiteengezet in artikel 23.8.

32.4 ICEPAY kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, rechten en informatie onder zich houden totdat Merchant alle aan ICEPAY verschuldigde bedragen betaald heeft. De levering van Betaaldiensten wordt opgeschort indien Merchant in verzuim is met het voldoen van de gefactureerde bedragen. Deze opschorting laat de betalingsverplichting van ICEPAY onverlet.

32.5 ICEPAY heeft het recht haar werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Merchant om aan zijn verplichtingen te voldoen.

32.6 Indien ICEPAY niet in staat is tot levering van een Dienst als gevolg van verzuim aan de zijde van Merchant, is ICEPAY gerechtigd maandelijks een 1,5% rentevergoeding in rekening te brengen over het verschuldigde bedrag.

### **33. Tariefwijzigingen**

33.1 ICEPAY is gerechtigd de transactiekosten en tarieven te wijzigen in geval van bijvoorbeeld een wijziging van een of meer kostenposten onder andere, maar niet beperkt daartoe, door nieuwe wet- en regelgeving en/of gewijzigde wisselkoers, Consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens), of de CBS-index zakelijke dienstverlening.

33.2 ICEPAY indexeert jaarlijks haar tarieven. ICEPAY zal een wijziging in de tarieven één kalendermaand voordat de wijziging van kracht wordt aan Merchant schriftelijk bekend maken. Een wijziging van transactiekosten treedt direct in werking, nadat Merchant op de hoogte is gesteld van een dergelijke verhoging.

33.3 Indien Merchant niet instemt met een prijswijziging is Merchant gerechtigd de Overeenkomst te

beëindigen met ingang van de datum dat de prijswijziging van kracht zal zijn, indien de totale prijsverhoging gedurende 1 (één) jaar het door het CBS gepubliceerde inflatiecijfer van het actuele jaar (dan wel het voorafgaande jaar voor prijsverhogingen aangekondigd voor het volgende jaar) met meer dan 10% overschrijdt.

#### **34. Kosten**

34.1 Onverminderd het hiervoor bepaalde, komen alle kosten die voor ICEPAY uit de relatie met de Merchant voortvloeien, waaronder (maar niet uitsluitend) (juridische) kosten in verband met ten laste van Merchant onder ICEPAY gelegde beslagen, binnen de grenzen van de redelijkheid voor rekening van de Merchant.