

Algemene Voorwaarden ICEWORX

Inhoud

Hoofdstuk A – Gebruik van het ICEWORX Platform.....	1
Hoofdstuk B – Transportdiensten.....	3
Hoofdstuk C – Verzekeringsdiensten.....	4
Appendix A – Definities.....	6

Bijlagen:

[Bijlage 2. Verwerkers overeenkomst](#)

[Bijlage 3. Acceptable Use Policy](#)

[Bijlage 4. Tarieven en pakketten ICEWORX 2026](#)

Hoofdstuk A – Gebruik van het ICEWORX Platform

Dit Hoofdstuk A is van toepassing op het gebruik door de Klant van het ICEWORX Platform en alle daarin aangeboden functionaliteiten. Voor bepaalde functionaliteiten kunnen aanvullende voorwaarden gelden als uiteengezet in de overige hoofdstukken.

Artikel 1 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden (hierna: "**Voorwaarden**") zijn van toepassing op al het gebruik van de Diensten en het Platform door de Klant. Eventuele algemene voorwaarden van de Klant zijn uitdrukkelijk van toepassing uitgesloten. Afwijkingen gelden slechts indien ICEWORX deze schriftelijk heeft bevestigd.
2. In deze Voorwaarden hebben begrippen met een hoofdletter de betekenis die is toegekend in Appendix A van deze Algemene Voorwaarden.
3. ICEWORX is gerechtigd deze Voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen, met inachtneming van een voorafgaande kennisgevingstermijn van dertig (30) dagen. Indien een wijziging een wezenlijk nadelig effect heeft op de Klant, heeft de Klant het recht het actieve Abonnement te beëindigen door een schriftelijke opzegging aan ICEWORX.

Artikel 2 – Registratie en Account

1. Om gebruik te kunnen maken van de Diensten dient de Klant zich te registreren via het Platform en het toepasselijke Abonnement te selecteren. De Klant staat ervoor in dat de verstrekte registratiegegevens juist, volledig en actueel zijn.
2. Indien adres-, factuur- of contactgegevens van de Klant wijzigen, dient de Klant deze onmiddellijk bij te werken via het Platform of ICEWORX hiervan onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen.
3. De Klant is verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van zijn inloggegevens en voor alle activiteiten die plaatsvinden via zijn Account. ICEWORX dient onmiddellijk te worden geïnformeerd over elk (vermoeden van) ongeoorloofd gebruik van de Account.

Artikel 3 – Abonnement en Looptijd

1. De Klant is Abonnementsvergoedingen verschuldigd bij een betaald Abonnement, conform het in de Overeenkomst gekozen Pakket.
2. Afhankelijk van het Pakket kan een maximaal volume van Zendingen van toepassing zijn. Bij overschrijding is ICEWORX gerechtigd naar eigen inzicht: (i) het Abonnement te upgraden naar een hoger niveau passend bij het daadwerkelijke volume; en/of (ii) een aanvullende vergoeding per aangemaakt verzendlabel in rekening te brengen voor elk label dat het volumelimiet overschrijdt.
3. De looptijd van het Abonnement bedraagt 12 maanden, conform de keuze vastgelegd in de Overeenkomst. De Overeenkomst kan niet tussentijds worden opgezegd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
4. Opzegging dient schriftelijk per e-mail te geschieden, minimaal drie (3) maanden vóór de Einddatum van de lopende periode. Bij het uitblijven van tijdige opzegging wordt de Overeenkomst automatisch verlengd voor een aaneensluitende periode gelijk aan de oorspronkelijke looptijd, tegen de op dat moment geldende tarieven.
5. Indien dit bij de registratie is aangeboden, kan de Klant het Abonnement starten met een gratis proefperiode van veertien (14) dagen, of zoals anderszins bij registratie vermeld. Tenzij de Klant het Abonnement vóór het einde van de proefperiode via het Platform opzegt, is de Klant de toepasselijke Abonnementsvergoeding verschuldigd.

Artikel 4 – Abonnementsvergoedingen en prijswijzigingen

1. Abonnementsvergoedingen worden maandelijks of jaarlijks gefactureerd, zoals overeengekomen in de Overeenkomst. De Abonnementsvergoeding is steeds vooraf verschuldigd voor aanvang van de betreffende periode.
2. ICEWORX is gerechtigd Abonnementsvergoedingen, Pakketten en/of functionaliteiten tussentijds eenzijdig te wijzigen. Dergelijke wijzigingen worden niet eerder van kracht dan dertig (30) dagen nadat de Klant schriftelijk is geïnformeerd. Bij een wezenlijk nadelig effect heeft de Klant het recht het actieve Abonnement te beëindigen.
3. ICEWORX is gerechtigd haar tarieven éénmaal per twaalf (12) maanden te indexeren, met minimaal één (1) maand aankondiging. De indexering bedraagt het meerdere van: (i) vijf procent (5%); of (ii) de procentuele wijziging in de Geharmoniseerde Index van Consumentenprijzen (HICP) voor het eurogebied (Eurostat) over

de voorafgaande twaalf (12) maanden. Het beëindigingsrecht als bedoeld in artikel 4.2 is niet van toepassing op indexering op grond van dit artikel.

Artikel 5 – Facturering en Betaling

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen of vermeld, zijn alle door ICEWORX gecommuniceerde vergoedingen exclusief btw en overige belastingen of heffingen.
2. Klachten over facturen dienen schriftelijk te worden ingediend binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum. Na het verstrijken van deze termijn worden bezwaren niet meer in behandeling genomen en wordt de factuur geacht te zijn aanvaard.
3. Betaling dient te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum. Bij niet-tijdige betaling is de Klant van rechtswege in verzuim, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling vereist is. ICEWORX is gerechtigd de wettelijke handelsrente in rekening te brengen over het openstaande bedrag.
4. ICEWORX is bij niet-tijdige betaling gerechtigd de toegang tot het Platform tijdelijk op te schorten totdat volledige betaling inclusief eventuele rente en kosten is ontvangen, onverminderd het recht van ICEWORX op schadevergoeding.
5. ICEWORX kan te allen tijde vooruitbetaling, een bankgarantie of gelijkwaardige zekerheid verlangen.
6. Verrekening of opschorting door de Klant is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij ICEWORX hierover vooraf schriftelijk akkoord heeft gegeven en de betreffende vordering schriftelijk en onvoorwaardelijk heeft erkend.

Artikel 6 – Acceptabel gebruik

1. De Klant gebruikt het Platform en de Diensten uitsluitend in overeenstemming met de Overeenkomst, deze Voorwaarden en de Acceptable Use Policy (**Bijlage 3**). Bij strijdigheid prevaleert de AUP ten aanzien van het gebruik van het Platform.
2. Het is de Klant in ieder geval verboden:
 - a) de Diensten te gebruiken op een wijze die onwettig, frauduleus, misleidend of schadelijk is;
 - b) de integriteit, veiligheid of continuïteit van het Platform of de Diensten te verstoren of te compromitteren;
 - c) de Diensten te gebruiken voor het bouwen van concurrerende producten of diensten, of ten behoeve van benchmarking voor publicatiedoelinden;
 - d) ongeautoriseerde toegang te verkrijgen tot enig deel van de Diensten, systemen, netwerken of gegevens;
 - e) kwaadaardige code, virussen of schadelijke inhoud te uploaden, verzenden of verspreiden via het Platform;
 - f) persoonsgegevens van derden te verwerken via het Platform in strijd met de toepasselijke privacywetgeving.
3. ICEWORX behoudt zich het recht voor het gebruik van de Diensten te monitoren op naleving van dit artikel en de AUP. ICEWORX kan de toegang opschorten of de Overeenkomst beëindigen bij een (vermoedelijke) schending, onverminderd het recht op schadevergoeding.

Artikel 7 – Aansprakelijkheid

1. ICEWORX is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot winstderving, omzetverlies, gemiste besparingen, verlies van gegevens, immateriële schade of reputatieschade, ongeacht de grondslag voor aansprakelijkheid.
2. Vorderingen van de Klant op ICEWORX vervallen indien de Klant niet binnen één (1) jaar na het ontstaan van de vordering inhoudelijke juridische stappen heeft ondernomen. Schadeclaims dienen op straffe van verval van recht binnen drie (3) maanden na het ontdekken – of het redelijkerwijs kunnen ontdekken – van de schade schriftelijk bij ICEWORX te worden ingediend.
3. Indien en voor zover ICEWORX aansprakelijk is, geldt het volgende:
 - a) voor zaakschade: de aansprakelijkheid is beperkt tot herstel- en vervangingskosten en gemaximeerd op het bedrag van de betreffende factuur;
 - b) in overige gevallen: de aansprakelijkheid is beperkt tot de uitkering onder de aansprakelijkheidsverzekering van ICEWORX, vermeerderd met het eigen risico. Indien geen uitkering plaatsvindt, is de totale aansprakelijkheid per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat ICEWORX in de drie (3) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis onder het Abonnement in rekening heeft gebracht, met een absoluut maximum van € 10.000,00.
4. Voor zover door ICEWORX ingeschakelde derden hun aansprakelijkheid hebben beperkt, is ICEWORX gerechtigd die beperkingen namens de Klant te aanvaarden. Aansprakelijkheid van ICEWORX voor onverwachte tekortkomingen van ingeschakelde derden is uitgesloten.
5. ICEWORX is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van: (i) tijdelijke onbeschikbaarheid van het Platform; (ii) onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie door de Klant of (iii) handelingen of tekortkomingen van Vervoerders.
6. De beperkingen in dit artikel gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van ICEWORX of haar leidinggevenden.

Artikel 8 – Opschorting en Beëindiging

1. Indien de Klant één of meer verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is ICEWORX gerechtigd haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding.
2. Bij verzuim van de Klant is ICEWORX gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd haar recht op vergoeding van schade inclusief gederfde winst en kosten.
3. Bij beëindiging van de Overeenkomst zijn over en weer bestaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar.

4. ICEWORX is gerechtigd de Overeenkomst terstond en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen indien de Klant: (i) in staat van faillissement wordt verklaard; (ii) surseance van betaling aanvraagt; (iii) een verzoek tot schuldsanering indient; of (iv) anderszins de feitelijke beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen verliest.

Artikel 9 – Gegevensgebruik en Privacy

1. ICEWORX past passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen toe ter bescherming van het Platform en de daarin opgeslagen gegevens van de Klant.
2. ICEWORX en de Klant erkennen dat de Klant ten aanzien van de verwerking van Persoonsgegevens via het Platform kwalificeert als Verwerkingsverantwoordelijke en dat ICEWORX als Verwerker optreedt. ICEWORX verwerkt Persoonsgegevens uitsluitend conform de Verwerkersovereenkomst (**Bijlage 2**), die een integraal onderdeel vormt van de Overeenkomst.
3. ICEWORX is gerechtigd Gebruiksgegevens intern te verzamelen, analyseren en anderszins te verwerken voor bedrijfsdoeleinden, waaronder beveiliging, analytics, productontwikkeling en kwaliteitsverbetering. Gebruiksgegevens worden aan derden uitsluitend verstrekt in geaggregeerde en/of geanonimiseerde vorm.

Artikel 10 – Vertrouwelijkheid

1. Beide Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van de andere Partij ontvangen of anderszins verkrijgen. Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan alle informatie die redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden aangemerkt, ongeacht de aard of de wijze van verstrekking.
2. De geheimhoudingsverplichting geldt niet voor informatie die: (i) reeds algemeen bekend is of wordt, anders dan door een toerekenbare tekortkoming van de ontvangende Partij; of (ii) de ontvangende Partij rechtmatig en zonder geheimhoudingsplicht van een derde heeft verkregen.
3. Vertrouwelijke informatie mag uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de Overeenkomst en mag slechts worden gedeeld met medewerkers of derden voor zover noodzakelijk, en na oplegging van een gelijkwaardige geheimhoudingsverplichting.
4. Indien een Partij op grond van een wettelijke verplichting of rechterlijk bevel tot openbaarmaking verplicht is, stelt zij de andere Partij hiervan onverwijld vooraf schriftelijk op de hoogte, tenzij dit wettelijk verboden is.
5. De geheimhoudingsverplichting blijft vijf (5) jaar na beëindiging van de Overeenkomst onverminderd van kracht.

Artikel 11 – Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot het Platform en de Diensten – waaronder auteursrechten, merkrechten, octrooirechten en databankrechten – berusten bij ICEWORX of haar licentiegevers. De Klant verkrijgt geen eigendomsrechten op het Platform of de Diensten.
2. ICEWORX verleent de Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar recht om het Platform te gebruiken voor de overeengekomen doeleinden gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
3. Het is de Klant zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ICEWORX niet toegestaan: (i) het Platform of delen daarvan te reproduceren, te publiceren, te kopiëren of op te slaan anders dan voor intern gebruik; (ii) de naam, het logo of andere merkenmerken van ICEWORX te gebruiken; of (iii) het Platform te reverse engineeren of anderszins te decompileren.

Artikel 12 – Overige bepalingen

1. Bij overtreding van artikel 10 (Vertrouwelijkheid) of artikel 11 (Intellectuele Eigendomsrechten) verbeurt de Klant, zonder dat een voorafgaande aanmaning vereist is, een onmiddellijk opeisbare boete van € 10.000,00 per overtreding, vermeerderd met € 500,00 per dag of deel van een dag dat de overtreding voortduurt. Dit laat het recht van ICEWORX op volledige schadevergoeding onverlet.
2. Indien enige bepaling van deze Voorwaarden nietig of vernietigbaar is, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen verbinden zich de nietige of vernietigbare bepaling te vervangen door een geldige bepaling die het beoogde doel zo nauwkeurig mogelijk benadert.
3. Kennisgevingen onder deze Voorwaarden dienen schriftelijk te worden gedaan. E-mail volstaat tenzij anders bepaald.
4. Op deze Voorwaarden en de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten. Alle geschillen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.

Hoofdstuk B – Transportdiensten

Dit Hoofdstuk B is van toepassing wanneer de Klant gebruikmaakt van Transportdiensten via het Platform. De bepalingen van Hoofdstuk A zijn onverminderd van toepassing naast dit Hoofdstuk B.

Artikel 13 – Rol ICEWORX, Vervoerder en verplichtingen Klant

1. Wanneer de Klant via het Platform verzendlabels aanmaakt op grond van contracten die ICEWORX heeft afgesloten met Vervoerders, treedt ICEWORX op als expediteur in de zin van artikel 8:60 van het Burgerlijk Wetboek. Als expediteur is ICEWORX niet aansprakelijk voor het feitelijke vervoer of de uitvoering daarvan door de Vervoerder.
2. De Klant is gehouden alle instructies van ICEWORX en/of de Vervoerder(s) op te volgen, inclusief de instructies gepubliceerd in het Platform. Het Platform bevat bindende richtlijnen inzake verpakking, labeling, handling en Vervoerder-specifieke vereisten. ICEWORX behoudt het recht deze instructies te allen tijde te wijzigen; wijzigingen zijn onmiddellijk van kracht na publicatie.

3. De Klant garandeert uitdrukkelijk de naleving van de volgende verplichtingen:
 - a) Verpakking: alle Zendingen worden veilig en deugdelijk verpakt conform de richtlijnen van de Vervoerder, met adequate bescherming tegen beschadiging;
 - b) Labeling: elke Zending wordt voorzien van correcte verzendlabels met alle vereiste informatie, inclusief juiste adressen, contactgegevens en identificatiecodes;
 - c) Bijzondere goederen: goederen met bijzondere handelingsvereisten (waaronder bederfelijke, kwetsbare of temperatuurgevoelige goederen) worden behandeld en aangeboden conform alle toepasselijke instructies en wettelijke vereisten;
 - d) Gewicht en afmetingen: pakketten voldoen aan de gewichts- en afmetingsbeperkingen van de Vervoerder; overschrijding kan leiden tot aanvullende kosten of weigering;
 - e) Gevaarlijke goederen: gevaarlijke stoffen mogen uitsluitend worden verzonden na schriftelijke autorisatie door ICEWORX en acceptatie door de Vervoerder. De Klant is volledig verantwoordelijk voor correcte classificatie, verpakking, markering, labeling en documentatie conform alle toepasselijke regelgeving, waaronder IATA DGR, IMDG en ADR.
4. De Klant vrijwaart ICEWORX, haar gelieerde ondernemingen en haar medewerkers volledig en onherroepelijk voor alle aanspraken van derden, aansprakelijkheden, schades, boetes en kosten (inclusief redelijke juridische kosten) voortvloeiend uit een (vermeende) schending van de verplichtingen in de artikelen 13.2 en 13.3.

Artikel 14 – Transportkosten

1. Voor gebruik van de Transportdiensten vergoedt de Klant ICEWORX alle Transportkosten die voortvloeien uit het gebruik van de Vervoerdercontracten.
2. ICEWORX is gerechtigd de Transportkosten tussentijds eenzijdig met onmiddellijke ingang te wijzigen en zal de Klant bij voorkeur minimaal veertien (14) dagen van tevoren informeren. De actuele Transportkosten zoals weergegeven in de Account zijn te allen tijde bindend en leidend.
3. Alle door de Vervoerder vastgestelde surcharges, correcties en metingen (inclusief gewicht, afmeting en/of volumegewicht) zijn bindend en hebben conclusieve bewijskracht.
4. Transportkosten zijn verschuldigd op het moment van aanmaken van het verzendlabel, ongeacht of de Zending daadwerkelijk plaatsvindt. Terugbetaling voor aantoonbaar ongebruikte labels vindt plaats conform de instructies in het Help Center en uitsluitend voor zover de Vervoerder hiertoe gehouden is.
5. Transportkosten worden tweewekelijks gefactureerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De betalingsbepalingen van artikel 5 zijn onverminderd van toepassing.
6. Indien de Klant bezwaar maakt tegen een Transportkostenfactuur, kan hij een claim indienen via het Platform. ICEWORX verricht redelijke inspanningen om de Vervoerder ertoe te bewegen de claim te accepteren en vergoedt uitsluitend het bedrag dat de Vervoerder daadwerkelijk uitkeert. Indiening van een claim schort de betalingsverplichting van de Klant niet op.

Hoofdstuk C – Verzekeringsdiensten

Dit Hoofdstuk C is van toepassing indien de Klant ervoor kiest om Zendingen te verzekeren via een in het Platform aangeboden verzekeraar. De bepalingen van Hoofdstuk A zijn onverminderd van toepassing naast dit Hoofdstuk C.

Artikel 15 – Rol ICEWORX als tussenpersoon

1. ICEWORX biedt Verzekeringsdiensten aan als optionele, aanvullende mogelijkheid voor Klanten die hun Zendingen wensen te verzekeren. ICEWORX treedt daarbij uitsluitend op als tussenpersoon die de verzekeringsoptie beschikbaar stelt, en is geen partij bij de verzekeringsovereenkomst zelf.
2. ICEWORX is niet als verzekeraar geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en verleent geen verzekeringsadvies in de zin van de Wet op het financieel toezicht (Wft).

Artikel 16 – Claimafhandeling

1. Claims met betrekking tot verzekerde Zendingen worden uitsluitend afgehandeld door de betreffende verzekeraar en zijn onderworpen aan de polisvoorwaarden van de verzekeraar. ICEWORX heeft geen betrokkenheid bij de beoordeling, verwerking of uitkomst van claims.
2. Geschillen inzake claimafhandeling dienen door de Klant rechtstreeks met de verzekeraar te worden opgelost. ICEWORX kan op verzoek bemiddelen, maar is daartoe niet verplicht.

Artikel 17 – Aansprakelijkheid ICEWORX

ICEWORX aanvaardt geen aansprakelijkheid in verband met de via het Platform afgesloten verzekeringsovereenkomst, inclusief maar niet beperkt tot: (i) de juistheid of volledigheid van informatie verstrekt door de verzekeraar; (ii) de prestaties, solvabiliteit of betrouwbaarheid van de verzekeraar; of (iii) de uitkomst van claimverwerking, inclusief afwijzing of vertraging.

Artikel 18 – Verantwoordelijkheid Klant

1. De Klant is verantwoordelijk voor het zorgvuldig lezen en begrijpen van de polisvoorwaarden, uitsluitingen en beperkingen van de gekozen verzekering vóór het afsluiten daarvan. ICEWORX verstrekt hieromtrent geen advies.
2. De Klant staat ervoor in dat de bij het afsluiten van de verzekering verstrekte informatie juist en volledig is. Onjuiste of onvolledige opgave kan leiden tot verlies van dekking, waarvoor ICEWORX niet aansprakelijk is.

Artikel 19 – Wijzigingen verzekeringsvoorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden, dekkingsopties en claimsprocedures kunnen door de verzekeraar worden gewijzigd. ICEWORX communiceert significante wijzigingen zodra zij hiervan op de hoogte is gesteld, maar het blijft de eigen verantwoordelijkheid van de Klant om de actuele polisvoorwaarden te kennen.

Appendix A – Definities

De volgende begrippen hebben in de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en alle overige Bijlagen de hieronder omschreven betekenis. Bij tegenstrijdigheid tussen een definitie in dit Appendix en een definitie in een specifieke Bijlage, prevaleert de definitie in de desbetreffende Bijlage.

1. Partijen en Overeenkomst

- a) **ICEWORX:** ICEWORX B.V., gevestigd te Rotterdam (Nederland) aan de Weena 505, 3013 AL), ingeschreven bij de KVK onder 85398411. ICEWORX is de Aanbieder van het Platform en de Diensten.
- b) **Klant:** De rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die een Overeenkomst heeft afgesloten met ICEWORX voor gebruik van het Platform.
- c) **Partij / Partijen:** ICEWORX of de Klant ieder afzonderlijk c.q. ICEWORX en de Klant gezamenlijk.
- d) **Gelieerde onderneming:** Een direct of indirect dochter- of moederbedrijf van een Partij, of een ander dochter- of moederbedrijf van een dergelijke holding.
- e) **Overeenkomst:** De tussen ICEWORX en de Klant gesloten overeenkomst, bestaande uit het ondertekende of digitaal gesloten overeenkomst en alle daarbij behorende Bijlagen.
- f) **Bijlagen:** De bij de Overeenkomst behorende bijlagen: Bijlage 4 (Tarieven en Pakketten), Bijlage 5 (SLA) Optioneel, Bijlage 1 (Algemene Voorwaarden), Bijlage 2 (Verwerkersovereenkomst) en Bijlage 3 (AUP).
- g) **Schriftelijk:** Communicatie per brief of per e-mail, tenzij in een specifieke bepaling anders vermeld.
- h) **Werkdag:** Een dag van maandag t/m vrijdag, met uitzondering van officieel erkende Nederlandse feestdagen.

2. Platform en Diensten

- a) **Platform:** Het door ICEWORX ontwikkelde en gehoste online verzendplatform, beschikbaar gesteld aan de Klant voor het boeken, beheren en tracken van Zendingen.
- b) **Diensten:** Alle door ICEWORX aan de Klant geleverde diensten via het Platform, waaronder het gebruik van het Platform zelf, de Transportdiensten en de Verzekeringdiensten.
- c) **Transportdiensten:** De dienst waarbij de Klant via het Platform verzendlabels aanmaakt op grond van contracten die ICEWORX heeft afgesloten met Vervoerders. ICEWORX treedt op als expediteur (art. 8:60 BW) - het feitelijk vervoer wordt uitgevoerd door de Vervoerder.
- d) **Verzekeringdiensten:** De optionele dienst waarbij ICEWORX als tussenpersoon de mogelijkheid biedt Zendingen te verzekeren via een in het Platform vermelde derde-partij verzekeraar.
- e) **Account:** De persoonlijke online omgeving van de Klant binnen het Platform, vereist voor toegang tot de Diensten.
- f) **Help Center:** De door ICEWORX via het Platform beschikbaar gestelde documentatieomgeving met richtlijnen en instructies.
- g) **Zending:** Een door de Klant via het Platform geboekte verzending van goederen van afzender naar ontvanger via een Vervoerder.
- h) **Droogijszending:** Een Zending waarbij de inhoud wordt vervoerd met droogijs als koelmiddel, inclusief (EPS-)verpakking.
- i) **Verzendlabel:** Het door ICEWORX via het Platform gegenereerde verzenddocument, vereist voor verwerking door de Vervoerder.
- j) **Gebruiksgegevens:** Statistische en analytische gegevens over het gebruik van het Platform, zonder directe identificatie van personen.

3. Abonnement en Financiën

- a) **Pakket:** Het door de Klant gekozen abonnementsniveau (Send, Scale, Premium of Enterprise), zoals omschreven in **Bijlage 4** (Tarieven en Pakketten ICEWORX 2026).
- b) **Abonnement:** De contractuele toegangsregeling op grond waarvan de Klant gebruik maakt van het Platform conform het gekozen Pakket en de overeengekomen looptijd.
- c) **Abonnementsvergoeding:** De periodieke vergoeding voor het Abonnement, bestaande uit een vaste fee en/of een variabele fee per verzendlabel.
- d) **Transportkosten:** Alle kosten voortvloeiend uit gebruik van Transportdiensten, inclusief vrachtkosten, Vervoerder-toeslagen en eventuele correcties.
- e) **Looptijd:** De overeengekomen geldigheidsduur van de Overeenkomst, te rekenen van Startdatum tot Einddatum.
- f) **Startdatum:** De datum waarop de Overeenkomst en het Pakket ingaan.
- g) **Einddatum:** De datum waarop de lopende Looptijd afloopt. Bij niet-tijdige opzegging treedt automatische verlenging in.
- h) **Proefperiode:** Een optionele gratis periode (14 dagen of zoals bij registratie vermeld) voor kennismaking met het Platform.

4. Vervoer en Beschikbaarheid

- a) **Vervoerder:** De externe logistieke dienstverlener die het feitelijke vervoer van Zendingen uitvoert (bijv. UPS, DHL). ICEWORX is niet de Vervoerder en draagt geen verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het vervoer.
- b) **Gevaarlijke goederen:** Goederen geclassificeerd als gevaarlijk conform ICAO Technical Instructions, IATA DGR, IMDG Code of ADR.
- c) **Gepland Onderhoud:** Vooraf aangekondigde periode van (gedeeltelijke) onbeschikbaarheid van het Platform ten behoeve van onderhoud.

- d) **Beschikbaarheid:** Het percentage van de tijd per kalendermaand dat het Platform beschikbaar is, exclusief Gepland Onderhoud en overmacht.
- e) **Incident:** Onverwachte verstoring van het Platform, geclassificeerd P1 (kritiek) t/m P4 (laag).
- f) **Overmacht:** Omstandigheden buiten de redelijke macht van ICEWORX, waaronder natuurrampen, stroomuitval, cyberaanvallen van buitenaf, overheidsmaatregelen of pandemieën.

5. Gegevensbescherming

- a) **Persoonsgegevens:** Alle informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, als bedoeld in art. 4 lid 1 AVG.
- b) **Verwerkingsverantwoordelijke:** De partij die het doel van en de middelen voor verwerking van Persoonsgegevens vaststelt. In het kader van de Overeenkomst is dat de Klant.
- c) **Verwerker:** De partij die Persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke. In het kader van de Overeenkomst is dat ICEWORX.
- d) **Sub-verwerker** : Een derde partij ingeschakeld door ICEWORX voor (gedeeltelijke) verwerking van Persoonsgegevens namens de Klant.
- e) **Datalek:** Inbreuk op de beveiliging leidend tot onbedoelde of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging of ongeoorloofde toegang tot Persoonsgegevens (art. 4 lid 12 AVG).
- f) **AVG:** Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van persoonsgegevens.