

# Termini e condizioni.

I seguenti termini e condizioni si applicano tra i soggetti sottoelencati:

- "NEOSURF CO": ovvero la società NS CARDS France SAS, che fornisce i servizi *Conto myNeosurf* e *voucher prepagati Neosurf*. La NS CARDS France SAS, con sede in rue Vandrezanne 10, 75013 Parigi, Francia, è registrata a Parigi con il numero 478 502 321.

NS Cards France SAS distribuisce carte nella regione SEE tramite la tecnologia Intercash Limited ai sensi della moneta elettronica emessa da Paynovate SA. Paynovate SA è un emittente di moneta elettronica regolamentato dalla Banca Nazionale del Belgio. Paynovate SA è iscritta alla Banque-Carrefour des Entreprises con il numero BE0506 763 929

- "Il Cliente": ovvero Lei o chiunque abbia valuta elettronica depositata in un conto myNeosurf.

## Attenzione

Se non è d'accordo con i seguenti Termini & Condizioni per favore, si disconnetta dal nostro sito web e si astenga dall'acquistare un voucher prepagato Neosurf.

Qualora avesse già acquistato un voucher prepagato Neosurf può richiederne il rimborso, secondo l'Articolo 9 qui di seguito.

## ARTICOLO 1: OGGETTO DEL CONTRATTO

Il contratto ha lo scopo di definire le condizioni d'utilizzo dei voucher di valuta elettronica Neosurf ("Voucher Neosurf").

I Voucher Neosurf contengono valuta elettronica che costituisce un credito che il Cliente vanta verso chi li ha emessi.

## ARTICOLO 2: DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I Voucher Prepagati Neosurf sono venduti da Neosurf CO o da una rete di punti vendita autorizzati da NEOSURF CO.

I Voucher Prepagati Neosurf sono venduti per un valore nominale che deve apparire sul voucher stesso.

La data di scadenza dei Voucher Neosurf è riportata sulla loro ricevuta d'acquisto.

I voucher permettono, tramite il modulo di pagamento online Neosurf, di effettuare pagamenti sui siti partner di Neosurf CO, utilizzando un PIN di 10 caratteri.

I Voucher Neosurf consentono anche di ricaricare alcuni conti in valuta elettronica, come il conto myNeosurf.

### **ARTICOLO 3: UTILIZZO DI UN VOUCHER NEOSURF**

Ogni Voucher Neosurf riporta stampato un codice alfanumerico di 10 caratteri. Utilizzando detto codice alfanumerico in un apposito modulo online Neosurf, il Cliente effettua un ordine di pagamento o un trasferimento di fondi con il proprio voucher Neosurf.

Il Cliente accetta che qualunque ordine di pagamento effettuato immettendo il proprio codice Neosurf sia considerato fatto da lui.

All'atto di sottoscrivere un servizio su un sito partner di Neosurf CO, il Cliente può decidere di pagare con Neosurf cliccando sul logo di Neosurf CO. A questo punto, si aprirà una finestra di Neosurf che riassumerà:

- Il sito web per il quale si sta emettendo il pagamento,
- I servizi o i prodotti che si stanno pagando (secondo il sito)
- La cifra da pagare

Il Cliente sarà invitato ad inserire il codice Neosurf in 3 riquadri (4 +3 +3 caratteri).

Inserendo il proprio codice Neosurf in questa finestra il Cliente paga i servizi pattuiti al sito o trasferisce fondi utilizzando il proprio voucher Neosurf.

La cifra pagata o trasferita è subito addebitata sul Voucher Neosurf.

L'operazione può essere ripetuta per un numero illimitato di transazioni, fino ad esaurimento del credito del voucher.

Neosurf CO può rifiutare di eseguire un ordine di pagamento per vari motivi, come credito insufficiente o per qualunque altra ragione.

Il conto myNeosurf non è un conto bancario, non può essere utilizzato per ricevere stipendi, salari o pagamenti simili per servizi retribuiti da te effettuati né può essere utilizzato per ricevere fondi per un trasferimento successivo su un conto bancario.

Se hai acquistato un buono Neosurf per tale scopo, ti forniremo un rimborso non più di una volta per account.

Se riteniamo ragionevolmente che stai utilizzando il tuo conto myNeosurf per tale scopo, possiamo chiudere il tuo conto myNeosurf.

### **ARTICOLO 4: VALUTE - COMMISSIONI**

I Voucher Neosurf vengono venduti in valute diverse a seconda del Paese in cui sono distribuiti.

In caso di pagamento in valuta estera, il Voucher Neosurf viene addebitato secondo il tasso di cambio corrente, a cui vengono aggiunte le commissioni.

Le commissioni di cambio ammontano al 2% (3% per la valuta ZLOTY).

**Commissione di servizio:** Non si applica alcuna commissione di servizio se si accede o si effettua una transazione almeno una volta ogni 3 mesi sul Voucher o sul Conto myNeosurf. In caso contrario, una commissione di servizio di 3 euro, o l'equivalente nella valuta del vostro paese, sarà detratta mensilmente dal valore del vostro Voucher o dal vostro conto.

## **ARTICOLO 5: DOVERI DELLA NEOSURF CO - Disponibilità del servizio**

La Neosurf CO utilizza tutte le risorse tecniche necessarie ad assicurare l'utilizzo del servizio per lo scopo previsto, e per assicurarne il migliore accesso possibile al servizio stesso.

In linea teorica, il servizio è disponibile 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana.

Tuttavia, il servizio necessita di internet o di una rete di telefonia mobile, e la Neosurf CO non garantisce la continua disponibilità del servizio.

In particolare, il servizio potrebbe subire delle interruzioni temporanee per cause di forza maggiore o per malfunzionamenti legati al computer e, soprattutto, in caso di avaria alla rete di comunicazione utilizzata.

Inoltre, il Cliente conviene che l'accesso o l'utilizzo del servizio potrebbero subire temporanee interruzioni in caso di riparazioni, manutenzioni, aggiornamenti di dati o modifiche implementate da Neosurf CO.

In questo caso, Neosurf CO non si assume alcuna responsabilità.

## **ARTICOLO 6: RESPONSABILITA' DI NEOSURF CO E DEL CLIENTE**

La responsabilità di Neosurf CO confronti dell'Cliente si applica solo a fatti comprovati e che lo danneggino direttamente.

Copre unicamente danni diretti e certi, come definito dalla legge e dalla giurisprudenza. Conseguentemente, Neosurf CO non è responsabile di danni causati da terze parti, scioperi, frodi, interruzione delle fonti di approvvigionamento, virus informatici, incidenti con macchinari, attacchi di hacker, esplosioni o qualsiasi altro evento al di fuori del proprio controllo.

Questi eventi hanno lo stesso effetto di una causa di forza maggiore (sospensione del contratto e possibile rescissione da parte di una delle parti secondo i termini e le condizioni specificati di seguito).

In caso di ricorso contro Neosurf CO da parte di terzi a causa del Cliente, questi è tenuto all'indennizzo di Neosurf CO per qualsivoglia pretesa, richiesta o condanna. Forza maggiore: come sancito dalla legge e dalla Corte di cassazione, la responsabilità di Neosurf CO non si applica caso di forza maggiore,

## **ARTICOLO 7: PROVA**

Si conviene espressamente che ogni ordine di pagamento o bonifico che debba essere confermato inserendo il codice presente sul Voucher Neosurf sia da considerarsi come proveniente dal Cliente.

Il Cliente riconosce che, salvo prova contraria, la convalida di tali operazioni attraverso il codice segreto costituisce prova della propria accettazione senza riserve.

Si informa che tutte le transazioni avviate possono essere registrate su supporto elettronico, magnetico o ottico.

Il Cliente accetta espressamente che la prova delle transazioni da lui avviate e/o ordinate ai sensi del presente contratto è il risultato di registrazioni effettuate da Neosurf CO, salvo prova contraria.

## **ARTICOLO 8: ASSISTENZA**

E' possibile richiedere assistenza per l'utilizzo dei voucher Neosurf inviando una e-mail.

Per la lingua inglese: [support.en@neosurf.com](mailto:support.en@neosurf.com),

per le altre lingue: [support@neosurf.com](mailto:support@neosurf.com)

## **ARTICOLO 9: RECLAMI - RIMBORSI**

In caso di reclami, è necessario accedere alla pagina «SUPPORTO» del sito [www.neosurf.com](http://www.neosurf.com).

Per richiedere il rimborso dei ticket Neosurf, è necessario aprire un conto myNeosurf su [www.myneosurf.com](http://www.myneosurf.com) e accreditarvi i ticket Neosurf.

Una volta accreditata la cifra, è possibile richiedere il rimborso del saldo cliccando sul link "Rimborso" e inserendo le proprie coordinate bancarie (IBAN + BIC/SWIFT).

Per tutti i rimborsi verrà richiesta sistematicamente una verifica dell'identità KYC (Know-Your-Customer), che può includere una prova di residenza e una prova di conto bancario.

Se non siamo in grado di verificare questa documentazione, potrebbe esserci un ritardo nel processo di richiesta di rimborso.

Se non siamo in grado di stabilire la proprietà del conto bancario, potremmo rifiutare la richiesta di rimborso.

**In caso di rimborso, sarà applicata una tassa di gestione pari al 5%.**

### **Contestazione di pagamenti effettuati dal tuo voucher Neosurf**

Per reclami relativi a pagamenti effettuati presso commercianti utilizzando un voucher Neosurf, è necessario recuperare i dettagli della transazione nella scheda "Storico Pagamenti" su [www.neosurf.com](http://www.neosurf.com) e comunicarli al commerciante.

In caso di difficoltà è possibile contattare l'ufficio relazioni con i clienti via email ([support@neosurf.com](mailto:support@neosurf.com)).

Le richieste relative a beni e servizi, cancellazione di ordini o rimborsi non possono essere inviate a Neosurf Co e devono essere inviate al relativo commerciante.

Questo articolo copre unicamente le richieste relative a mancata esecuzione o a errori nell'esecuzione di un pagamento da parte di Neosurf.

Qualora un pagamento venga effettuato da Neosurf con errori dovuti a una mancanza da parte di Neosurf e non attribuibile a terze parti, forza maggiore o errore del Cliente stesso, l'operazione viene cancellata.

Le contestazioni vanno inviate a Neosurf via raccomandata a/r entro sette giorni dalla ricezione dell'ordine.

Il cliente accetta di produrre tutti gli elementi necessari a determinare le circostanze della transazione.

In caso di controversia, il cliente può adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Informazioni di contatto:

Arbitro Bancario Finanziario

Tel.: 800 196 969 - Opzione 1

Sito web: <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/presentare-ricorso>

## **ARTICOLO 10: CONSERVAZIONE, PROTEZIONE E RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI**

I dati personali raccolti attraverso il presente contratto sono vincolanti e possono essere trattati per via telematica.

Le informazioni raccolte saranno utilizzate nella gestione del presente contratto, e potranno essere utilizzate da Neosurf CO anche per operazioni di promozione commerciale.

Il Cliente ha il diritto di accedere ai propri dati, e di modificarli. Inoltre, il Cliente ha il diritto di opporsi, anche per quanto riguarda l'utilizzo dei propri dati a scopo di marketing.

Tale diritto può essere esercitato contestualmente alla raccolta dei dati personali.

Per esercitare il proprio diritto di accesso, rettifica, opposizione, il cliente può scrivere a:

NS  
10  
75013  
Francia

CARDS  
rue

France  
Vandrezanne,  
Parigi

Ai sensi dell'articolo L 511-33 del Codice monetario e finanziario, Neosurf è vincolata dal segreto professionale.

Tuttavia, tale segretezza può essere revocata ai sensi della normativa vigente, in virtù di una norma prudenziale o di un obbligo legale, inclusa la richiesta da parte di enti di vigilanza, autorità fiscali o doganali, nonché quella di un Giudice Penale istituito dall'articolo L.562-4 del Codice Monetario e Finanziario o in caso di requisizione notificata dal tribunale a Neosurf.

Nonostante quanto finora esposto, il Cliente ha facoltà di sollevare Neosurf dal segreto professionale, indicando per iscritto le terze parti autorizzate a conoscere le proprie informazioni riservate.

In questo modo, il cliente autorizza espressamente Neosurf alla divulgazione di qualsiasi informazione rilevante lo riguardi a qualsiasi persona il cui intervento si renda necessario per l'esecuzione dei servizi previsti dal presente contratto o che potrebbero essere aggiunti in seguito.

Le persone coinvolte sono le società del gruppo Neosurf CO e i fornitori di servizi con cui opera tramite un rapporto contrattuale per l'esecuzione di transazioni e la fornitura di servizi, purché dette terze parti che ricevono dati personali siano soggette a regolamentazione che garantisca un livello di protezione dei dati adeguato, come definito nell'articolo 561-7 Iib del Codice Monetario e Finanziario.

La lista delle terze parti destinatarie di informazioni protette dal segreto professionale è messa a disposizione, su richiesta, dall'addetto alla conformità di Neosurf :

NS CARDS France  
To the attention of the Compliance Officer  
10 rue Vandrezanne,  
75013 Parigi  
Francia

Se si desidera chiudere il proprio conto, è necessario darne comunicazione per iscritto.

## **ARTICOLO 11: OBBLIGHI DI VIGILANZA**

Ai sensi degli articoli L.561-2 e seguenti del Codice Monetario e Finanziario, relativo alla partecipazione delle imprese finanziarie alla lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo, a Neosurf CO potrebbe essere richiesto di implementare sistemi di sorveglianza il cui scopo è la lotta al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo.

Il cliente prende atto che ciò potrebbe interrompere in qualunque momento o posporre una transazione.

L'operazione potrebbe non essere eseguita in caso di rifiuto da parte dell'cliente di trasmettere le informazioni richieste da Neosurf CO, senza che ciò comporti alcuna responsabilità da parte di Neosurf CO.

Con la presente, il Cliente dichiara che tutti i pagamenti che effettuerà saranno per l'acquisto di beni o servizi tramite il sito di un commerciante, cliente di Neosurf CO.

## **ARTICOLO 12: DIRITTO APPLICABILE E MEDIATORE**

Il presente contratto è regolato dalla legge francese. I

n mancanza di un accordo, gli unici tribunali competenti sono quelli appartenenti alla giurisdizione di Parigi.

Neosurf può nominare un mediatore per consigliare soluzioni alle controversie, qualora il Cliente non agisca per scopi commerciali, per la fornitura di servizi e in attuazione delle Condizioni Generali.

Il mediatore è tenuto a decidere entro due mesi dalla segnalazione.

I rilievi e le dichiarazioni che il mediatore raccoglie non possono essere prodotti o citati in procedimenti successivi senza il consenso delle parti.

La mediazione è gratuita.

Salvo in caso di applicazione di una legge imperativa -che troverebbe applicazione solo in quanto strettamente legata al suo oggetto- è espressamente previsto che (i) i presenti Termini sono soggetti alla legge francese e (ii) qualsiasi

controversia tra l'cliente e Neosurf relativa all'utilizzo della pagina di pagamento sarà sottoposta alla giurisdizione dei tribunali di Parigi.

I presenti Termini sono forniti all'utente in lingua inglese. Laddove abbiamo fornito all'utente una traduzione dei presenti Termini, l'utente accetta che tale traduzione è fornita solo per sua comodità e che la versione in lingua inglese dei presenti Termini regolerà il contratto con noi. In caso di contraddizione tra la versione in lingua inglese dei presenti Termini e qualsiasi versione tradotta, la versione in lingua inglese avrà la precedenza.