

# Bedingungen und Konditionen.

Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten zwischen:

- **NEOSURF CO**: das Unternehmen NS CARDS France SAS, das den Service der myNeosurf-Konten und Neosurf-Prepaid-Gutscheine anbietet. NS CARDS France SAS hat seinen Sitz in 58A Rue du Dessous des Berges, 75013 Paris, Frankreich, und ist in Paris unter der Nummer 478 502 321 registriert.

Die Konten von NS Cards France SAS werden von Andaria Financial Services Limited geschützt. Andaria Financial Services Limited (Handelsregisternummer C97170) ist von der Malta Financial Services Authority („MFSA“) gemäß Artikel 5 des Finanzinstitutsgesetzes von 1994 (Kapitel 376 der Gesetze von Malta) als Finanzinstitut zugelassen.

- **BENUTZER**: bedeutet Sie oder die Person, die E-Geld besitzt, das auf einem Neosurf-Prepaid-Gutschein oder einem myNeosurf-Konto gespeichert ist.

## Warnung

Wenn Sie mit den folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht einverstanden sind, trennen Sie bitte die Verbindung zu unserer Website und verzichten Sie auf den Kauf eines Neosurf-Prepaid-Gutscheins.

Falls Sie bereits einen Neosurf-Prepaid-Gutschein erworben haben, können Sie eine Rückerstattung gemäß Artikel 9 beantragen.

## ARTIKEL 1: GEGENSTAND DES VERTRAGS

Der Vertrag zielt darauf ab, die Bedingungen für die Nutzung von Neosurf-E-Geld-Gutscheinen (die "Neosurf-Gutscheine") festzulegen.

Neosurf-Gutscheine speichern elektronische Geldeinheiten, die eine Forderung an den Emittenten darstellen.

## ARTIKEL 2: BESCHREIBUNG DER DIENSTLEISTUNG

Neosurf Prepaid-Gutscheine werden von Neosurf CO oder von einem Netz von Einzelhandelsgeschäften verkauft, die von NEOSURF CO autorisiert sind.

Neosurf Prepaid-Gutscheine werden zum Nennwert verkauft, der auf dem Gutschein angegeben sein muss.

Neosurf-Gutscheine weisen ein Verfallsdatum auf dem Gutscheinbeleg auf.

Sie ermöglichen es Ihnen, Zahlungen auf den Websites der Partner von Neosurf CO mit einer 10-stelligen PIN über das Online-Zahlungsformular von Neosurf zu tätigen.

Mit Neosurf-Gutscheinen können auch bestimmte E-Geld-Konten wie myNeosurf-Konten aufgeladen werden.

### **ARTIKEL 3: EINLÖSUNG EINES NEOSURF-GUTSCHEINS**

Auf jedem Neosurf-Gutschein ist ein Code mit 10 alphanumerischen Zeichen aufgedruckt.

Durch die Eingabe dieses 10-stelligen alphanumerischen Codes in ein spezielles Neosurf-Online-Formular erteilt der Nutzer einen Zahlungsauftrag oder eine Überweisung mit seinem Neosurf-Gutschein.

Sie erkennen an, dass alle Zahlungsaufträge, die durch die Eingabe Ihres Neosurf-Codes übermittelt werden, von Ihnen durchgeführt werden.

Sobald Sie einen Dienst auf einer Partner-Website von Neosurf CO abonniert haben, wählen Sie die Zahlung per Neosurf und klicken auf das Neosurf-Logo unter den Zahlungsmitteln.

Ein neues Fenster erscheint unter den Farben von Neosurf, das eine Zusammenfassung enthält:

- Die Website, die Sie bezahlen möchten,
- Die Art der Dienstleistung oder des Produkts, das Sie kaufen möchten (je nach Website)
- Der Betrag, den Sie zu zahlen bereit sind

Sie werden aufgefordert, den Neosurf-Code in 3 weiße Felder einzugeben (4 +3 +3 Zeichen).

Durch die Eingabe Ihres Neosurf-Codes auf dieser Seite bezahlt der Nutzer die vertraglich vereinbarte Leistung auf der Website oder überweist Geld mit seinem Neosurf-Gutschein.

Der Neosurf-Gutschein wird sofort mit dem gezahlten oder überwiesenen Betrag belastet. Neosurf CO kann die Ausführung eines von Ihnen erteilten Zahlungsauftrags aus verschiedenen Gründen ablehnen, einschließlich der fehlenden Bereitstellung oder eines anderen Grundes.

Das myNeosurf-Konto ist kein Bankkonto, es kann nicht dazu verwendet werden, um Gehälter, Löhne oder ähnliche Zahlungen für von Ihnen erbrachte Dienstleistungen zu erhalten, noch kann es dazu verwendet werden, um Gelder zur Weiterleitung auf ein Bankkonto zu erhalten.

Wenn Sie einen Neosurf-Gutschein zu diesem Zweck erworben haben, werden wir Ihnen die Rückerstattung höchstens einmal pro Konto gewähren.

Wenn wir den begründeten Verdacht haben, dass Sie Ihr myNeosurf-Konto für solche Zwecke nutzen, können wir Ihr myNeosurf-Konto schließen.

### **ARTIKEL 4: WÄHRUNGEN - GEBÜHREN**

Neosurf-Gutscheine werden je nach Land, in dem sie vertrieben werden, in verschiedenen Währungen verkauft.

Falls Sie Zahlungen in einer anderen Währung vornehmen, wird Ihr Neosurf-Gutschein zum aktuellen Wechselkurs zuzüglich einer Umtauschgebühr belastet.

Die Umtauschgebühr beträgt 2% (3% für die Währung ZLOTY).

**Service-Gebühr:** Es fällt keine Servicegebühr an, solange Sie sich mindestens einmal alle 3 Monate mit Ihrem Gutschein oder myNeosurf-Konto einloggen oder eine Transaktion durchführen. Andernfalls wird eine Servicegebühr in Höhe von 3 € (oder dem Gegenwert in Ihrer Landeswährung) monatlich von Ihrem Gutscheinwert oder Ihrem Konto abgezogen.

## **ARTIKEL 5: AUFGABEN VON NEOSURF CO - Verfügbarkeit der Dienste**

Neosurf CO setzt alle notwendigen technischen Mittel ein, um Ihnen die Nutzung des Dienstes für den vorgesehenen Zweck zu ermöglichen und den bestmöglichen Zugang zu diesem Dienst zu gewährleisten.

Der Dienst kann im Prinzip 24 Stunden /24 und 7 Tage /7 genutzt werden.

Der Dienst ist jedoch über das Internet und über Mobilfunknetze verfügbar, und Neosurf CO garantiert nicht die ständige Verfügbarkeit des Dienstes.

Der Dienst kann insbesondere im Falle höherer Gewalt, technischer Schwierigkeiten oder sonstiger EDV-bedingter Störungen und insbesondere bei einer Störung des verwendeten Kommunikationsnetzes vorübergehend unterbrochen werden.

Darüber hinaus erklären Sie sich damit einverstanden, dass der Zugang zu oder die Nutzung des Dienstes aufgrund von Reparaturen, Wartungsarbeiten, Datenaktualisierungen oder von Neosurf CO durchgeführten Änderungen vorübergehend unterbrochen werden kann.

In diesem Fall kann die Verantwortung von Neosurf CO nicht übernommen werden.

## **ARTIKEL 6: HAFTUNG DER NEOSURF CO UND DES NUTZERS**

Die Verantwortung von Neosurf CO gegenüber Ihnen kann nur für nachgewiesene Tatsachen gelten, die Sie direkt betreffen.

Sie deckt nur direkte und nachgewiesene Schäden ab, wie sie in Gesetz und Rechtsprechung definiert sind.

Neosurf CO haftet daher nicht für Schäden, die durch Dritte, Streiks, Betrug, Unterbrechung von Lieferquellen, Computerviren, Maschinenstörungen, Hackerangriffe, Explosionen oder andere Ereignisse außerhalb seiner Kontrolle verursacht werden.

Diese Ereignisse haben die gleichen Auswirkungen wie höhere Gewalt (Aussetzung des Vertrags und mögliche Kündigung durch die Parteien in den nachstehenden Bedingungen).

Sollte Neosurf CO von einem Dritten wegen Ihnen in Anspruch genommen werden, werden Sie Neosurf CO von allen Forderungen, Ansprüchen oder Verurteilungen freistellen.

Höhere Gewalt Die Verantwortung von Neosurf CO gilt nicht im Falle von höherer Gewalt im Sinne des Gesetzes und des Kassationsgerichtshofs.

## **ARTIKEL 7: NACHWEIS**

Es wird ausdrücklich vereinbart, dass jeder Zahlungsauftrag oder jede Überweisung, die durch die Eingabe des Codes auf dem Neosurf-Gutschein validiert werden muss, als von Ihnen stammend betrachtet wird.

Sie erkennen an, dass die Validierung solcher Vorgänge durch einen Geheimcode ein Beweis für Ihre vorbehaltlose Zustimmung ist, sofern nicht das Gegenteil bewiesen wird.

Wir weisen Sie darauf hin, dass alle von Ihnen veranlassten Transaktionen in elektronischer, magnetischer oder optischer Form aufgezeichnet werden können.

Sie erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass der Nachweis von Transaktionen, die Sie im Rahmen dieses Vertrages initiiert und/oder bestellt haben, das Ergebnis von Aufzeichnungen ist, die von Neosurf CO gemacht wurden, sofern nicht das Gegenteil bewiesen wird.

## **ARTIKEL 8: UNTERSTÜTZUNG**

Sie können um Unterstützung bei der Verwendung von Neosurf-Gutscheinen bitten, indem Sie eine E-Mail senden.

Für die englische Sprache: [support.en@neosurf.com](mailto:support.en@neosurf.com)

Für andere Sprachen: [support@neosurf.com](mailto:support@neosurf.com)

## **ARTIKEL 9: BESCHWERDEN - ERSTATTUNGEN**

Im Falle einer Beschwerde oder Reklamation können Sie die Seite " KONTAKT " auf der Website [www.neosurf.com](http://www.neosurf.com) besuchen.

Um die Erstattung von Neosurf-Tickets zu beantragen, müssen Sie ein myNeosurf-Konto auf [www.myneosurf.com](http://www.myneosurf.com) eröffnen und Ihre Neosurf-Tickets darauf gutschreiben.

Sobald das Guthaben auf dem Konto gutgeschrieben wurde, können Sie die Rückerstattung des Guthabens beantragen, indem Sie auf den Link "Rückerstattung" klicken und Ihre Bankdaten in der Form IBAN + BIC eingeben.

Für alle Rückerstattungen wird systematisch eine KYC (Know-Your-Customer ID Verification) verlangt, die einen Nachweis der Adresse und des Bankkontos beinhalten kann.

Wenn wir diese Unterlagen nicht überprüfen können, kann es zu einer Verzögerung bei der Bearbeitung des Erstattungsantrags kommen.

Wenn wir nicht in der Lage sind, den Besitz eines Bankkontos nachzuweisen, können wir den Erstattungsantrag ablehnen.

**Im Falle einer Erstattung wird eine Verwaltungsgebühr von 5 % erhoben.**

### **Beanstandete Zahlung durch Ihren Neosurf-Gutschein**

**Bei Reklamationen im Zusammenhang mit einer Zahlung, die Sie mit Ihrem Neosurf-Gutschein bei einem Händler getätigt haben, können Sie Ihre Zahlungsdaten auf der Registerkarte "Zahlungsverlauf" auf [www.neosurf.com](http://www.neosurf.com) abrufen und sie dem Händler mitteilen, dem sie gutgeschrieben wurden. Bei anhaltenden Schwierigkeiten können Sie die Neosurf-Kundenbetreuung per E-Mail kontaktieren ([support@neosurf.com](mailto:support@neosurf.com)).**

Alle Reklamationen, die sich auf die gekauften Waren oder Dienstleistungen oder auf die Stornierung oder Rückerstattung der Bestellung beziehen, können nicht an Neosurf Co. gerichtet werden, sondern müssen bei dem entsprechenden Händler eingereicht werden; nur diejenigen, die sich auf einen Mangel oder einen Fehler bei der Ausführung der Zahlungstransaktion durch Neosurf beziehen, werden von diesem Artikel abgedeckt.

Wenn die Zahlungstransaktion von Neosurf mit Fehlern aufgrund eines Mangels von Neosurf ausgeführt wird und nicht auf einen Dritten, höhere Gewalt oder eigenes Verschulden zurückzuführen ist, wird der Vorgang storniert.

Jeder Antrag auf Beanstandung muss innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt der Bestellung per Einschreiben mit Rückschein an Neosurf gesendet werden.

Sie verpflichten sich, alle erforderlichen Angaben zu machen, um die Umstände der Transaktion zu ermitteln.

### **ARTIKEL 10: SPEICHERUNG, SCHUTZ UND VERTRAULICHKEIT PERSONENBEZOGENER DATEN**

Die im Rahmen dieses Vertrags erhobenen personenbezogenen Daten sind verbindlich und können per Computer verarbeitet werden.

Die gesammelten Informationen werden zur Verwaltung dieses Vertrags verwendet, sie können aber auch von Neosurf CO für kommerzielle Schürfungen verwendet werden.

Der Kunde hat ein Recht auf Zugang zu seinen gesammelten persönlichen Daten und auf deren Berichtigung.

Darüber hinaus kann der Kunde ein Widerspruchsrecht geltend machen, einschließlich der Verwendung dieser Informationen für Marketingzwecke; dieses Widerspruchsrecht kann bei der Erhebung personenbezogener Daten ausgeübt werden.

Zur Ausübung all dieser Rechte, des Zugangs, der Berichtigung und des Widerspruchs, kann der Kunde an folgende Adresse schreiben:

NS CARDS France

58A Rue du Dessous des Berges, 75013 Paris Frankreich

Gemäß Artikel L 511-33 des Währungs- und Finanzgesetzes ist Neosurf an das Berufsgeheimnis gebunden.

Allerdings kann diese Geheimhaltung in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung aufgehoben werden, im Rahmen einer aufsichtsrechtlichen und gesetzlichen Verpflichtung, einschließlich auf Antrag der Aufsichtsbehörden, Steuerbehörden oder Zoll, sowie dass der Richter Strafrecht durch Artikel L.562-4 des Währungs- und Finanzgesetzbuches oder im Falle der Beschlagnahme Gericht benachrichtigt Neosurf Ungeachtet des Vorstehenden haben Sie die Macht, Neosurf des Privilegs zu entlasten, schriftlich die autorisierten Dritten zu erhalten vertrauliche Informationen über Sie.

Daher ermächtigen Sie Neosurf ausdrücklich, alle relevanten Informationen über Sie an jede Person weiterzugeben, deren Einschaltung für die Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen dieses Vertrages erforderlich ist oder die später beigefügt werden würde.

Betroffene Personen sind die Unternehmen der Neosurf CO-Gruppe und die Dienstleister, mit denen sie in einem Vertragsverhältnis zur Durchführung von Transaktionen und Dienstleistungen steht, sofern diese dritten Empfänger personenbezogener Daten einer Regelung unterliegen, die ein angemessenes Schutzniveau im Sinne von Artikel 561-7 IIb des Währungs- und Finanzgesetzes gewährleistet.

Die Liste der Empfänger von Informationen, die unter das Berufsgeheimnis fallen, ist auf Anfrage beim Compliance Officer von Neosurf erhältlich:

NS CARDS France

Zu Händen des Compliance Officer

58A Rue du Dessous des Berges, 75013 Paris Frankreich

Wenn Sie Ihr Konto auflösen möchten, können Sie dies durch eine schriftliche Mitteilung an uns tun.

## **ARTIKEL 11: ÜBERWACHUNGSPFLICHT**

Gemäß den Bestimmungen der Artikel L.561-2 ff. des Währungs- und Finanzgesetzes (Code Monétaire et Financier) über die Beteiligung von Finanzunternehmen an der Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung kann Neosurf CO verpflichtet werden,

Überwachungssysteme einzusetzen, die der Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung dienen.

Sie nehmen zur Kenntnis, dass sie die Durchführung eines Vorgangs jederzeit beenden oder verschieben kann.

Die Operation kann nicht durchgeführt werden, wenn Sie sich weigern, die von Neosurf CO geforderten Informationen zu übermitteln, ohne dass dies zur Infragestellung der Verantwortung von Neosurf CO führen kann.

Sie bestätigen hiermit, dass alle Zahlungen, die Sie tätigen, für den Kauf einer Ware oder Dienstleistung über die Website eines Händlers, Kunden von Neosurf CO.

## **ARTIKEL 12: ANWENDBARES RECHT UND MEDIATOR**

Der vorliegende Vertrag unterliegt dem französischen Recht. In Ermangelung einer Vereinbarung sind ausschließlich die Gerichte in Paris zuständig.

Neosurf kann einen Mediator ernennen, um Lösungen für Streitigkeiten zu empfehlen, wenn Sie nicht zu geschäftlichen Zwecken handeln, für erbrachte Dienstleistungen und die Umsetzung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Der Mediator ist verpflichtet, innerhalb von zwei Monaten nach der Befassung zu entscheiden. Die Feststellungen und Erklärungen, die der Mediator sammelt, können in späteren Verfahren nicht ohne Zustimmung der Parteien vorgelegt oder zitiert werden.

Dieses Vermittlungsverfahren ist kostenlos.

Außer im Falle der Anwendung eines zwingenden Gesetzes - das nur in dem Maße gelten würde, wie es unbedingt erforderlich ist - ist ausdrücklich vorgesehen, dass (i) diese Bedingungen dem französischen Recht unterliegen und (ii) jeder Streit zwischen Ihnen und Neosurf im Zusammenhang mit der Nutzung der Zahlungsseite der Gerichtsbarkeit der Pariser Gerichte unterliegt.

Diese Bedingungen werden Ihnen in englischer Sprache zur Verfügung gestellt. Wenn wir Ihnen eine Übersetzung dieser Bedingungen zur Verfügung gestellt haben, erklären Sie sich damit einverstanden, dass diese Übersetzung nur zu Ihrer Bequemlichkeit zur Verfügung gestellt wird und dass die englische Version dieser Bedingungen für Ihre Vereinbarung mit uns maßgeblich ist. Im Falle eines Widerspruchs zwischen der englischen Version dieser Bedingungen und einer übersetzten Version hat die englische Version Vorrang.