

# Términos y condiciones.

Los siguientes Términos y condiciones se aplican entre:

- **«NEOSURF CO»**: es decir, la empresa NS CARDS France SAS, que presta el servicio de vales prepagados Neosurf. Las oficinas de NS CARDS France SAS se encuentran en 58A Rue du Dessous des Berges, 75013 París, Francia, y está inscrita en París con el número 478 502 321.

Los vales Neosurf son emitidos por NS Cards France SAS («Neosurf»), y todos los fondos cargados en dichos vales se mantienen en una cuenta a nombre de «Neosurf» y gestionada por Andaria Financial Services Limited («Andaria»). Andaria Financial Services Limited (número de registro mercantil C97170) cuenta con la autorización de la Autoridad de Servicios Financieros de Malta («MFSA») como institución financiera en virtud del artículo 5 de la Ley de Instituciones Financieras de 1994 (capítulo 376 de las Leyes de Malta).

- **«USUARIO»**: se refiere a usted o a la persona titular de un vale prepago Neosurf.

## Advertencia

Si no está de acuerdo con los siguientes Términos y condiciones, le rogamos que abandone nuestro sitio web y se abstenga de comprar un vale prepago Neosurf.

En caso de que ya haya adquirido un vale prepago Neosurf, puede solicitar un reembolso de conformidad con el artículo 9 que figura a continuación.

## ARTÍCULO 1: OBJETO DEL CONTRATO

El contrato tiene por objeto definir las condiciones de uso de los vales Neosurf (los «Vales Neosurf»).

## ARTÍCULO 2: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los vales prepago Neosurf son vendidos por Neosurf CO o por una red de puntos de venta autorizados por NEOSURF CO.

Los vales prepago Neosurf se venden por su valor nominal, que debe figurar en el vale.

Los vales Neosurf indican una fecha de caducidad en el recibo del vale.

Permiten realizar pagos en los sitios web asociados a Neosurf CO, utilizando un PIN de 10 caracteres, a través del formulario de pago en línea de Neosurf.

## ARTÍCULO 3: USO DE UN VALE NEOSURF

Cada vale Neosurf tiene impreso un código de 10 caracteres alfanuméricos.

Al introducir este código alfanumérico de 10 caracteres en un formulario en línea específico de Neosurf, el Usuario realiza una orden de pago o transferencia de fondos con su vale Neosurf.

Usted reconoce que todas las órdenes de pago realizadas mediante la introducción de su código Neosurf serán efectuadas por usted.

Una vez suscrito un servicio en un sitio web asociado a Neosurf CO, eliges pagar con Neosurf y haces clic en el logotipo de Neosurf entre los medios de pago.

Aparecerá una nueva ventana con los colores de Neosurf que resume:

- El sitio web en el que desea pagar,
- El tipo de servicio o producto que desea comprar (según el sitio web)
- El importe que acepta pagar

Se le invita a introducir el código Neosurf en 3 casillas blancas (4 + 3 + 3 caracteres).

Al introducir su código Neosurf en esta página, el usuario paga el servicio contratado al sitio web o transfiere fondos utilizando su vale Neosurf.

El importe pagado o transferido se deduce inmediatamente del saldo del vale Neosurf. Puede repetir la operación tantas veces como desee hasta agotar el saldo del vale. Neosurf CO puede negarse a ejecutar una orden de pago que usted haya dado, por diversas razones, incluida la falta de fondos o cualquier otra causa.

#### **ARTÍCULO 4: DIVISAS - COMISIONES**

Los vales Neosurf se venden en diversas divisas según el país en el que se distribuyen.

En caso de que realice pagos en una moneda diferente, su vale Neosurf se cargará según el tipo de cambio vigente más una comisión de cambio.

La comisión de cambio es del 2 % (3 % para la moneda ZLOTY).

**Comisión de servicio:** No se aplica ninguna comisión de servicio siempre que realice una transacción al menos una vez cada 3 meses con su vale. De lo contrario, se deducirá mensualmente de su vale una comisión de servicio de 3 €, o su equivalente en la moneda de su país.

#### **ARTÍCULO 5: OBLIGACIONES DE NEOSURF CO - Disponibilidad del servicio**

Neosurf CO pone en marcha todos los recursos técnicos necesarios para garantizar que usted pueda utilizar el servicio para los fines previstos y para asegurar el mejor acceso posible a dicho servicio.

En principio, el servicio puede utilizarse las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

No obstante, el servicio está disponible a través de Internet y de las redes de telefonía móvil, y Neosurf CO no garantiza la disponibilidad continua del servicio.

El servicio puede verse interrumpido temporalmente, en particular, en caso de fuerza mayor, dificultades técnicas u otras perturbaciones informáticas y, en especial, en caso de una interrupción en la red de comunicaciones utilizada.

Además, usted acepta que el acceso o el uso del servicio puedan verse interrumpidos temporalmente debido a servicios de reparación, mantenimiento, actualización de datos o cambios implementados por Neosurf CO.

En este caso, Neosurf CO no podrá ser considerada responsable.

## **ARTÍCULO 6: RESPONSABILIDAD DE NEOSURF CO Y DEL USUARIO**

La responsabilidad de Neosurf CO frente a usted solo podrá aplicarse a hechos probados que le afecten directamente.

Cubrirá únicamente los daños directos y probados, tal y como los definen la ley y la jurisprudencia.

Por lo tanto, Neosurf CO no será responsable por causas ajenas a su control, como terceros, huelgas, fraude, interrupción de las fuentes de suministro, virus informáticos, incidentes con el equipo, ataques de piratas informáticos, explosiones o cualquier otro evento fuera de su control.

Estos acontecimientos tendrán el mismo efecto que la fuerza mayor (suspensión del contrato y posible rescisión por las partes en los términos y condiciones que se establecen a continuación).

En caso de que un tercero interponga una reclamación contra Neosurf CO a causa de usted, usted indemnizará a Neosurf CO por cualquier demanda, reclamación o condena.

Fuerza mayor La responsabilidad de Neosurf CO no se aplicará en caso de fuerza mayor, tal y como la definen la ley y el Tribunal de Casación.

## **ARTÍCULO 7: PRUEBA**

Se acuerda expresamente que cualquier orden de pago o transferencia que esté sujeta a validación mediante la introducción del código del vale Neosurf se considerará procedente de usted.

Usted reconoce que la validación de dichas operaciones mediante un código secreto constituye una prueba de su aceptación sin reservas, salvo que se demuestre lo contrario.

Se le informa de que todas las transacciones que inicie pueden quedar registradas en soporte electrónico, magnético u óptico.

Usted acepta expresamente que la prueba de las transacciones iniciadas y/o ordenadas por usted en virtud del presente contrato es el resultado de los registros realizados por Neosurf CO, salvo que se demuestre lo contrario.

## **ARTÍCULO 8: ASISTENCIA**

Puede solicitar asistencia sobre el uso de los vales Neosurf enviando un correo electrónico.

Para el idioma inglés: [support.en@neosurf.com](mailto:support.en@neosurf.com)

Para otros idiomas: [support@neosurf.com](mailto:support@neosurf.com)

## **ARTÍCULO 9: RECLAMACIONES - REEMBOLSOS**

En caso de reclamación o queja, puede dirigirse a la página «CONTACTO» del sitio web [www.neosurf.com](http://www.neosurf.com).

Para todos los reembolsos se solicitará sistemáticamente una verificación de identidad (KYC), que puede incluir un justificante de domicilio y un justificante de cuenta bancaria.

Si no podemos verificar esta documentación, puede producirse un retraso en la tramitación de la solicitud de reembolso.

Si no podemos determinar la titularidad de la cuenta bancaria, podremos rechazar la solicitud de reembolso.

**En caso de reembolso, se aplicará una comisión de gestión del 5 %.**

### **Pago impugnado realizado con su vale Neosurf**

**Para cualquier reclamación relacionada con un pago realizado a un comerciante con su vale Neosurf, le invitamos a consultar los detalles de su pago en la pestaña «Historial de pagos» en [www.neosurf.com](http://www.neosurf.com) y comunicárselos al comerciante al que se ha abonado el importe. En caso de que persistan las dificultades, puede ponerse en contacto con el departamento de atención al cliente de Neosurf por correo electrónico ([support@neosurf.com](mailto:support@neosurf.com)).**

Todas las reclamaciones relacionadas con los bienes o servicios adquiridos, así como cualquier cancelación de pedido o reembolso, no pueden dirigirse a Neosurf Co y deben presentarse al comerciante correspondiente. Solo aquellas relacionadas con una falta o un error en la ejecución de la transacción de pago por parte de Neosurf están cubiertas por este artículo.

Si la transacción de pago es ejecutada por Neosurf con errores debidos a una falta de Neosurf y no es atribuible a un tercero, a fuerza mayor o a culpa propia, la operación se cancela.

Cualquier solicitud de reclamación deberá enviarse por carta certificada con acuse de recibo a Neosurf en un plazo de 7 días a partir de la recepción del pedido.

Usted se compromete a proporcionar todos los elementos necesarios para determinar las circunstancias de la transacción.

## **ARTÍCULO 10: ALMACENAMIENTO, PROTECCIÓN Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**

Los datos personales recopilados en el marco del presente contrato son obligatorios y pueden ser tratados informáticamente.

Los datos recopilados se utilizarán para gestionar el presente contrato; asimismo, Neosurf CO podrá utilizarlos para operaciones de prospección comercial.

El cliente tiene derecho de acceso y rectificación sobre sus datos personales recopilados.

Además, el cliente puede ejercer su derecho de oposición, incluido el uso de dicha información con fines de marketing; este derecho de oposición puede ejercerse en el momento de la recogida de los datos personales.

Para ejercer todos estos derechos (acceso, rectificación y oposición), el cliente puede escribir a:

NS CARDS France

58A Rue du Dessous des Berges, 75013 París, Francia

De conformidad con el artículo L 511-33 del Código Monetario y Financiero, Neosurf está sujeta al secreto profesional.

No obstante, este secreto podrá levantarse de conformidad con la legislación vigente, en virtud de una obligación prudencial, reglamentaria y legal, incluso a petición de los organismos reguladores, las autoridades fiscales o aduaneras, así como del juez penal establecido por el artículo L.562-4 del Código Monetario y Financiero o en caso de requerimiento judicial notificado a Neosurf. Sin perjuicio de lo anterior, usted tiene la facultad de eximir a Neosurf de dicho privilegio, indicando por escrito los terceros autorizados a recibir información confidencial sobre usted.

Por lo tanto, usted autoriza expresamente a Neosurf a revelar cualquier información relevante sobre usted a cualquier persona cuya intervención sea necesaria para la prestación de los servicios previstos en el presente contrato o que se adjunte posteriormente.

Las personas afectadas son las empresas del grupo Neosurf CO y los proveedores de servicios con los que mantiene una relación contractual para la ejecución de transacciones y la prestación de servicios, siempre que dichos terceros destinatarios de datos personales estén sujetos a una normativa que garantice un nivel adecuado de protección, tal y como se define en el artículo 561-7 Iib del Código Monetario y Financiero.

La lista de terceros destinatarios de la información amparada por el secreto profesional está disponible previa solicitud al responsable de cumplimiento de Neosurf:

NS CARDS France

A la atención del responsable de cumplimiento

58A Rue du Dessous des Berges, 75013 París, Francia

## **ARTÍCULO 11: DEBER DE VIGILANCIA**

De conformidad con lo dispuesto en los artículos L.561-2 y siguientes del Código Monetario y Financiero, relativos a la participación de las entidades financieras en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, Neosurf CO podrá verse obligada a implementar sistemas de vigilancia destinados a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Usted reconoce que Neosurf CO podrá rescindir en cualquier momento o aplazar la ejecución de una operación.

La operación no podrá llevarse a cabo en caso de que usted se niegue a facilitar la información requerida por Neosurf CO, sin que ello pueda dar lugar a que se cuestione la responsabilidad de Neosurf CO.

Por la presente, usted certifica que todos los pagos que realice serán para la compra de un bien o servicio a través del sitio web de un comerciante, cliente de Neosurf CO.

## **ARTÍCULO 12: LEY APLICABLE Y MEDIADOR**

El presente contrato se rige por la legislación francesa. A falta de acuerdo, los únicos tribunales competentes son los de París.

Neosurf podrá designar a un mediador para recomendar soluciones a los litigios cuando usted no actúe con fines comerciales, en relación con los servicios prestados y la aplicación de las Condiciones Generales.

El mediador deberá pronunciarse en un plazo de dos meses a partir de la remisión del caso. Las conclusiones y declaraciones recabadas por el mediador no podrán ser presentadas ni citadas en procedimientos posteriores sin el consentimiento de las partes.

Este proceso de mediación es gratuito.

Salvo en caso de aplicación de una ley imperativa —que se aplicaría únicamente en la medida estrictamente necesaria para su objeto—, se establece expresamente que (i) las presentes Condiciones están sujetas a la legislación francesa y (ii) cualquier controversia entre usted y Neosurf en relación con el uso de la página de pago se someterá a la jurisdicción de los tribunales de París.

Las presentes Condiciones se le facilitan en lengua inglesa. En caso de que le hayamos facilitado una traducción de las presentes Condiciones, usted acepta que dicha traducción se proporciona únicamente para su comodidad y que la

versión en lengua inglesa de las presentes Condiciones regirá su acuerdo con nosotros. En caso de contradicción entre la versión en lengua inglesa de las presentes Condiciones y cualquier versión traducida, prevalecerá la versión en lengua inglesa.