Neosurf
So Simple to Pay
& Play Online

CONDITIONS GÉNÉRALES

Date: 16/11/2026 | Version: V1.8 | Langue: FR

Conditions générales.

Les Conditions générales suivantes s'appliquent entre :

- « NEOSURF CO » : désigne la société NS CARDS France SAS, qui fournit le service de tickets prépayés Neosurf. Les bureaux de NS CARDS France SAS sont situés au 58A Rue du Dessous des Berges, 75013 Paris France, et la société est immatriculée à Paris sous le numéro 478 502 321.

- « UTILISATEUR » : désigne Vous ou la personne qui détient un ticket prépayé Neosurf.

Avertissement

Si vous n'acceptez pas les Conditions générales suivantes, veuillez vous déconnecter de notre site internet et vous abstenir d'acheter un bon prépayé Neosurf.

Dans le cas où vous auriez déjà acheté un bon prépayé Neosurf, vous pouvez demander un remboursement conformément à l'Article 9 ci-après.

ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le contrat a pour objet de définir les conditions d'utilisation des bons Neosurf (les « Bons Neosurf »).

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DU SERVICE

Les bons prépayés Neosurf sont vendus par Neosurf CO ou par un réseau de points de vente autorisés par NEOSURF CO.

Les bons prépayés Neosurf sont vendus à leur valeur faciale, laquelle doit figurer sur le bon.

Les bons Neosurf indiquent une date d'expiration sur le reçu du bon.

Ils vous permettent d'effectuer des paiements sur les sites web partenaires de Neosurf CO, au moyen d'un code PIN à 10 caractères, via le formulaire de paiement Neosurf en ligne.

ARTICLE 3 : UTILISATION D'UN COUPON NEOSURF

Chaque coupon Neosurf comporte un code alphanumérique de 10 caractères imprimé dessus.

C'est en saisissant ce code alphanumérique de 10 caractères sur un formulaire en ligne dédié à Neosurf que l'Utilisateur passe un ordre de paiement ou de transfert de fonds avec son coupon Neosurf.

Vous reconnaissez que tous les ordres de paiement transmis par la saisie de votre code Neosurf seront effectués par Vous. Une fois qu'un service est souscrit sur un site Internet partenaire de Neosurf CO, vous choisissez de payer par Neosurf et cliquez sur le logo Neosurf parmi les moyens de paiement. Une nouvelle fenêtre apparaîtra aux couleurs de Neosurf et récapitulera : - Le site Internet que vous souhaitez payer, - Le type de service ou de produit que vous souhaitez acheter (selon le site Internet) - Le montant que vous acceptez de payer. Vous êtes invité à saisir le code Neosurf dans 3 cases blanches (4 +3 +3 caractères).

C'est en saisissant votre code Neosurf sur cette page que l'Utilisateur paie le service souscrit au site Internet ou transfère des fonds à l'aide de son coupon Neosurf.

Le coupon Neosurf est immédiatement débité du montant payé ou transféré. Vous pouvez répéter l'opération autant de fois que vous le souhaitez jusqu'à épuisement du solde du coupon. Neosurf CO peut refuser d'exécuter un ordre de paiement donné par vous, pour diverses raisons, y compris l'absence de provision ou toute autre cause.

ARTICLE 4 : DEVISES - FRAIS

Les bons Neosurf sont vendus dans différentes devises selon le pays dans lequel ils sont distribués.

Dans le cas où vous effectuez des paiements dans une devise différente, votre bon Neosurf sera débité selon le taux de change en vigueur, majoré de frais de change.

Les frais de change s'élèvent à 2 % (3 % pour la devise ZLOTY).

Frais de service : Aucun frais de service ne s'applique tant que vous effectuez une transaction au moins une fois tous les 3 mois avec votre Bon. Dans le cas contraire, des frais de service de 3 €, ou l'équivalent dans la devise de votre pays, seront déduits mensuellement de la valeur de votre Bon.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DE NEOSURF CO - Disponibilité du Service

Neosurf CO met en œuvre toutes les ressources techniques nécessaires afin de vous permettre d'utiliser le service conformément à sa destination, et d'assurer le meilleur accès possible à ce service.

Le service peut en principe être utilisé 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Toutefois, le service est disponible via Internet et via les réseaux de téléphonie mobile, et Neosurf CO ne garantit pas la disponibilité continue du service.

Le service peut notamment être temporairement interrompu en cas de force majeure, de difficultés techniques ou d'autres perturbations informatiques et, en particulier, en cas de perturbation du réseau de communication utilisé.

En outre, vous acceptez que l'accès au service ou son utilisation puisse être temporairement interrompu en raison de services de réparation, de maintenance, de mise à jour des données ou de modifications mises en œuvre par Neosurf CO.

Dans ce cas, la responsabilité de Neosurf CO ne pourra être engagée.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITÉ DE NEOSURF CO ET DE L'UTILISATEUR

La responsabilité de Neosurf CO à votre égard ne pourra être engagée que pour des faits avérés vous affectant directement.

Elle ne couvrira que les dommages directs et avérés tels que définis par la loi et la jurisprudence.

Ainsi, Neosurf CO ne pourra être tenue responsable du fait de tiers, de grèves, de fraudes, de perturbations des sources d'approvisionnement, de virus informatiques, d'incidents matériels, d'attaques de pirates informatiques, d'explosions ou de tout autre événement échappant à son contrôle.

Ces événements produiront les mêmes effets que la force majeure (suspension du contrat et éventuelle résiliation par les parties dans les conditions énoncées ci-dessous).

En cas de recours d'un tiers contre Neosurf CO du fait de vous, vous indemniserez Neosurf CO de toutes demandes, réclamations ou condamnations.

Force majeure La responsabilité de Neosurf CO ne pourra être engagée en cas de force majeure telle que définie par la loi et la Cour de cassation.

ARTICLE 7 : PREUVE

Il est expressément convenu que tout ordre de paiement ou remise soumis à validation par la saisie du code figurant sur le voucher Neosurf est réputé émaner de vous.

Vous reconnaissez que la validation de telles opérations par code secret constitue la preuve de votre acceptation sans réserve, sauf preuve contraire.

Vous êtes informé que toutes les transactions que vous initiez peuvent être enregistrées sur support électronique, magnétique ou optique.

Vous acceptez expressément que la preuve des transactions initiées et / ou ordonnées par vous en vertu du présent contrat résulte des enregistrements effectués par Neosurf CO, sauf preuve contraire.

ARTICLE 8 : ASSISTANCE

Vous pouvez demander une assistance concernant l'utilisation des coupons Neosurf en envoyant un e-mail.

Pour la langue anglaise : support.en@neosurf.com

Pour les autres langues : support@neosurf.com

ARTICLE 9 : RÉCLAMATIONS - REMBOURSEMENTS

En cas de réclamation ou de contestation, vous pouvez vous rendre sur la page « CONTACT » du site internet www.neosurf.com.

Pour tout remboursement, une procédure KYC (vérification de l'identité du client) sera systématiquement requise, pouvant inclure un justificatif de domicile et un justificatif de compte bancaire.

Si nous ne sommes pas en mesure de vérifier cette documentation, le traitement de la demande de remboursement peut être retardé.

Si nous ne sommes pas en mesure d'établir la titularité du compte bancaire, nous pouvons refuser la demande de remboursement.

En cas de remboursement, des frais de gestion de 5 % seront appliqués.

Paiement contesté effectué au moyen de votre coupon Neosurf

Pour toute réclamation relative à un paiement effectué auprès d'un marchand avec votre coupon Neosurf, vous êtes invité à récupérer les informations relatives à votre paiement dans l'onglet « Historique des paiements » sur www.neosurf.com et à les communiquer au marchand crédité. Si des difficultés persistent, vous pouvez contacter le service clientèle de Neosurf par courriel (support@neosurf.com).

Toutes les réclamations relatives aux biens ou services achetés, ainsi que toute annulation de commande ou tout remboursement, ne peuvent être adressés à Neosurf Co et doivent être soumis au marchand concerné. Seules les réclamations relatives à une omission ou à une erreur dans l'exécution de la transaction de paiement par Neosurf sont couvertes par le présent article.

Si la transaction de paiement est exécutée par Neosurf avec des erreurs dues à une omission de Neosurf et n'est imputable ni à un tiers, ni à un cas de force majeure, ni à votre propre faute, l'opération est annulée.

Toute demande de contestation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à Neosurf dans les 7 jours suivant la réception de la commande.

Vous acceptez de fournir tous les éléments nécessaires afin de déterminer les circonstances de la transaction.

ARTICLE 10 : CONSERVATION, PROTECTION ET CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS PERSONNELLES

Les informations personnelles collectées dans le cadre du présent contrat sont obligatoires et peuvent faire l'objet d'un traitement informatique.

Les informations collectées seront utilisées pour gérer le présent contrat ; elles pourront également être utilisées par Neosurf CO à des fins d'opérations de prospection commerciale.

Concernant les informations personnelles le concernant qui sont collectées, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification.

En outre, le client peut invoquer un droit d'opposition, notamment à l'utilisation de ces informations à des fins de marketing ; ce droit d'opposition peut être exercé lors de la collecte des informations personnelles.

Pour exercer l'ensemble de ces droits d'accès, de rectification et d'opposition, le client peut écrire à :

NS CARDS France

58A Rue du Dessous des Berges, 75013 Paris France

Conformément à l'article L. 511-33 du Code monétaire et financier, Neosurf est tenu au secret professionnel.

Toutefois, ce secret peut être levé conformément à la législation en vigueur, en vertu d'une obligation réglementaire et légale prudentielle, notamment à la demande des autorités de régulation, des autorités fiscales ou douanières, ainsi que du juge pénal prévu à l'article L.562-4 du Code monétaire et financier ou en cas de réquisition judiciaire notifiée à Neosurf. Nonobstant ce qui précède, vous avez le pouvoir de délier Neosurf du secret professionnel, en indiquant par écrit les tiers autorisés à recevoir des informations confidentielles vous concernant.

Ainsi, vous autorisez expressément Neosurf à divulguer toute information pertinente vous concernant à toute personne dont l'intervention est nécessaire à l'exécution des services au titre du présent contrat ou qui y serait ultérieurement rattachée.

Les personnes ainsi concernées sont les sociétés du groupe Neosurf CO et les prestataires de services avec lesquels elle entretient une relation contractuelle aux fins de l'exécution des opérations et services fournis, à condition que ces tiers destinataires de données personnelles soient soumis à une réglementation garantissant un niveau de protection adéquat tel que défini à l'article 561-7 IIb du Code monétaire et financier.

La liste des tiers destinataires d'informations couvertes par le secret professionnel est disponible sur demande auprès du Responsable de la conformité de Neosurf :

NS CARDS France À l'attention du Responsable de la conformité 58A Rue du Dessous des Berges, 75013 Paris France

ARTICLE 11 : OBLIGATION DE VIGILANCE

Conformément aux dispositions des articles L.561-2 et suivants du Code monétaire et financier, relatives à la participation des organismes financiers à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, Neosurf CO peut être amenée à mettre en œuvre des systèmes de surveillance ayant pour objet la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Vous reconnaissez qu'elle peut à tout moment mettre fin à une opération ou en différer l'exécution.

L'opération ne pourra être effectuée en cas de refus de votre part de transmettre les informations requises par Neosurf CO, sans que cela puisse engager la responsabilité de Neosurf CO.

Vous certifiez par les présentes que tous les paiements que vous effectuerez seront destinés à l'achat d'un bien ou d'un service par l'intermédiaire du site d'un commerçant client de Neosurf CO.

ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE ET MÉDIATEUR

Le présent contrat est régi par le droit français. À défaut d'accord, seuls les tribunaux de Paris sont compétents.

Neosurf peut désigner un médiateur afin de recommander des solutions aux litiges lorsque vous n'agissez pas à des fins professionnelles, concernant les services fournis et l'exécution des Conditions Générales. Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Les constatations et déclarations recueillies par le médiateur ne peuvent être produites ou invoquées dans le cadre d'une procédure ultérieure sans l'accord des parties. Cette procédure de médiation est gratuite. Sauf en cas d'application d'une loi impérative - laquelle ne

s'appliquerait que dans la stricte mesure de son objet, il est expressément prévu que (i) les présentes Conditions sont soumises au droit français et (ii) tout litige entre vous et Neosurf découlant de l'utilisation de la page de paiement sera soumis à la compétence des tribunaux de Paris.

Les présentes Conditions vous sont fournies en langue anglaise. Lorsque nous vous avons fourni une traduction des présentes Conditions, vous acceptez que cette traduction soit fournie uniquement pour votre commodité et que la version anglaise des présentes Conditions régisse votre accord avec nous. En cas de contradiction entre la version anglaise des présentes Conditions et toute version traduite, la version anglaise prévaut.