

# Conditions générales d'utilisation

Les présentes conditions (les « Conditions Générales ») sont conclues entre :

- "**NEOSURF CARDS**" : Ce terme désigne la société NS CARDS France SAS qui fournit le service des comptes myNeosurf et des cartes prépayées Neosurf. NS CARDS France est une Société par Actions Simplifiée dont le Siège social est situé au 10 rue Vandrezanne, 75013 Paris France , immatriculée au RCS de Paris sous le numéro N°478502321.

Neosurf operates across EEA and EU under Narvi Payments Oy Ab. Narvi Payments Oy Ab is a licensed e-money institution with the right to execute activities related to the issuance of e-money around the European Union licensed by FIN-FSA (Finnish Financial Supervisory Authority)

- "**LE CLIENT**" : ce terme désigne la personne physique détentrice d'unités de monnaie électronique stockées sur une carte Neosurf pour procéder à des paiements à des fins non professionnelles.ci-après dénommé le « Client » ou « Vous »

## Avertissement

Si les Conditions Générales d'Utilisation de la page (les « Conditions Générales ») de paiement ne recueillent pas votre adhésion, nous vous invitons à arrêter votre session et quitter celle-ci avant de transmettre toutes données d'identification ou de paiement. Dans le cas contraire, l'acceptation des Conditions Générales ne seront réalisées qu'à l'issue de la lecture de l'ensemble du document et de votre accord en ligne sur son contenu en cochant « J'ai pris connaissances des Conditions Générales et suis d'accord avec leur contenu ». Par l'utilisation du site de paiement Neosurf, vous acceptez l'ensemble des dispositions des Conditions Générales et reconnaissez qu'elles constituent le contrat vous liant avec Neosurf dans le cadre de l'utilisation que vous ferez du compte MyNeosurf. Nous vous invitons à imprimer et conserver les présentes Conditions Générales. L'acceptation des Conditions Générales par vous comme indiquées ci-dessus et la version des Conditions Générales ainsi acceptées par vous sont conservées et archivées par Neosurf dans ses systèmes informatiques de façon inaltérable, sûre et fiable.

## ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le contrat a pour objet de définir les conditions d'utilisation des cartes de monnaie électronique Neosurf (la « Carte Neosurf »). Celui-ci stocke des unités de monnaie électronique représentant une créance sur l'émetteur dont vous êtes détenteur.

## ARTICLE 2 : DESCRIPTION DU SERVICE

Les cartes prépayées Neosurf sont vendues par NEOSURF CARDS ou par un réseau de points de vente agréé par NEOSURF CARDS, au prix de leur valeur faciale obligatoirement indiquée sur la carte.

Les cartes Neosurf affichent une date d'expiration sur le ticket. Elles vous permettent de procéder à des paiements auprès des sites internet partenaires de NEOSURF CARDS, à l'aide d'un code confidentiel à 10 caractères, via le formulaire de paiement Neosurf.

Les cartes Neosurf permettent également de recharger certains comptes de monnaie électronique comme par exemple les comptes MyNeosurf.

### **ARTICLE 3 : UTILISATION D'UNE CARTE NEOSURF**

Chaque carte Neosurf, qu'elle soit sous forme plastique ou papier thermique comporte un code alphanumérique unique à 10 caractères.

LE CLIENT est tenu de conserver ce code secret en lieu sûr. Il s'engage à ne pas le communiquer à des tiers.

C'est par saisie de ce code alphanumérique à 10 caractères sur un formulaire dédié que le CLIENT passe un ordre de paiement ou de transfert de fonds disponible sur la carte Neosurf.

Vous reconnaissez que tous les ordres de paiements passés au moyen de son code Neosurf seront réputés avoir été réalisés par lui.

Une fois un service souscrit sur un site Internet partenaire de NEOSURF CARDS, vous choisissez de payer par Neosurf et cliquez sur le logo Neosurf parmi les moyens de paiement. Apparaît alors une nouvelle fenêtre aux couleurs de Neosurf qui récapitule :

- Le site Internet chez qui vous souhaitez payer,
- Le type de service souscrit (au choix du site Internet partenaire)
- Le montant à payer Vous êtes invité à saisir le code Neosurf dans 3 cases blanches (soit 4+3+3 caractères).

C'est par saisie de son code Neosurf sur cette page que vous payez le service souscrit chez le site Internet partenaire ou transférez des fonds à l'aide de votre carte Neosurf.

La carte Neosurf est immédiatement débitée du montant payé ou transféré. Vous pouvez répéter l'opération autant de fois que vous le souhaitez jusqu'à épuisement du solde de la carte.

NEOSURF CARDS peut être amenée à refuser d'exécuter un ordre de paiement donné par vous, pour différents motifs dont notamment l'absence de provision, ou la nécessité d'engager des vérifications préalables au titre de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme.

Le compte myNeosurf n'est pas un compte bancaire, il ne peut pas être utilisé pour recevoir un salaire, une rémunération ou des paiements similaires pour des services payés effectués par vous, ni pour recevoir des fonds en vue d'un transfert ultérieur vers un compte bancaire.

Si vous avez acheté un bon Neosurf à cet effet, nous vous rembourserons une seule fois par compte au maximum.

Si nous estimons raisonnablement que vous utilisez votre compte myNeosurf à cette fin, nous pouvons le fermer.

#### **ARTICLE 4 : DEVICES ET FRAIS**

Les tickets Neosurf sont vendus sous diverses devises en fonction du pays où ils sont distribués.

Dans le cas où vous faites un paiement dans une devise différente, votre ticket sera débité en fonction du taux de change courant et de frais de change.

Les frais de change sont de 2% (3% pour les Zloty).

#### **ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DE NEOSURF CARDS – Disponibilité du service**

NEOSURF CARDS met en oeuvre l'ensemble des moyens techniques nécessaires pour vous assurer une utilisation du service conforme à sa destination, et pour vous assurer la meilleure disponibilité d'accès audit service.

Le service peut en principe être utilisé 24 heures/24 et 7 jours/7. Toutefois, le service étant disponible via Internet et via les réseaux de téléphonie mobile du territoire français, NEOSURF CARDS ne garantit pas une disponibilité continue du service.

Celui-ci peut notamment être interrompu de manière momentanée en cas de force majeure, difficultés techniques, informatiques ou autres liées aux télécommunications et, en particulier, dans l'hypothèse d'une perturbation du réseau de communication utilisé. En outre, vous acceptez que l'accès ou l'utilisation du service soit momentanément interrompu en raison de prestations de réparation, de maintenance, d'actualisation de données ou d'évolution mises en oeuvre par NEOSURF CARDS.

Dans ce cas la responsabilité de NEOSURF CARDS ne pourra être engagée.

#### **ARTICLE 6 : RESPONSABILITE DE NEOSURF CARDS ET DU CLIENT**

La responsabilité de NEOSURF CARDS envers vous ne pourrait être engagée que pour des faits prouvés qui vous seraient exclusivement et directement imputables.

Seuls seront couverts les préjudices directs et certains tels que définis par la loi et la jurisprudence.

Ainsi NEOSURF CARDS ne pourra être responsable, du fait de tiers, des grèves, des fraudes, des perturbations des sources d'approvisionnement, des virus informatiques, des incidents machine, des attaques de pirates, explosions ou tout autre événement indépendant de son contrôle.

Ces événements auront également les mêmes effets que les cas de force majeure (suspension du contrat puis possibilité de résiliation pour les parties dans les conditions et selon les modalités définies plus bas).

En cas de recours contre NEOSURF CARDS par un tiers du fait d'un manquement de votre part à la législation en vigueur dans votre pays, ou du non respect de votre part des présentes conditions générales d'utilisation, vous indemniserez NEOSURF CARDS contre toute demande, réclamation ou condamnation.

Force majeure : La responsabilité de NEOSURF CARDS 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 toute opération d'émission d'un ordre de paiement ou de transfert de fonds depuis le site dont la validation est subordonnée à la saisie du code de paiement inscrit sur la carte Neosurf est réputée émaner de vous.

Vous reconnaissez que la validation de ces opérations par code(s) secret(s) vaut de votre part acceptation sans réserve sauf preuve contraire.

Vous êtes informé que l'ensemble des opérations que vous avez initié peut faire l'objet d'un enregistrement sur support informatique, magnétique ou optique.

Vous acceptez expressément que la preuve des opérations initiées et/ou ordonnées par vous en exécution du présent contrat résulte des enregistrements réalisés par NEOSURF CARDS sauf preuve contraire.

## **ARTICLE 8 : ASSISTANCE**

Vous pourrez profiter d'une assistance par Internet, relative au fonctionnement et à l'utilisation des cartes Neosurf, en envoyant un courriel à : [support@neosurf.com](mailto:support@neosurf.com).

## **ARTICLE 9 : RECLAMATIONS - REMBOURSEMENTS**

En cas de réclamation vous pouvez vous rendre sur l'onglet « CONTACT » du site [www.neosurf.com](http://www.neosurf.com)

Afin de demander le remboursement de tickets Neosurf vous devez ouvrir un compte MyNeosurf à l'adresse [www.myneosurf.com](http://www.myneosurf.com) et le créditer avec vos tickets Neosurf.

Une fois le compte crédité, vous pouvez demander le remboursement du solde en cliquant sur le lien « Retirer » et en saisissant vos coordonnées bancaires sous la forme IBAN + BIC. Pour tous les remboursements, une vérification d'identité KYC (Know-Your-Customer) sera systématiquement demandée, ce qui peut inclure une preuve d'adresse et une preuve de compte bancaire. Si nous ne parvenons pas à vérifier cette documentation, il peut y avoir un retard dans le traitement de la demande de remboursement.

Si nous ne parvenons pas à établir la propriété du compte bancaire, nous pouvons refuser la demande de remboursement.

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

### **Contestation d'un paiement par votre Carte Neosurf**

Pour toute réclamation relative à l'opération de paiement d'un marchand par votre carte, vous êtes invité à relever les détails de votre paiement dans la page "Historique" de votre compte myNeosurf ou dans la page "Ma carte" sur le site [neosurf.com](http://neosurf.com) et à les communiquer au commerçant crédité.

Dans le cas où des difficultés perdureraient vous pouvez vous adresser au service de relations clients de Neosurf par mail à support@neosurf.com.

Les réclamations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ou toute demande de remboursement ou d'annulation de commande ne sont pas recevables auprès de Neosurf et doivent être transmises directement au commerçant.

Seules celles qui portent sur une absence ou une erreur dans l'exécution de l'opération de paiement par Neosurf sont visées par le présent article.

Si l'opération de paiement du commerçant est exécutée par Neosurf avec des erreurs dues à une faute de cette dernière non imputable au fait d'un tiers, force majeure ou faute de votre part, l'opération est annulée.

Toute demande de contestation doit être transmise par lettre recommandée avec accusé de réception à Neosurf dans les 7 jours suivant la réception de l'ordre.

Vous vous engagez à fournir tous les éléments nécessaires permettant de déterminer les circonstances de la transaction.

## **ARTICLE 10 : INFORMATIQUE ET LIBERTES et SECRET PROFESSIONNEL**

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

Les informations collectées seront utilisées pour gérer le présent contrat, elles pourront aussi être utilisées par NEOSURF CARDS pour des opérations de prospection commerciales.

Sur ses informations personnelles collectées, Le CLIENT dispose d'un droit d'accès et de rectification.

En outre, Le CLIENT peut se prévaloir d'un droit d'opposition, notamment pour l'utilisation desdites informations à des fins de prospection commerciale, ce droit d'opposition peut être exercé lors de la collecte des informations personnelles.

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

NS CARDS France  
10 rue Vandrezanne, 75013 Paris France

Conformément aux dispositions de l'article L 511-33 du Code Monétaire et Financier, Neosurf est tenue au secret professionnel.

Toutefois, ce secret peut être levé, conformément à la législation en vigueur, en vertu d'une obligation légale réglementaire et prudentielle, notamment à la demande des autorités de tutelle, de l'administration fiscale ou douanière, ainsi qu'à celle du juge pénal institué par 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 la faculté de relever Neosurf du secret professionnel en lui indiquant par écrit les tiers autorisés à recevoir des informations confidentielles vous concernant.

Ainsi, vous autorisez expressément Neosurf à communiquer tout renseignement utile vous concernant à toute personne dont l'intervention est nécessaire pour l'accomplissement des services objets des présentes ou qui y seraient ultérieurement rattachés.

Les personnes ainsi visées sont les sociétés du groupe Neosurf et les prestataires opérationnels avec lesquelles elle est en relation contractuelle aux fins d'exécution des transactions et services proposés sous réserve que ces tiers destinataires des données à caractère personnel soient soumis à une réglementation garantissant un niveau de protection suffisante tel que défini à l'article 561-7 II b du Code Monétaire et Financier.

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

NS CARDS France

A l'attention du responsable de la conformité

10 rue Vandrezanne, 75013 Paris France

Si vous souhaitez fermer votre compte, vous pouvez le faire en nous en avisant par écrit.

## **ARTICLE 11 : DEVOIR DE VIGILANCE**

En application des dispositions des articles L.561-2 et suivants du Code Monétaire et Financier, relatifs à la participation des organismes financiers à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement des activités terroristes, Neosurf peut être amené à mettre en place des systèmes de surveillance ayant pour finalité la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement des activités terroristes.

Vous reconnaissez qu'il peut mettre un terme ou reporter à tout moment l'exécution d'une opération.

L'opération ne pourra être réalisée en cas de refus par vous de transmettre les informations requises par Neosurf sans que ceci puisse donner lieu à la mise en cause de sa responsabilité.

Vous garantissez par l'acceptation des présentes que le paiement est réalisé en contrepartie d'un bien ou d'un service par le biais du site d'un commerçant, client de Neosurf.

## **ARTICLE 12 : LOI APPLICABLE ET MEDIATEUR**

Le présent contrat est régi par le droit français.

Neosurf peut désigner un médiateur chargé de vous recommander des solutions aux litiges dès lors que vous n'agissez pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et à 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 les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.

Cette procédure de médiation est gratuite. Sauf en cas d'application d'une loi impérative – laquelle ne s'appliquera que dans la stricte mesure de son objet, il est expressément stipulé que (i) les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française et (ii) tout litige entre vous et Neosurf au titre de l'utilisation de la page de paiement sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents.