

## **Termini e condizioni.**

I seguenti Termini e condizioni si applicano tra:

- **"NEOSURF CO"**: indica la società NS CARDS France SAS, che fornisce il servizio di voucher prepagati Neosurf. NS CARDS France SAS ha sede in 58A Rue du Dessous des Berges, 75013 Parigi, Francia, ed è registrata a Parigi con il numero 478 502 321.

I voucher Neosurf sono emessi da NS Cards France SAS ("Neosurf") e tutti i fondi caricati su tali voucher sono depositati in un conto intestato a "Neosurf" e gestito da Andaria Financial Services Limited ("Andaria"). Andaria Financial Services Limited (numero di registrazione della società C97170) è autorizzata dalla Malta Financial Services Authority ("MFSA") come istituto finanziario ai sensi dell'articolo 5 del Financial Institutions Act 1994 (Capitolo 376 delle Leggi di Malta).

- **"UTENTE"**: indica l'utente o la persona titolare di un buono prepagato Neosurf.

### **Avviso**

Se non accetti i seguenti Termini e condizioni, ti preghiamo di uscire dal nostro sito web e di astenerci dall'acquistare un voucher prepagato Neosurf.

Nel caso in cui tu abbia già acquistato un voucher prepagato Neosurf, puoi richiedere un rimborso ai sensi dell'articolo 9 di seguito riportato.

### **ARTICOLO 1: OGGETTO DEL CONTRATTO**

Il contratto ha lo scopo di definire le condizioni di utilizzo dei voucher Neosurf (i "Voucher Neosurf").

### **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 al valore nominale che deve figurare sul voucher.

I voucher Neosurf riportano una data di scadenza sulla ricevuta del voucher.

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

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

Ogni buono Neosurf riporta un codice alfanumerico di 10 caratteri.

È inserendo questo codice alfanumerico di 10 caratteri in un modulo online dedicato a Neosurf che l'Utente effettua un ordine di pagamento o di trasferimento di fondi con il proprio buono Neosurf.

L'utente riconosce che tutti gli ordini di pagamento effettuati tramite l'inserimento del proprio codice Neosurf saranno a suo carico.

Una volta sottoscritto un servizio su un sito web partner di Neosurf CO, l'utente sceglie di pagare con Neosurf e clicca sul logo Neosurf tra i mezzi di pagamento.

Si aprirà una nuova finestra con i colori di Neosurf che riassume:

- Il sito web su cui desideri effettuare il pagamento,
- Il tipo di servizio o prodotto che desideri acquistare (in base al sito web)
- L'importo che accetti di pagare

Ti verrà chiesto di inserire il codice Neosurf in 3 caselle bianche (4 + 3 + 3 caratteri).

È inserendo il codice Neosurf in questa pagina che l'Utente paga il servizio contrattato al sito web o trasferisce fondi utilizzando il proprio buono Neosurf.

Il buono Neosurf viene immediatamente addebitato dell'importo pagato o trasferito. È possibile ripetere l'operazione tutte le volte che si desidera fino all'esaurimento del saldo del buono. Neosurf CO può rifiutarsi di eseguire un ordine di pagamento da te impartito, per vari motivi tra cui la mancanza di fondi o qualsiasi altra causa.

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

I voucher Neosurf sono venduti in varie valute a seconda del paese in cui vengono distribuiti.

Nel caso in cui effettui pagamenti in una valuta diversa, il tuo buono Neosurf verrà addebitato in base al tasso di cambio corrente più una commissione di cambio.

La commissione di cambio è del 2% (3% per la valuta ZLOTY).

**Commissione di servizio:** non si applica alcuna commissione di servizio fintanto che effettui una transazione almeno una volta ogni 3 mesi sul tuo Voucher. In caso contrario, una commissione di servizio di 3 €, o l'equivalente nella valuta del tuo paese, verrà detratta mensilmente dal valore del tuo Voucher

#### **ARTICOLO 5: OBBLIGHI DI NEOSURF CO - Disponibilità del servizio**

Neosurf CO mette in atto tutte le risorse tecniche necessarie per garantire che l'utente possa utilizzare il servizio per lo scopo previsto e per assicurare il miglior accesso possibile a tale servizio.

Il servizio è in linea di principio utilizzabile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

Tuttavia, il servizio è disponibile via Internet e tramite le reti di telefonia mobile, e Neosurf CO non garantisce la disponibilità continua del servizio.

Il servizio può essere temporaneamente interrotto in caso di forza maggiore, difficoltà tecniche o altri problemi informatici e, in particolare, in caso di interruzione della rete di comunicazione utilizzata.

Inoltre, l'utente accetta che l'accesso o l'utilizzo del servizio possano essere temporaneamente interrotti a causa di interventi di riparazione, manutenzione, aggiornamento dei dati o modifiche apportate da Neosurf CO.

In tal caso, Neosurf CO non potrà essere ritenuta responsabile.

## **ARTICOLO 6: RESPONSABILITÀ DI NEOSURF CO E DELL'UTENTE**

La responsabilità di Neosurf CO nei tuoi confronti potrà essere invocata solo per fatti provati che ti riguardano direttamente.

Essa coprirà solo i danni diretti e provati, come definiti dalla legge e dalla giurisprudenza.

Pertanto, Neosurf CO non sarà responsabile per cause imputabili a terzi, scioperi, frodi, interruzioni delle fonti di approvvigionamento, virus informatici, incidenti alle macchine, attacchi di hacker, esplosioni o qualsiasi altro evento al di fuori del suo controllo.

Tali eventi avranno lo stesso effetto della forza maggiore (sospensione del contratto ed eventuale risoluzione da parte delle parti nei termini e alle condizioni di seguito indicati).

In caso di ricorso contro Neosurf CO da parte di terzi a causa dell'utente, quest'ultimo dovrà indennizzare Neosurf CO per qualsiasi richiesta, reclamo o condanna.

Forza maggiore La responsabilità di Neosurf CO non si applica in caso di forza maggiore, come definita dalla legge e dalla Corte di Cassazione.

## **ARTICOLO 7: PROVA**

Si concorda espressamente che qualsiasi ordine di pagamento o rimessa soggetta a convalida tramite l'inserimento del codice presente sul voucher Neosurf si considera proveniente da te.

L'utente riconosce che la convalida di tali operazioni tramite codice segreto costituisce prova della sua accettazione senza riserve, salvo prova contraria.

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

Accetti espressamente che la prova delle transazioni avviate e/o ordinate da te ai sensi del presente contratto sia costituita dalle registrazioni effettuate da Neosurf CO, salvo prova contraria.

## **ARTICOLO 8: ASSISTENZA**

Puoi richiedere assistenza sull'uso dei voucher Neosurf inviando un'e-mail.

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

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

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

In caso di reclamo o contestazione, è possibile accedere alla pagina « CONTATTI » del sito web [www.neosurf.com](http://www.neosurf.com).

Per tutti i rimborsi verrà sistematicamente richiesta una verifica KYC (Know-Your-Customer ID Verification), che può includere un documento di residenza e un documento di conto bancario.

Se non siamo in grado di verificare questa documentazione, potrebbe verificarsi un ritardo nell'elaborazione della richiesta di rimborso.

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

**In caso di rimborso, verrà applicata una commissione di gestione del 5%.**

### **Pagamento contestato effettuato con il tuo voucher Neosurf**

**Per qualsiasi reclamo relativo a un pagamento effettuato a un commerciante con il tuo voucher Neosurf, ti invitiamo a recuperare i dettagli del pagamento nella scheda "Cronologia pagamenti" su [www.neosurf.com](http://www.neosurf.com) e a comunicarli al commerciante accreditato. Nei casi in cui le difficoltà dovessero persistere, puoi contattare il servizio clienti Neosurf via e-mail ([support@neosurf.com](mailto:support@neosurf.com)).**

Tutti i reclami relativi a beni o servizi acquistati, nonché tutte le richieste di annullamento o rimborso degli ordini, non possono essere indirizzati a Neosurf Co e devono essere presentati al commerciante corrispondente. Solo quelli relativi a una mancanza o a un errore nell'esecuzione della transazione di pagamento da parte di Neosurf sono coperti dal presente articolo.

Se la transazione di pagamento viene eseguita da Neosurf con errori dovuti a una mancanza di Neosurf e non è attribuibile a terzi, a cause di forza maggiore o a colpa propria, l'operazione viene annullata.

Qualsiasi richiesta di contestazione deve essere inviata tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno a Neosurf entro 7 giorni dal ricevimento dell'ordine.

L'utente si impegna a fornire tutti gli elementi necessari per determinare le circostanze della transazione.

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

I dati personali raccolti tramite il presente contratto sono vincolanti e possono essere trattati elettronicamente.

I dati raccolti saranno utilizzati per la gestione del presente contratto e potranno essere utilizzati da Neosurf CO per operazioni di prospezione commerciale.

Il cliente ha il diritto di accesso e di rettifica dei propri dati personali raccolti.

Inoltre, il cliente può esercitare il diritto di opposizione, anche per quanto riguarda l'utilizzo di tali informazioni a fini di marketing; tale diritto di opposizione può essere esercitato al momento della raccolta dei dati personali.

Per esercitare tutti questi diritti (accesso, rettifica, opposizione), il cliente può scrivere a:

NS CARDS France

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

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

Tuttavia, tale segreto può essere revocato in conformità con la legislazione in vigore, in base a un obbligo prudenziale, normativo e legale, anche su richiesta delle autorità di regolamentazione, delle autorità fiscali o doganali, nonché del Giudice Penale ai sensi dell'articolo L.562-4 del Codice Monetario e Finanziario o in caso di requisizione giudiziaria notificata a Neosurf. Fatto salvo quanto sopra, l'utente ha la facoltà di sollevare Neosurf dal segreto professionale, indicando per iscritto i terzi autorizzati a ricevere informazioni riservate che lo riguardano.

Pertanto, autorizzi espressamente Neosurf a divulgare qualsiasi informazione pertinente che ti riguarda a qualsiasi persona il cui intervento sia necessario per l'esecuzione dei servizi previsti dal presente contratto o da quello che verrà stipulato in seguito.

Le persone interessate sono le società del gruppo Neosurf CO e i fornitori di servizi con cui essa intrattiene un rapporto contrattuale per l'esecuzione di transazioni e servizi, a condizione che tali destinatari terzi dei dati personali siano soggetti a una normativa che garantisca un livello adeguato di protezione, come definito dall'articolo 561-7 IIb del Codice Monetario e Finanziario.

L'elenco dei destinatari terzi delle informazioni coperte dal segreto professionale è disponibile su richiesta presso il Responsabile della conformità di Neosurf:

NS CARDS France

All'attenzione del Responsabile della conformità

58A Rue du Dessous des Berges, 75013 Parigi Francia

## **ARTICOLO 11: OBBLIGO DI VIGILANZA**

Ai sensi delle disposizioni degli articoli L.561-2 e seguenti del Codice Monetario e Finanziario, relativi alla partecipazione delle imprese finanziarie alla lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo, Neosurf CO può essere tenuta ad attuare sistemi di sorveglianza finalizzati alla lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo.

L'utente riconosce che Neosurf CO può interrompere in qualsiasi momento o posticipare l'esecuzione di un'operazione.

L'operazione non potrà essere eseguita in caso di rifiuto da parte tua di trasmettere le informazioni richieste da Neosurf CO, senza che ciò possa comportare la messa in discussione della responsabilità di Neosurf CO.

Con la presente certifichi che tutti i pagamenti che effettuerai saranno destinati all'acquisto di un bene o di un servizio tramite il sito di un commerciante, cliente di Neosurf CO.

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

Il presente contratto è regolato dalla legge francese. In mancanza di accordo, i soli tribunali competenti sono quelli di Parigi.

Neosurf può nominare un mediatore per raccomandare soluzioni alle controversie quando l'utente non agisce a fini commerciali, per i servizi forniti e l'attuazione delle Condizioni Generali.

Il mediatore è tenuto a decidere entro due mesi dal deferimento. Le conclusioni e le dichiarazioni raccolte dal mediatore non possono essere prodotte o citate in procedimenti successivi senza il consenso delle parti.

Questo processo di mediazione è gratuito.

Salvo in caso di applicazione di una legge imperativa - che si applicherebbe solo nella misura strettamente necessaria al suo oggetto, si prevede espressamente che (i) i presenti Termini siano soggetti alla legge francese e (ii) qualsiasi controversia tra l'utente e Neosurf relativa all'utilizzo della pagina di pagamento sarà sottoposta alla giurisdizione dei tribunali di Parigi.

I presenti Termini vi vengono forniti in lingua inglese. Laddove vi abbiamo fornito una traduzione dei presenti Termini, accettate che tale traduzione sia fornita solo per vostra comodità e che la versione in lingua inglese dei presenti Termini regolerà il vostro accordo con noi. In caso di contraddizione tra la versione in lingua inglese dei presenti Termini e qualsiasi versione tradotta, prevarrà la versione in lingua inglese.