

# Safe-Voucher CH AG

Comercio como Neosurf

## Condiciones Generales

Agosto de 2024

Los términos y las condiciones siguientes se aplican entre:

- «NEOSURF CO»: es decir, la empresa Safe-Voucher CH AG, que emite y gestiona los productos y servicios de Cuentas myNeosurf y vales de prepago Neosurf en Suiza. La oficina de Safe-Voucher CHAG está en Kolinplatz 8 6300 Zug y está registrada en Suiza bajo el número CHE-291.042.536. Safe-Voucher CH AG ofrece sus productos y servicios basándose en una licencia como intermediario financiero vinculado a la organización autorreguladora («SRO») VQF Verein zur Qualitätssicherung von Finanzdienstleistungen («VQF»). La SRO VQF cuenta con una licencia de la Autoridad Suiza de Supervisión de los Mercados Financieros (FINMA) para supervisar a sus miembros de conformidad con la Ley de Blanqueo de Capitales.

Y

- «USUARIO»: significa Usted o la persona que posee dinero electrónico almacenado en un bono prepago Neosurf o en una Cuenta myNeosurf.

### Advertencia

Si usted no está de acuerdo con los siguientes Términos y Condiciones, por favor desconéctese de nuestro sitio web o de nuestra App y absténgase de comprar un bono prepago de Neosurf. En el caso de que usted haya comprado ya un vale prepago de Neosurf usted puede pedir un reembolso según el artículo 9 en lo sucesivo.

La versión original de estos Términos y Condiciones ha sido creada en lengua inglesa y puesta a tu disposición. En los casos en que le hayamos proporcionado una traducción de estos Términos y Condiciones, usted acepta que dicha traducción se proporciona únicamente para su comodidad y que la versión en inglés de estos Términos y Condiciones regirá su relación con nosotros. En caso de que se malinterprete una traducción de la versión inglesa de estas Condiciones, prevalecerá la versión inglesa.

### ARTÍCULO 1: OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones de utilización de los vales prepagos de dinero electrónico Neosurf (los «Vales Neosurf») y de su Cuenta myNeosurf que, a efectos de descripción del proceso y detalles de pago, son equivalentes. Los Bonos Neosurf y su Cuenta myNeosurf almacenan unidades de dinero electrónico que representan un crédito que usted tiene frente al emisor.

### ARTÍCULO 2: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

# Safe-Voucher CH AG

## Comercio como Neosurf

Los vales de Neosurf son vendidos por Neosurf CO o por una red de los puntos de venta autorizados por NEOSURF CO. Los vales de Neosurf se venden para el valor nominal que debe aparecer en el vale. Los vales Neosurf no tienen fecha de caducidad. Permiten realizar pagos en las páginas web asociadas a Neosurf CO, utilizando un PIN de 10 caracteres, a través del formulario de pago Neosurf online. Los vales de Neosurf se pueden también permitir para acreditar ciertas cuentas del e-dinero tales como cuentas del myNeosurf. El usuario debe tener: por lo menos 18 años para comprar un vale de Neosurf y para abrir una cuenta de myNeosurf; por lo menos 14 años para utilizar un vale de Neosurf.

### **ARTÍCULO 3: USO DE UN VALE NEOSURF**

Cada vale de Neosurf tiene un código de 10 caracteres alfanuméricos impreso en él. Es introduciendo este código de 10 caracteres alfanuméricos en un formulario en línea dedicado de Neosurf que el usuario pone una orden para el pago o la transferencia de fondos con su vale de Neosurf.

El Usuario reconoce que todas las órdenes de pago efectuadas a través de la introducción de su código Neosurf serán realizadas por el Usuario.

Una vez suscrito un servicio en una página web asociada a Neosurf CO, Usted elige pagar por Neosurf y hace clic en el logo Neosurf entre los medios de pago. Una nueva ventana aparecerá bajo los colores de Neosurf que resume:

- El Sitio Web al que quieres pagar;
- El tipo de servicio o producto que quieres comprar (según el Sitio Web);
- El importe que acepta pagar.

Se le invita a introducir el código del vale Neosurf en 3 casillas blancas (4 + 3 + 3 caracteres). Es introduciendo su código del Vale Neosurf en esta página cuando el Usuario paga el servicio contratado al sitio web o transfiere fondos utilizando su Vale Neosurf.

El importe pagado o transferido se cargará inmediatamente en el Bono Neosurf. Se puede repetir tantas veces como se desee hasta agotar el saldo del vale (o de la Cuenta myNeosurf). Neosurf CO puede rechazar ejecutar una orden de pago dada por usted, por varias razones incluyendo la carencia de la disposición o cualquier otra causa.

La cuenta myNeosurf no es una cuenta bancaria, no puede ser utilizada para recibir pagos de sueldos, salarios o similares realizados a usted por servicios pagados llevados a cabo por usted ni puede ser utilizada para recibir fondos para su posterior pago en una cuenta bancaria. En principio los reembolsos son posibles solamente después de cerrar la cuenta de myNeosurf y según el artículo 9 de aquí en adelante.

### **ARTÍCULO 4: MONEDAS Y HONORARIOS**

Los vales de Neosurf se venden en francos suizos (CHF), la moneda y la moneda de curso legal de Suiza. En caso de que los pagos se hagan en una diversa modernidad, su vale de Neosurf será cargado según el tipo de cambio actual más un honorario de intercambio. La comisión de cambio es del 2% (3% para la moneda ZLOTY).

### **ARTÍCULO 5: DEBERES DE NEOSURF CO - Disponibilidad del Servicio**

Neosurf CO implementa todos los recursos técnicos necesarios para garantizar que pueda utilizar el servicio para los fines previstos, y para garantizar el mejor acceso posible a dicho

# Safe-Voucher CH AG

## Comercio como Neosurf

servicio. El servicio puede en principio ser utilizado 24 horas /24 y 7 días /7. Sin embargo, el servicio está disponible a través de Internet y a través de redes de telefonía móvil, y Neosurf CO no garantiza la disponibilidad continua del servicio. En particular, el servicio puede interrumpirse temporalmente en caso de fuerza mayor, dificultades técnicas u otras perturbaciones informáticas y, en particular, en caso de perturbación de la red de comunicación utilizada. Además, el usuario acepta que el acceso o el uso del servicio pueda interrumpirse temporalmente debido a servicios de reparación, mantenimiento, actualización de datos o cambios implementados por Neosurf CO. En este caso la responsabilidad de Neosurf CO no podrá ser comprometida.

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

La responsabilidad de Neosurf CO hacia el Usuario sólo podrá aplicarse por hechos probados que le afecten directamente. Cubrirá solamente daños directos y probados tales como definidos por la ley y la jurisprudencia. Así, Neosurf CO no será responsable a causa de terceros, huelgas, fraudes, interrupción de las fuentes de suministro, virus informáticos, incidentes de máquinas, ataques de hackers, explosiones o cualquier otro acontecimiento fuera de su control. Estos eventos tendrán el mismo efecto que la fuerza mayor (suspensión del contrato y la posible terminación por las partes en los términos y condiciones establecidos a continuación). En caso de recurso contra Neosurf CO por parte de un tercero por su culpa, usted indemnizará a Neosurf CO por cualquier demanda, reclamación o condena. La fuerza mayor incluye acontecimientos naturales de especial intensidad (por ejemplo terremotos, inundaciones, avalanchas, etc...), actos de guerra, terrorismo, disturbios, huelgas laborales, restricciones oficiales imprevistas, cortes de electricidad, enfermedades pandémicas, etc... La responsabilidad de Neosurf CO no se aplicará en caso de fuerza mayor tal y como se define en la jurisprudencia suiza y en el Art. 119 CO.

### **ARTÍCULO 7: PRUEBA**

Queda expresamente acordado que toda orden de pago que sea objeto de validación mediante la introducción del código que figura en el Vale Neosurf se considerará que emana de usted. Usted reconoce que la validación de tales operaciones por código secreto es una prueba de su aceptación sin reservas a menos que se demuestre lo contrario. Se le informa de que todas las transacciones que usted inicie pueden quedar registradas en soporte electrónico, magnético u óptico. Usted acepta expresamente que la prueba de las transacciones iniciadas y / o ordenados por usted en virtud del presente contrato es el resultado de las grabaciones realizadas por Neosurf CO menos que se demuestre lo contrario.

### **ARTÍCULO 8. ASISTENCIA ASISTENCIA**

Usted puede pedir ayuda sobre el uso de los vales de Neosurf enviando un E-mail a [support.ch@neosurf.com](mailto:support.ch@neosurf.com).

### **ARTÍCULO 9 QUEJAS Y REEMBOLSOS**

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

Para solicitar el reembolso de los Bonos Neosurf deberá abrir una Cuenta myNeosurf en

# Safe-Voucher CH AG

## Comercio como Neosurf

www.myneosurf.ch o a través de la App Neosurf y acreditarla con sus Bonos Neosurf. Una vez abonada la cuenta, puedes solicitar el reembolso del saldo haciendo clic en el enlace «Reembolso» e introduciendo tus datos bancarios en el formulario IBAN. Para todos los Reembolsos se solicitará sistemáticamente un KYC (Know-Your-Customer, por ejemplo, verificación de identidad), que puede incluir una prueba de identificación, una prueba de dirección y una prueba de cuenta bancaria. Si no podemos verificar la documentación, puede haber un retraso en la tramitación de la solicitud de reembolso. Si no podemos establecer la titularidad de la cuenta bancaria, podremos rechazar la solicitud de reembolso. **En caso de reembolso, se aplicará una comisión de gestión del 6%.**

### **Impugnación de un pago realizado con su Vale Neosurf**

**Para cualquier reclamación relacionada con un pago realizado a un comerciante con su Vale Neosurf, le invitamos a recuperar los datos de su pago en la pestaña «Historial de Pagos» en [www.neosurf.ch](http://www.neosurf.ch) y comunicarlos al comerciante acreditado. En caso de que persistan las dificultades, puede ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Neosurf por correo electrónico ([support.ch@neosurf.com](mailto:support.ch@neosurf.com)).** Todas las reclamaciones relacionadas con los bienes o servicios adquiridos o toda anulación de pedido o reembolso no pueden ser dirigidas a Neosurf CO y deben ser presentadas al comerciante correspondiente. Sólo las que se refieren a un fallo, o un error, en la ejecución de la operación de pago por Neosurf CO están cubiertas por este artículo. Si la operación de pago es ejecutada por Neosurf CO con errores debidos a un fallo de Neosurf CO y no es atribuible a un tercero, fuerza mayor o culpa propia, la operación es cancelada. Toda solicitud de litigio deberá ser enviada por carta certificada con acuse de recibo a Neosurf CO en un plazo de 7 días a partir de la recepción del pedido (dirección al final de este documento). Usted se compromete a proporcionar todos los elementos necesarios para determinar las circunstancias de la transacción.

### **ARTÍCULO 10: ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL, PROTECCIÓN Y CONFIDENCIALIDAD**

La información personal recopilada a través de este contrato son vinculantes y pueden ser procesados por ordenador. La información recogida será utilizada para gestionar este contrato, también puede ser utilizado por Neosurf CO para las operaciones de prospección comercial. Sobre la información personal recogida, usted tiene derecho de acceso y rectificación. Además, puede invocar un derecho de oposición, incluyendo el uso de dicha información para fines de marketing. Este derecho de oposición podrá ejercerse cuando se recojan datos personales. Para ejercer todos estos derechos, (acceso, rectificación, oposición), puede escribir a:

**Safe-Voucher CH AG** oficina en Kolinplatz 8 6300 Zug. Si desea cerrar su cuenta, puede hacerlo notificándolo por escrito a **Safe-Voucher CH AG** (dirección en este artículo).

Neosurf CO está sujeta al secreto profesional. Sin embargo, esta confidencialidad puede ser levantada de conformidad con la legislación vigente, en virtud de una obligación reglamentaria y legal prudencial, incluso a petición de los reguladores, las autoridades fiscales o aduaneras, así como la de Juez Penal establecido por el Código Penal suizo o en caso de requisición tribunal notificó Neosurf CO. No obstante lo anterior, usted tiene la

# Safe-Voucher CH AG

## Comercio como Neosurf

facultad de relevar a Neosurf CO del privilegio, indicando por escrito los terceros autorizados a recibir información confidencial sobre usted. Por lo tanto, usted autoriza expresamente a Neosurf CO a revelar cualquier información relevante acerca de usted a cualquier persona cuya intervención sea necesaria para la ejecución de los servicios en virtud del presente contrato o que se adjuntará más adelante. Las personas afectadas son las empresas del grupo Neosurf CO y los proveedores de servicios con los que opera en una relación contractual para la ejecución de transacciones y servicios, siempre que dichos terceros destinatarios de datos personales estén sujetos a una regulación que garantice un nivel adecuado de protección, tal y como se define en la legislación local. La lista de terceros destinatarios de la información amparada por el secreto profesional está disponible previa solicitud al Compliance Officer de Neosurf CO:

### **Safe-Voucher CH AG**

A la atención del Compliance Officer

Dirección: Kolinplatz 8 6300 Zug.

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

De conformidad con la Ley contra el blanqueo de capitales en relación con la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, Neosurf CO puede verse obligada a poner en marcha sistemas de vigilancia cuya finalidad sea la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Usted reconoce que puede terminar en cualquier momento o posponer la ejecución de una operación. La operación podrá no realizarse en caso de negativa por su parte a transmitir la información requerida por Neosurf CO, sin que ello pueda dar lugar al cuestionamiento de la responsabilidad de Neosurf CO.

Usted certifica que todos los pagos que usted hará será para la compra de un bien o servicio a través del sitio de un comerciante, cliente de Neosurf CO.

### **ARTÍCULO 12: LÍMITES Y REQUISITOS DE DILIGENCIA DEBIDA**

Conforme a cualquier regulación relevante y específicamente al Acto Anti-Lavado de Dinero con respecto al Combate del Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo, Neosurf CO puede rechazar la apertura de una cuenta y bloquear un Vale o una Cuenta myNeosurf existente. En tal caso, el propietario tendrá derecho al reembolso del saldo siempre que se cumplan los requisitos establecidos en los párrafos siguientes.

### **Bono Neosurf**

No existe ningún requisito específico para la compra de vales por parte de personas físicas en Suiza. Sin embargo, se aplican los siguientes límites

- CHF 250 de valor máximo por un único Vale
- Los vales no son recargables y se pueden utilizar tantas veces como sea posible hasta que se agote el saldo
- La compra de vales está limitada a 1.500 CHF por transacción, por persona física/parte contratante, por TPV y por día.
- No es posible reembolsar los vales.

Los reembolsos son solamente posibles sobre la apertura de una cuenta de myNeosurf y cargando la documentación requerida para verificar la identificación..

# Safe-Voucher CH AG

## Comercio como Neosurf

### Cuenta myNeosurf

El Usuario debe ser residente en Suiza para abrir una Cuenta myNeosurf. Esta debe estar a nombre del Usuario. Sólo se permite una Cuenta myNeosurf por persona física por número de móvil y dirección de correo electrónico. La apertura de otra Cuenta myNeosurf para el Usuario u otra persona está prohibida. En caso de violación, Neosurf CO se reserva expresamente el derecho de bloquear inmediatamente las Cuentas myNeosurf afectadas. Al aceptar estos términos y condiciones, el Usuario confirma que está administrando la cuenta en su propio nombre y por su propia cuenta, que él mismo es el beneficiario final y que no está actuando como representante encubierto de un tercero.

### Recarga de cuenta de nivel 1

No hay requisitos específicos de diligencia debida, pero se requieren los siguientes elementos de la persona física al registrarse para una Cuenta myNeosurf recargable: título, nombre, apellidos, fecha de nacimiento, dirección residencial, nacionalidad, número de móvil y dirección de correo electrónico.

### Límites

Nota importante: el límite de recarga de la Cuenta myNeosurf se rige por la combinación de los límites de gasto y el límite de saldo:

- 3'000 CHF de saldo máximo por Cuenta myNeosurf en un momento dado

- CHF 1'000 por transacción única

CHF 5'000 por año natural

Los reembolsos sólo son posibles al actualizar a una Cuenta que haya sido verificada para su ID.

### Cuenta de nivel 3 de recarga verificada para ID

Información necesaria para el registro: título, nombre, apellidos, fecha de nacimiento, dirección residencial, nacionalidad, número de móvil, dirección de correo electrónico, origen de los fondos, beneficiario efectivo, copia de un documento de identidad válido (se aceptan todos los documentos de identidad que lleven fotografía y hayan sido expedidos por una autoridad suiza o extranjera) y una fotografía real (selfie).

Las personas físicas también deben cargar los siguientes documentos en el sitio web de Neosurf o en la aplicación de Neosurf:

- Comprobante de domicilio como factura de servicios públicos (factura de gas, electricidad o agua) o extracto bancario con fecha no superior a 3 meses.

Neosurf CO se reserva el derecho de actualizar los requisitos y el proceso de Due Diligence en cualquier momento.

### Límites

# Safe-Voucher CH AG

## Comercio como Neosurf

Nota importante: El límite de recarga de la Cuenta myNeosurf se rige por la combinación de los límites de gasto y el límite de saldo:

- CHF 3'000 de saldo máximo por Cuenta myNeosurf en un momento dado
- CHF 10'000 por mes

Los reembolsos del saldo se realizan exclusivamente en cuentas abiertas en bancos autorizados en Suiza o en bancos en el extranjero sujetos a una supervisión equivalente y que estén abiertas a nombre del cliente (persona física). Sin perjuicio de las limitaciones establecidas en el artículo 3, los reembolsos se limitan a 10.000 CHF al mes.

### **ARTÍCULO 13: CLÁUSULA DE DIVISIBILIDAD**

Si alguna de las disposiciones del presente contrato fuera declarada ilegal o inválida por cualquier motivo, la ilegalidad o invalidez no afectará a la eficacia del resto de las disposiciones del presente contrato.

### **ARTÍCULO 14: LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

El presente contrato se rige por la legislación suiza. A falta de acuerdo, la jurisdicción se basará en las disposiciones legales obligatorias. En su defecto, la jurisdicción exclusiva será la de Zug.