

Safe-Voucher CH AG

Société opérant sous le nom de
Neosurf

Conditions Générales d'utilisation

Août 2024

Les Termes & Conditions suivants s'appliquent entre :

- « **NEOSURF CO** »: c'est-à-dire la société **Safe-Voucher CH AG**, qui émet et gère les produits et services des comptes myNeosurf et des bons prépayés Neosurf en Suisse. **Safe-Voucher CH AG** a son siège à Kolinplatz 8 6300 Zug et est enregistrée en Suisse sous le numéro CHE-291.042.536. **Safe-Voucher CH AG** fournit ses produits et services sur la base d'une licence d'intermédiaire financier liée à l'organisme d'autorégulation (« OAR ») VQF Verein zur Qualitätssicherung von Finanzdienstleistungen (" VQF »). L'OAR VQF dispose d'une autorisation de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) pour surveiller ses membres conformément à la loi sur le blanchiment d'argent.

ET

-**UTILISATEUR** » : signifie Vous ou la personne qui possède de l'argent électronique stocké sur un bon prépayé Neosurf ou sur un compte myNeosurf.

Avertissement

Si vous n'êtes pas d'accord avec les conditions générales suivantes, veuillez vous déconnecter de notre site web ou de notre application et vous abstenir d'acheter un titre prépayé Neosurf. Dans le cas où vous avez déjà acheté un titre prépayé Neosurf, vous pouvez demander un remboursement conformément à l'article 9 ci-après.

La version originale de ces Conditions Générales a été créée en langue anglaise et vous a été fournie. Dans les cas où nous vous avons fourni une traduction de ces Conditions Générales, vous acceptez que cette traduction ne soit fournie que pour votre commodité et que la version anglaise de ces Conditions Générales régira votre relation avec nous. En cas de mauvaise interprétation de la traduction de la version anglaise des présentes conditions générales, c'est la version anglaise qui prévaut.

ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions d'utilisation des Titres de monnaie électronique prépayés Neosurf (les « Titres Neosurf ») et de votre Compte myNeosurf qui, pour décrire le processus et les modalités de paiement, sont équivalents. Les Titres Neosurf et votre Compte myNeosurf stockent des unités de monnaie électronique représentant une créance que vous détenez sur l'émetteur.

Safe-Voucher CH AG

Société opérant sous le nom de Neosurf

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DU SERVICE

Les Bons Neosurf sont vendus par Neosurf CO ou par un réseau de points de vente agréés par NEOSURF CO. Les Bons Neosurf sont vendus à leur valeur faciale qui doit figurer sur le bon. Les Bons Neosurf n'ont pas de date d'expiration. Ils permettent d'effectuer des paiements sur les sites partenaires de Neosurf CO, à l'aide d'un code PIN à 10 caractères, via le formulaire de paiement en ligne Neosurf. Les Chèques Neosurf peuvent également être utilisés pour créditer certains comptes de monnaie électronique tels que les comptes myNeosurf. L'Utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans pour acheter un Bon Neosurf et ouvrir un Compte myNeosurf ; d'au moins 14 ans pour utiliser un Bon Neosurf.

ARTICLE 3 : UTILISATION D'UN BON NEOSURF

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

Vous reconnaissez que tous les ordres de paiement passés par la saisie de votre code Neosurf seront effectués par Vous.

Une fois un service souscrit sur un site 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 qui récapitule :

- Le site Internet que vous souhaitez payer ;
- Le type de service ou de produit que vous souhaitez acheter (selon le site) ;
- Le montant que vous acceptez de payer.

Vous êtes invité à saisir le code du Bon Neosurf dans 3 cases blanches (4 + 3 + 3 caractères). C'est en saisissant le code du Bon Neosurf sur cette page que l'Utilisateur paie le service contracté au site web ou transfère des fonds en utilisant son Bon Neosurf.

Le Bon 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 Bon Neosurf (ou du Compte Neosurf). Neosurf CO peut refuser d'exécuter un ordre de paiement donné par vous, pour diverses raisons dont l'absence de provision ou toute autre cause.

Le compte myNeosurf n'est pas un compte bancaire, il ne peut pas être utilisé pour recevoir des salaires ou d'autres paiements similaires qui vous sont versés pour des services rémunérés effectués par vous, ni pour recevoir des fonds destinés à être versés sur un compte bancaire. En principe, les remboursements ne sont possibles qu'après la fermeture du compte myNeosurf et conformément à l'article 9 ci-après.

ARTICLE 4 : DEVICES ET FRAIS

Les Bons Neosurf sont vendus en francs suisses (CHF), monnaie ayant cours légal en Suisse. Si les paiements sont effectués dans une autre devise, votre Bon Neosurf sera débité selon le taux de change en vigueur, majoré d'une commission de change. Les frais de change sont de 2% (3% pour la devise ZLOTY).

ARTICLE 5 : DEVOIRS DE NEOSURF CO - Disponibilité du service

Neosurf CO met en œuvre tous les moyens techniques nécessaires pour vous permettre

Safe-Voucher CH AG

Société opérant sous le nom de Neosurf

d'utiliser le service conformément à sa destination, et pour vous assurer le meilleur accès possible à ce service. Le service peut en principe être utilisé 24 heures /24 et 7 jours /7. Toutefois, le service est disponible via Internet et via les réseaux de téléphonie mobile, et Neosurf CO ne garantit pas une disponibilité continue du service. Le service peut notamment être interrompu temporairement 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 ou l'utilisation du service puisse être temporairement interrompu en raison de services de réparation, de maintenance, de mise à jour de données ou de changements mis en œuvre par Neosurf CO. Dans ce cas, la responsabilité de Neosurf CO ne pourra être engagée.

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

La responsabilité de Neosurf CO à votre égard ne peut être engagée que pour des faits prouvés vous affectant directement. Elle ne couvrira que les dommages directs et prouvés tels que définis par la loi et la jurisprudence. Ainsi, la responsabilité de Neosurf CO ne saurait être engagée du fait des tiers, des grèves, des fraudes, des ruptures de sources d'approvisionnement, des virus informatiques, des incidents machines, des attaques de pirates informatiques, des explosions ou de tout autre événement échappant à son contrôle. Ces événements auront le même effet que la force majeure (suspension du contrat et résiliation éventuelle par les parties dans les conditions prévues ci-dessous). En cas de recours contre Neosurf CO par un tiers du fait de vous, vous indemnisez Neosurf CO de toute demande, réclamation ou condamnation. Sont considérés comme cas de force majeure les événements naturels d'une intensité particulière (par exemple tremblement de terre, inondations, avalanches, etc.), les actes de guerre, le terrorisme, les émeutes, les grèves, les restrictions administratives imprévues, les pannes d'électricité, les pandémies, etc... La responsabilité de Neosurf CO ne s'appliquera pas en cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence suisse et l'art. 119 CO.

ARTICLE 7 : PREUVE

Il est expressément convenu que tout ordre de paiement soumis à validation par la saisie du code figurant sur le Bon Neosurf est réputé émaner de vous. Vous reconnaissez que la validation de ces opérations par code secret vaut preuve de votre acceptation sans réserve, sauf preuve contraire. Vous êtes informé que toutes les opérations que vous initiez peuvent être enregistrées sur support électronique, magnétique ou optique. Vous acceptez expressément que la preuve des transactions initiées et/ou commandées par vous en vertu du présent contrat résulte des enregistrements effectués par Neosurf CO, sauf preuve contraire.

ARTICLE 8 : ASSISTANCE

Vous pouvez demander de l'aide concernant l'utilisation des Titres Neosurf en envoyant un e-mail à support.ch@neosurf.com.

ARTICLE 9 : PLAINTES ET REMBOURSEMENTS

En cas de plainte ou de réclamation, vous pouvez vous rendre sur la page « CONTACT » du

Safe-Voucher CH AG

Société opérant sous le nom de Neosurf

site www.neosurf.ch.

Pour demander le remboursement des Bons Neosurf, vous devez ouvrir un Compte myNeosurf sur www.myneosurf.ch ou via l'application Neosurf et le créditer de vos Bons Neosurf. Une fois le compte crédité, vous pouvez demander le remboursement du solde en cliquant sur le lien « Remboursement » et en saisissant vos coordonnées bancaires dans le formulaire IBAN. Pour tous les remboursements, un KYC (Know-Your-Customer, par exemple une vérification d'identité) sera systématiquement demandé, ce qui peut inclure une preuve d'identité, une preuve d'adresse et une preuve de compte bancaire. Si nous ne sommes pas en mesure de vérifier les documents, le traitement de la demande de remboursement peut être retardé. Si nous ne sommes pas en mesure d'établir la propriété du compte bancaire, nous pouvons refuser la demande de remboursement.

En cas de remboursement, des frais de gestion de 6 % seront appliqués.

Contestation d'un paiement effectué avec votre Neosurf Voucher

Pour toute réclamation relative à un paiement effectué auprès d'un commerçant avec votre Bon Neosurf, vous êtes invité à retrouver les détails de votre paiement dans l'onglet « Historique des paiements » sur www.neosurf.ch et à les communiquer au commerçant crédité. Dans les cas où les difficultés persisteraient, vous pouvez contacter le service relations clients de Neosurf par email (support.ch@neosurf.com). Toutes les réclamations relatives aux biens ou services achetés ou toutes les annulations ou remboursements de commandes ne peuvent être adressées à Neosurf CO et doivent être soumises au commerçant correspondant. Seules celles relatives à un manquement, ou à une erreur, dans l'exécution de l'opération de paiement par Neosurf CO sont couvertes par le présent article. Si l'opération de paiement est exécutée par Neosurf CO avec des erreurs dues à une défaillance de Neosurf CO et n'est pas imputable à un tiers, à un cas de force majeure ou à une faute de votre part, l'opération est annulée. Toute demande de contestation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à Neosurf CO dans un délai de 7 jours à compter de la réception de la commande (adresse en fin de document). Vous vous engagez à fournir tous les éléments nécessaires à la détermination des circonstances de la transaction.

ARTICLE 10 : STOCKAGE, PROTECTION ET CONFIDENTIALITE DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations personnelles recueillies dans le cadre du présent contrat sont obligatoires et peuvent faire l'objet d'un traitement informatique. Les informations recueillies seront utilisées pour la gestion du présent contrat, elles pourront également être utilisées par Neosurf CO pour des opérations de prospection commerciale. Sur les informations personnelles collectées, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification. En outre, vous pouvez invoquer un droit d'opposition, notamment à l'utilisation de ces informations à des fins de prospection commerciale. Ce droit d'opposition peut être exercé lors de la collecte d'informations personnelles. Pour exercer tous ces droits (accès, rectification, opposition), vous pouvez écrire à :

Safe-Voucher CH AG, Kolinplatz 8 6300 Zug. Si vous souhaitez fermer votre compte, vous pouvez le faire en nous le notifiant par écrit à **Safe-Voucher CH AG** (adresse dans cet article).

Safe-Voucher CH AG

Société opérant sous le nom de Neosurf

Neosurf CO est tenu au secret professionnel. Toutefois, ce secret peut être levé conformément à la législation en vigueur, en vertu d'une obligation prudentielle réglementaire et légale, notamment à la demande des autorités de tutelle, des autorités fiscales ou douanières, ainsi qu'à celle du Juge pénal prévue par le Code pénal suisse ou en cas de réquisition judiciaire notifiée à Néosurf CO. Nonobstant ce qui précède, vous avez le pouvoir de relever Neosurf CO du secret professionnel, en indiquant par écrit les tiers autorisés à recevoir des informations confidentielles vous concernant. Ainsi, vous autorisez expressément Néosurf CO à divulguer toute information pertinente vous concernant à toute personne dont l'intervention est nécessaire à l'exécution des prestations prévues par le présent contrat ou qui y serait jointe ultérieurement. Les personnes concernées sont les sociétés du groupe Neosurf CO et les prestataires de services avec lesquels elle entretient une relation contractuelle pour l'exécution de transactions et de services sous réserve que ces tiers destinataires de données à caractère personnel soient soumis à une réglementation garantissant un niveau de protection adéquat tel que défini par la loi locale. La liste des tiers destinataires d'informations couvertes par le secret professionnel est disponible sur demande auprès du Compliance Officer de Neosurf CO :

Safe-Voucher CH AG

A l'attention du Compliance Officer

A l'attention du Compliance Officer Adresse : Kolinplatz 8 6300 Zug.

ARTICLE 11 : OBLIGATION DE SURVEILLANCE

En application de la loi relative 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'il peut à tout moment mettre fin ou reporter l'exécution d'une opération. L'opération pourra ne pas être exécutée en cas de refus de votre part de transmettre les informations requises par Neosurf CO, sans que cela puisse entraîner la mise en cause de la responsabilité de Neosurf CO.

Vous certifiez 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 : LIMITES ET OBLIGATIONS DE VIGILANCE

En vertu de toute réglementation pertinente et en particulier de la loi anti-blanchiment d'argent relative à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, Neosurf CO peut refuser l'ouverture d'un compte et bloquer un Bon ou un Compte myNeosurf existant. Dans ce cas, le propriétaire aura droit au remboursement du solde à condition que les conditions énoncées dans les paragraphes suivants soient remplies.

Bon Neosurf

Il n'y a pas d'obligation de diligence spécifique pour les personnes physiques en Suisse pour l'achat de bons. Toutefois, les limites suivantes s'appliquent :

- Valeur maximale de 250 CHF par bon
- Les bons ne sont pas rechargeables et peuvent être utilisés autant de fois que possible

Safe-Voucher CH AG

Société opérant sous le nom de Neosurf

jusqu'à épuisement du solde.

- L'achat de bons est limité à CHF 1'500 par transaction, par personne physique/contractant, par point de vente et par jour.
- Aucun remboursement de bons n'est possible

Les remboursements ne sont possibles qu'après l'ouverture d'un compte myNeosurf et le téléchargement des documents nécessaires à la vérification de l'identité.

Compte myNeosurf

L'utilisateur doit résider en Suisse pour ouvrir un Compte myNeosurf. Celui-ci doit être au nom de l'utilisateur. Un seul Compte myNeosurf par personne physique est autorisé par numéro de téléphone portable et par adresse email. L'ouverture d'un autre Compte myNeosurf pour l'utilisateur ou une autre personne est interdite. En cas de violation, Neosurf CO se réserve expressément le droit de bloquer immédiatement les comptes myNeosurf concernés. En acceptant ces termes et conditions, l'utilisateur confirme qu'il gère le compte en son nom propre et pour son propre compte, qu'il en est lui-même le bénéficiaire effectif et qu'il n'agit pas en tant que représentant occulte d'un tiers.

Rechargement d'un compte de niveau 1

Il n'y a pas d'obligation de diligence spécifique mais les éléments suivants sont demandés aux personnes physiques lors de l'inscription à un compte myNeosurf rechargeable : titre, prénom, nom, date de naissance, adresse résidentielle, nationalité, numéro de téléphone portable et adresse email.

Limites

Note importante : la limite de recharge du compte myNeosurf est régie par la combinaison des limites de dépenses et de la limite de solde :

- CHF 3'000 de solde maximum par compte myNeosurf à tout moment
- CHF 1'000 par transaction unique
- CHF 5'000 par année civile

Les remboursements ne sont possibles que si vous passez à un compte dont l'identité a été vérifiée.

Compte vérifié par l'ID et rechargé au niveau 3

Informations requises pour l'enregistrement : titre, prénom, nom, date de naissance, adresse résidentielle, nationalité, numéro de téléphone mobile, adresse électronique, origine des fonds, bénéficiaire effectif, copie d'une pièce d'identité valide (toutes les pièces d'identité comportant une photographie et délivrées par une autorité suisse ou étrangère sont acceptables) et une photographie en direct (selfie).

Les personnes physiques doivent également télécharger les documents suivants sur le site

Safe-Voucher CH AG

Société opérant sous le nom de Neosurf

ou l'application Neosurf :

- Un justificatif de domicile comme une facture de gaz, d'électricité ou d'eau ou un relevé bancaire datant de moins de 3 mois.

Neosurf CO se réserve le droit de mettre à jour les exigences et le processus de diligence raisonnable à tout moment.

Limites

Note importante : la limite de recharge du compte myNeosurf est régie par la combinaison des limites de dépenses et de la limite de solde :

- CHF 3'000 de solde maximum par compte myNeosurf à un moment donné
- CHF 10'000 par mois

Les remboursements du solde sont effectués exclusivement sur des comptes ouverts auprès de banques autorisées en Suisse ou auprès de banques étrangères soumises à une surveillance équivalente et ouverts au nom du client (personne physique). Sans préjudice des limitations prévues à l'article 3, les remboursements sont limités à CHF 10'000 par mois.

ARTICLE 13 : CLAUSE DE DIVISIBILITÉ

Si une disposition du présent contrat est jugée illégale ou invalide pour quelque raison que ce soit, l'illégalité ou l'invalidité n'affectera pas l'efficacité des autres dispositions du présent contrat.

ARTICLE 14 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Le présent contrat est régi par le droit suisse. En l'absence d'accord, le for se fonde sur les dispositions légales impératives. Si celles-ci ne s'appliquent pas, le for exclusif est à Zoug.