

Safe-Voucher CH AG

Commercio come Neosurf

Termini e Condizioni

Agosto 2024

I seguenti Termini e Condizioni si applicano tra:

- **“NEOSURF CO”**: ovvero la società **Safe-Voucher CH AG**, che emette e gestisce i prodotti e i servizi degli Account myNeosurf e dei buoni prepagati Neosurf in Svizzera. **Safe-Voucher CH AG** ha sede a Kolinplatz 8 6300 Zug ed è registrata in Svizzera con il numero CHE-291.042.536. **Safe-Voucher CH AG** fornisce i suoi prodotti e servizi sulla base di una licenza come intermediario finanziario collegata all'organizzazione di autoregolamentazione (“OAD”) VQF Verein zur Qualitätssicherung von Finanzdienstleistungen (“VQF”). L'OAD VQF è autorizzato dall'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA) a sorvegliare i propri membri ai sensi della Legge sul riciclaggio di denaro.

E

- **“UTENTE”**: l'utente o la persona che possiede denaro elettronico memorizzato su un voucher prepagato Neosurf o su un conto myNeosurf.

Avvertenze

Se non siete d'accordo con i seguenti Termini e Condizioni, vi invitiamo a disconnettervi dal nostro sito web o dalla nostra App e ad astenervi dall'acquistare un voucher prepagato Neosurf. Nel caso in cui abbiate già acquistato un voucher prepagato Neosurf, potete chiedere un rimborso ai sensi dell'articolo 9 di seguito riportato.

La versione originale di questi Termini e Condizioni è stata creata in lingua inglese e vi è stata fornita. Nel caso in cui vi abbiamo fornito una traduzione di questi Termini e Condizioni, accettate che tale traduzione sia fornita solo per vostra comodità e che la versione in lingua inglese di questi Termini e Condizioni regolerà il vostro rapporto con noi. Nel caso in cui una traduzione della versione in lingua inglese dei presenti Termini e condizioni venga interpretata in modo errato, la versione in lingua inglese avrà la precedenza.

ARTICOLO 1: OGGETTO DEL PRESENTE CONTRATTO

Il presente contratto ha lo scopo di definire le condizioni di utilizzo dei buoni prepagati di moneta elettronica Neosurf (i “Buoni Neosurf”) e del vostro Conto myNeosurf che, ai fini della descrizione del processo di pagamento e dei dettagli, sono equivalenti. I Buoni Neosurf e il Conto myNeosurf memorizzano unità di moneta elettronica che rappresentano un credito dell'utente nei confronti dell'emittente.

ARTICOLO 2: DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Safe-Voucher CH AG

Commercio come Neosurf

I Buoni Neosurf sono venduti da Neosurf CO o da una rete di punti vendita autorizzati da NEOSURF CO. I Buoni Neosurf sono venduti al valore nominale che deve figurare sul buono. I Buoni Neosurf non hanno una data di scadenza. Consentono di effettuare pagamenti sui siti web partner di Neosurf CO, utilizzando un PIN di 10 caratteri, attraverso il modulo di pagamento online Neosurf. I Buoni Neosurf possono anche essere utilizzati per l'accredito su determinati conti di moneta elettronica come i Conti myNeosurf. L'Utente deve avere: almeno 18 anni per acquistare un Buono Neosurf e aprire un Conto myNeosurf; almeno 14 anni per utilizzare un Buono Neosurf.

ARTICOLO 3: UTILIZZO DI UN VOUCHER NEOSURF

Ogni Buono Neosurf ha un codice di 10 caratteri alfanumerici stampato su di esso. È inserendo questo codice alfanumerico di 10 caratteri su un modulo online dedicato a Neosurf che l'Utente effettua un ordine di pagamento o di trasferimento di fondi con il suo Voucher Neosurf.

L'Utente riconosce che tutti gli ordini di pagamento passati attraverso l'inserimento del proprio codice Neosurf saranno effettuati dall'Utente stesso.

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. Apparirà una nuova finestra sotto i colori di Neosurf che riassume:

- Il sito web che si desidera pagare;
- Il tipo di servizio o prodotto che si desidera acquistare (secondo il sito web);
- L'importo che si accetta di pagare.

L'utente è invitato a inserire il codice del buono Neosurf in 3 caselle bianche (4 + 3 + 3 caratteri). È inserendo il codice Neosurf Voucher in questa pagina che l'Utente paga il servizio contrattato al sito web o trasferisce fondi utilizzando il suo Neosurf Voucher. Il Voucher Neosurf viene immediatamente addebitato dell'importo pagato o trasferito. L'operazione può essere ripetuta quante volte si vuole fino all'esaurimento del saldo del buono (o del Conto myNeosurf). Neosurf CO può rifiutarsi di eseguire un ordine di pagamento impartito dall'utente, per vari motivi, tra cui la mancanza di fondi o qualsiasi altra causa.

Il conto myNeosurf non è un conto bancario, non può essere utilizzato per ricevere pagamenti di stipendi, salari o simili effettuati all'utente per servizi a pagamento svolti dall'utente stesso, né può essere utilizzato per ricevere fondi da versare su un conto bancario. In linea di principio, i rimborsi sono possibili solo dopo la chiusura del conto myNeosurf e in conformità con l'articolo 9 di seguito.

ARTICOLO 4: VALUTE E TARIFFE

I voucher Neosurf sono venduti in franchi svizzeri (CHF), la valuta e il corso legale della Svizzera. Nel caso in cui i pagamenti siano effettuati in una valuta diversa, il Voucher Neosurf sarà 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).

ARTICOLO 5: DOVERI 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 garantire il miglior accesso possibile a

Safe-Voucher CH AG

Commercio come Neosurf

tale servizio. In linea di principio il servizio può essere utilizzato 24 ore su 24 e 7 giorni su 7. Tuttavia, il servizio è disponibile via Internet e attraverso le reti di telefonia mobile e Neosurf CO non garantisce la disponibilità continua del servizio. In particolare, il servizio può essere interrotto temporaneamente in caso di forza maggiore, difficoltà tecniche o altre interruzioni informatiche e, in particolare, in caso di interruzione della rete di comunicazione utilizzata. Inoltre, l'utente accetta che l'accesso o l'utilizzo del servizio possa essere temporaneamente interrotto a causa di servizi di riparazione, manutenzione, aggiornamento dei dati o modifiche apportate da Neosurf CO. In questo caso la responsabilità di Neosurf CO potrebbe non essere impegnata.

ARTICOLO 6: RESPONSABILITÀ DI NEOSURF CO E DELL'UTENTE

La responsabilità di Neosurf CO nei confronti dell'Utente può applicarsi solo per fatti comprovati che lo riguardano direttamente. Essa coprirà solo i danni diretti e provati come definiti dalla legge e dalla giurisprudenza. Pertanto, Neosurf CO non sarà responsabile a causa di terzi, scioperi, frodi, interruzione delle fonti di approvvigionamento, virus informatici, incidenti alle macchine, attacchi di hacker, esplosioni o qualsiasi altro evento al di fuori del suo controllo. Questi eventi avranno lo stesso effetto della forza maggiore (sospensione del contratto e possibile risoluzione da parte delle parti nei termini e nelle condizioni di cui sotto). In caso di ricorso contro Neosurf CO da parte di terzi a causa vostra, indennizzerete Neosurf CO da qualsiasi richiesta, reclamo o condanna. Per forza maggiore si intendono eventi naturali di particolare intensità (ad esempio terremoti, inondazioni, valanghe, ecc...), atti di guerra, terrorismo, sommosse, scioperi, restrizioni ufficiali impreviste, interruzioni di corrente, malattie pandemiche, ecc... La responsabilità di Neosurf CO non si applica in caso di forza maggiore come definito dalla giurisprudenza svizzera e dall'Art. 119 CO.

ARTICOLO 7: PROVA

Si conviene espressamente che qualsiasi ordine di pagamento soggetto a convalida tramite l'inserimento del codice sul Voucher Neosurf è considerato come proveniente da voi. L'utente riconosce che la convalida di tali operazioni tramite codice segreto costituisce una prova della sua accettazione senza riserve, salvo prova contraria. Siete informati che tutte le transazioni da voi avviate possono essere registrate su supporto elettronico, magnetico o ottico. Accettate espressamente che la prova delle transazioni da voi avviate e/o ordinate ai sensi del presente contratto sia il risultato delle registrazioni effettuate da Neosurf CO, salvo prova contraria.

ARTICOLO 8: ASSISTENZA

L'utente può chiedere assistenza sull'utilizzo dei Buoni Neosurf inviando un'e-mail a support.ch@neosurf.com.

ARTICOLO 9: RECLAMI E RIMBORSI

In caso di reclamo o di richiesta di rimborso si può accedere alla pagina "CONTATTO" del sito www.neosurf.ch.

Per richiedere il rimborso dei Buoni Neosurf è necessario aprire un Account myNeosurf su www.myneosurf.ch o tramite l'App Neosurf e accreditarlo con i Buoni Neosurf. Una volta

Safe-Voucher CH AG

Commercio come Neosurf

accreditato il conto, è possibile richiedere il rimborso del saldo cliccando sul link “Rimborso” e inserendo le proprie coordinate bancarie nel modulo IBAN. Per tutti i rimborsi verrà sistematicamente richiesta una verifica KYC (Know-Your-Customer, ad esempio verifica del documento d'identità), che può includere una prova di identificazione, una prova dell'indirizzo e una prova del conto bancario. Se non siamo in grado di verificare la 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 6%.

Contestazione del pagamento effettuato con il Voucher Neosurf

Per qualsiasi reclamo relativo a un pagamento effettuato a un commerciante con il vostro Voucher Neosurf, siete invitati a recuperare i dettagli del vostro pagamento nella scheda “Cronologia dei pagamenti” su www.neosurf.ch e a comunicarli al commerciante accreditato. In caso di difficoltà, è possibile contattare il servizio clienti di Neosurf via e-mail (support.ch@neosurf.com). Tutti i reclami relativi a beni o servizi acquistati o tutti gli annullamenti o rimborsi di ordini non possono essere indirizzati a Neosurf CO e devono essere presentati al commerciante corrispondente. Solo quelli che si riferiscono a un fallimento o a un errore nell'esecuzione della transazione di pagamento da parte di Neosurf CO sono coperti dal presente articolo. Se l'operazione di pagamento viene eseguita da Neosurf CO con errori dovuti a un'inadempienza di Neosurf CO e non imputabili a terzi, a cause di forza maggiore o a colpa dell'utente, l'operazione viene annullata. Qualsiasi richiesta di contestazione dovrà essere inviata a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno a Neosurf CO entro 7 giorni dal ricevimento dell'ordine (indirizzo in calce al presente documento). L'utente si impegna a fornire tutti gli elementi necessari per determinare le circostanze della transazione.

ARTICOLO 10: CONSERVAZIONE, PROTEZIONE E RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI PERSONALI

Le informazioni personali raccolte con il presente contratto sono vincolanti e possono essere trattate per via informatica. Le informazioni raccolte saranno utilizzate per la gestione del presente contratto, ma potranno anche essere utilizzate da Neosurf CO per operazioni di prospezione commerciale. Sulle informazioni personali raccolte, l'utente dispone di un diritto di accesso e di rettifica. Inoltre, è possibile invocare un diritto di opposizione, anche per quanto riguarda l'utilizzo di tali informazioni a fini di marketing. Questo diritto di opposizione può essere esercitato al momento della raccolta delle informazioni personali. Per esercitare tutti questi diritti (accesso, rettifica, opposizione), è possibile scrivere a:

Safe-Voucher CH AG ufficio di Kolinplatz 8 6300 Zug. Se desiderate chiudere il vostro conto, potete farlo comunicandolo per iscritto a **Safe-Voucher CH AG** (indirizzo nel presente articolo).

Neosurf CO è tenuta al segreto professionale. Tuttavia, tale riservatezza può essere revocata in conformità alla legislazione vigente, in virtù di un obbligo prudenziale normativo e legale, anche su richiesta delle autorità di regolamentazione, fiscali o doganali, nonché su quella del

Safe-Voucher CH AG

Commercio come Neosurf

Giudice Penale prevista dal Codice Penale Svizzero o in caso di requisizione giudiziaria notificata a Neosurf CO. Nonostante quanto sopra, avete la facoltà di sollevare Neosurf CO dal privilegio, indicando per iscritto i terzi autorizzati a ricevere le informazioni riservate che vi riguardano. Pertanto, autorizzate espressamente Neosurf CO a divulgare qualsiasi informazione pertinente su di voi a qualsiasi persona il cui intervento sia necessario per l'esecuzione dei servizi previsti dal presente contratto o che verrebbero allegati in seguito. Le persone interessate sono le società del gruppo Neosurf CO e i fornitori di servizi con cui opera in un rapporto contrattuale per l'esecuzione di transazioni e servizi, a condizione che tali destinatari terzi di dati personali siano soggetti a una regolamentazione che garantisca un livello di protezione adeguato, come definito dalla legge locale. L'elenco dei terzi destinatari delle informazioni coperte da segreto professionale è disponibile su richiesta al Compliance Officer di Neosurf CO:

Safe-Voucher CH AG

All'attenzione del Compliance Officer

Indirizzo: Kolinplatz 8 6300 Zug.

ARTICOLO 11: OBBLIGO DI SORVEGLIANZA

Ai sensi della legge antiriciclaggio in materia di lotta al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo, Neosurf CO può essere tenuta a implementare sistemi di sorveglianza il cui scopo è la lotta al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo. L'utente riconosce che può interrompere in qualsiasi momento o rinviare l'esecuzione di un'operazione. L'operazione non potrà essere eseguita in caso di rifiuto da parte vostra di trasmettere le informazioni richieste da Neosurf CO, senza che ciò possa comportare la messa in discussione della responsabilità di Neosurf CO.

L'utente certifica che tutti i pagamenti che effettuerà saranno per l'acquisto di un bene o servizio attraverso il sito di un commerciante, cliente di Neosurf CO.

ARTICOLO 12: LIMITI E OBBLIGHI DI DILIGENZA

Ai sensi di qualsiasi normativa in materia e in particolare della legge antiriciclaggio in materia di lotta al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo, Neosurf CO può rifiutare l'apertura di un conto e bloccare un Voucher o un Conto myNeosurf esistente. In tal caso, il titolare avrà diritto al rimborso del saldo, a condizione che siano soddisfatti i requisiti di cui ai paragrafi seguenti.

Voucher Neosurf

Per l'acquisto di voucher da parte di persone fisiche in Svizzera non è previsto alcun obbligo di diligenza specifico. Tuttavia, si applicano i seguenti limiti:

- 250 CHF di valore massimo per singolo Voucher
- I buoni non sono ricaricabili e possono essere utilizzati il maggior numero di volte possibile fino all'esaurimento del saldo.
- L'acquisto di buoni è limitato a 1'500 franchi svizzeri per transazione, per persona fisica/contraente, per POS e per giorno.
- Non sono possibili rimborsi dei buoni

Safe-Voucher CH AG

Commercio come Neosurf

I rimborsi sono possibili solo dopo l'apertura di un account myNeosurf e il caricamento della documentazione richiesta per verificare l'identificazione.

Account myNeosurf

Per aprire un Account myNeosurf, l'Utente deve essere residente in Svizzera. Questo deve essere intestato all'Utente. È consentito un solo Account myNeosurf per persona fisica e per numero di cellulare e indirizzo e-mail. È vietato aprire un altro Account myNeosurf per l'Utente o per un'altra persona. In caso di violazione, Neosurf CO si riserva espressamente il diritto di bloccare immediatamente gli Account myNeosurf interessati. Accettando i presenti termini e condizioni, l'Utente conferma di gestire il conto a proprio nome e per proprio conto, di esserne il proprietario effettivo e di non agire come rappresentante occulto di terzi.

Ricarica di un conto di livello 1

Non ci sono requisiti specifici di due diligence, ma sono richiesti i seguenti elementi alle persone fisiche quando si registrano per un Conto myNeosurf ricaricabile: titolo, nome, cognome, data di nascita, indirizzo di residenza, nazionalità, numero di cellulare e indirizzo e-mail.

Limiti

Nota importante: il limite di ricarica del Conto myNeosurf è regolato dalla combinazione dei limiti di spesa e del limite del saldo:

- 3'000 CHF di saldo massimo per conto myNeosurf in qualsiasi momento

- CHF 1'000 per singola transazione

CHF 5'000 per anno solare

I rimborsi sono possibili solo se si passa a un Conto che è stato verificato per il vostro ID.

ID verificato ricaricare l'account di livello 3

Informazioni necessarie per la registrazione: titolo, nome, cognome, data di nascita, indirizzo di residenza, nazionalità, numero di cellulare, indirizzo e-mail, origine dei fondi, beneficiario effettivo, copia di un documento d'identità valido (sono accettati tutti i documenti d'identità muniti di fotografia e rilasciati da un'autorità svizzera o estera) e una fotografia dal vivo (selfie).

Le persone fisiche devono inoltre caricare i seguenti documenti sul sito web di Neosurf o sull'App Neosurf:

- Prova dell'indirizzo di residenza, come una bolletta del gas, dell'elettricità o dell'acqua o un estratto conto bancario risalente a non più di 3 mesi prima.

Neosurf CO ha il diritto di aggiornare i requisiti e il processo di Due Diligence in qualsiasi momento.

Safe-Voucher CH AG

Commercio come Neosurf

Limiti

Nota importante: il limite di ricarica del Conto myNeosurf è regolato dalla combinazione dei limiti di spesa e del limite del saldo:

- 3'000 CHF di saldo massimo per Conto myNeosurf in qualsiasi momento
- CHF 10'000 al mese

I rimborsi del saldo vengono effettuati esclusivamente su conti detenuti presso banche autorizzate in Svizzera o presso banche all'estero soggette a vigilanza equivalente e intestati al cliente (persona fisica). Fatte salve le limitazioni di cui all'articolo 3, i rimborsi sono limitati a CHF 10'000 al mese.

ARTICOLO 13: CLAUSOLA DI SEPARAZIONE

Se una disposizione del presente contratto dovesse essere ritenuta illegale o non valida per qualsiasi motivo, l'illegalità o l'invalidità non pregiudicherà l'efficacia delle restanti disposizioni del presente contratto.

ARTICOLO 14: LEGGE APPLICABILE E GIURISDIZIONE

Il presente contratto è disciplinato dalla legge svizzera. In assenza di accordo, il foro competente si basa sulle disposizioni di legge obbligatorie. Se queste non sono applicabili, il foro competente esclusivo è Zug.