

# Safe-Voucher CH AG

## Handelen als Neosurf

### Algemene Voorwaarden

Augustus 2024

De volgende Algemene Voorwaarden zijn van toepassing tussen:

- **“NEOSURF CO”**: het bedrijf **Safe-Voucher CH AG**, dat de producten en diensten van myNeosurf Accounts en Neosurf prepaid vouchers in Zwitserland uitgeeft en beheert. **Safe-Voucher CH AG** is gevestigd op Kolinplatz 8 6300 Zug en is geregistreerd in Zwitserland onder nummer CHE-291.042.536. **Safe-Voucher CH AG** biedt haar producten en diensten aan op basis van een licentie als financiële tussenpersoon die is aangesloten bij de zelfregulerende organisatie (“SRO”) VQF Verein zur Qualitätssicherung von Finanzdienstleistungen (“VQF”). De SRO VQF heeft een vergunning van de Zwitserse toezichthoudende autoriteit voor de financiële markt (FINMA) om toezicht te houden op haar leden in overeenstemming met de wet op het witwassen van geld.

EN

- **“GEBRUIKER”**: U of de persoon die e-geld bezit dat is opgeslagen op een Neosurf prepaid voucher of een myNeosurf Account.

#### Waarschuwing

Als u niet akkoord gaat met de volgende Algemene Voorwaarden, dient u de verbinding met onze website of onze App te verbreken en geen Neosurf prepaid voucher te kopen. In het geval u al een Neosurf prepaid voucher heeft gekocht kunt u om terugbetaling vragen volgens artikel 9 hierna.

De originele versie van deze Algemene Voorwaarden is opgesteld in de Engelse taal en aan u verstrekt. In gevallen waarin wij u een vertaling van deze Algemene Voorwaarden hebben verstrekt, stemt u ermee in dat een dergelijke vertaling alleen voor uw gemak wordt verstrekt en dat de Engelstalige versie van deze Algemene Voorwaarden van toepassing is op uw relatie met ons. In het geval dat een vertaling van de Engelstalige versie van deze Algemene voorwaarden verkeerd wordt geïnterpreteerd, heeft de Engelstalige versie voorrang.

#### ARTIKEL 1: VOORWERP VAN DIT CONTRACT

Dit contract heeft tot doel de voorwaarden vast te leggen voor het gebruik van Neosurf prepaid vouchers voor elektronisch geld (de “Neosurf Vouchers”) en uw myNeosurf Account die, voor de beschrijving van het betalingsproces en de details, gelijkwaardig zijn. De Neosurf Vouchers en uw myNeosurf Account slaan elektronisch-geldeenheden op die een vordering vertegenwoordigen die u hebt op de uitgever.

# Safe-Voucher CH AG

## Handelen als Neosurf

### **ARTIKEL 2: BESCHRIJVING VAN DE DIENST**

Neosurf Vouchers worden verkocht door Neosurf CO of door een netwerk van door NEOSURF CO erkende verkooppunten. Neosurf Vouchers worden verkocht voor de nominale waarde die op de voucher moet worden vermeld. Neosurf Vouchers hebben geen vervaldatum. U kunt er betalingen mee doen op de websites van partners van Neosurf CO, met behulp van een PIN-code van 10 tekens, via het online Neosurf betalingsformulier. Neosurf Vouchers kunnen ook worden gebruikt voor het crediteren van bepaalde e-money rekeningen zoals myNeosurf Accounts. De Gebruiker moet: ten minste 18 jaar oud zijn om een Neosurf Voucher te kopen en een myNeosurf Account te openen; ten minste 14 jaar oud zijn om een Neosurf Voucher te gebruiken.

### **ARTIKEL 3: GEBRUIK VAN EEN NEOSURFVOUCHER**

Elke Neosurf Voucher is voorzien van een code van 10 alfanumerieke tekens. Door deze alfanumerieke code van 10 tekens in te voeren op een speciaal online formulier van Neosurf plaatst de Gebruiker een betalingsopdracht of een overboeking met zijn Neosurf Voucher. U erkent dat alle betalingsopdrachten die worden doorgegeven door het invoeren van uw Neosurf-code door u worden uitgevoerd.

Zodra een dienst is geabonneerd op een website partner van Neosurf CO, kiest u voor betaling met Neosurf en klikt u op het Neosurf logo onder de betaalmiddelen. Een nieuw venster zal verschijnen onder de kleuren van Neosurf dat samenvat:

- De Website die u wilt betalen;
- Het type dienst of product dat u wilt kopen (volgens de Website);
- Het bedrag dat u wilt betalen.

U wordt uitgenodigd om de Neosurf Vouchercode in te voeren in 3 witte vakjes (4 + 3 + 3 tekens). Het is door het invoeren van uw Neosurf Vouchercode op deze pagina dat de Gebruiker de gecontracteerde dienst aan de website betaalt of geld overmaakt met behulp van zijn Neosurf Voucher.

De Neosurf Voucher wordt onmiddellijk gedebiteerd voor het betaalde of overgemaakte bedrag. U kunt dit zo vaak herhalen als u wilt totdat het saldo van de tegoedbon (of de myNeosurf Account) is uitgeput. Neosurf CO kan weigeren een door u gegeven betalingsopdracht uit te voeren om verschillende redenen, waaronder het ontbreken van een provisie of een andere oorzaak.

De myNeosurf account is geen bankrekening, het kan niet worden gebruikt om salaris, loon of soortgelijke betalingen aan u te ontvangen voor betaalde diensten die door u zijn uitgevoerd, noch kan het worden gebruikt om geld te ontvangen voor doorbetaling op een bankrekening. Terugbetalingen zijn in principe alleen mogelijk na het sluiten van de myNeosurf-account en volgens artikel 9 hierna.

### **ARTIKEL 4: VALUTA EN KOSTEN**

Neosurf Vouchers worden verkocht in Zwitserse frank (CHF), de munteenheid en wettig betaalmiddel van Zwitserland. In het geval dat betalingen worden gedaan in een andere valuta, zal uw Neosurf Voucher worden gedebiteerd volgens de huidige wisselkoers plus een wisselkoers vergoeding. De wisselkosten bedragen 2% (3% voor de valuta ZLOTY).

# Safe-Voucher CH AG

## Handelen als Neosurf

### **ARTIKEL 5: TAKEN VAN NEOSURF CO - Beschikbaarheid van diensten**

Neosurf CO implementeert alle noodzakelijke technische middelen om ervoor te zorgen dat u de dienst kunt gebruiken voor het beoogde doel, en om de best mogelijke toegang tot die dienst te garanderen. De dienst kan in principe 24 uur per dag en 7 dagen per week worden gebruikt. De dienst is echter beschikbaar via het internet en via mobiele telefoonnetwerken, en Neosurf CO garandeert geen continue beschikbaarheid van de dienst. De dienst kan met name tijdelijk worden onderbroken in geval van overmacht, technische problemen of andere computergelateerde storingen en, in het bijzonder, in het geval van een storing in het gebruikte communicatienetwerk. Daarnaast stemt u ermee in dat de toegang tot of het gebruik van de dienst tijdelijk kan worden onderbroken als gevolg van reparatiediensten, onderhoud, het bijwerken van gegevens of wijzigingen die door Neosurf CO worden doorgevoerd. In dit geval is Neosurf CO mogelijk niet verantwoordelijk.

### **ARTIKEL 6: AANSPRAKELIJKHEID VAN NEOSURF CO EN DE GEBRUIKER**

De aansprakelijkheid van Neosurf CO jegens U kan alleen gelden voor bewezen feiten die U direct raken. Het zal alleen betrekking hebben op directe en bewezen schade zoals gedefinieerd in de wet en jurisprudentie. Dus, Neosurf CO zal niet aansprakelijk zijn als gevolg van derden, stakingen, fraude, onderbreking van leveringsbronnen, computervirussen, machine-incidenten, hackeraanvallen, explosies of andere gebeurtenissen buiten haar controle. Deze gebeurtenissen zullen hetzelfde effect hebben als de overmacht (opschorting van het contract en mogelijke beëindiging door de partijen in de hieronder uiteengezette voorwaarden). In het geval van een beroep tegen Neosurf CO door een derde partij vanwege u, zult u Neosurf CO vrijwaren van alle eisen, claims of veroordelingen. Overmacht omvat natuurlijke gebeurtenissen van bijzondere intensiteit (bijvoorbeeld aardbeving, overstromingen, lawines, enz...), oorlogshandelingen, terrorisme, rellen, stakingen, onvoorziene officiële beperkingen, stroomstoringen, pandemische ziekten, enz... De verantwoordelijkheid van Neosurf CO is niet van toepassing in geval van overmacht zoals gedefinieerd door de Zwitserse jurisprudentie en Art. 119 CO.

### **ARTIKEL 7: BEWIJS**

Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat elke betalingsopdracht die moet worden gevalideerd door het invoeren van de code op de Neosurf Voucher wordt geacht van u afkomstig te zijn. U erkent dat validatie van dergelijke transacties door middel van een geheime code een bewijs is van uw aanvaarding zonder voorbehoud, tenzij het tegendeel wordt bewezen. U wordt erop gewezen dat alle transacties die u initieert kunnen worden vastgelegd op elektronische, magnetische of optische drager. U stemt er uitdrukkelijk mee in dat het bewijs van door u geïnitieerde en/of bestelde transacties op grond van dit contract het resultaat is van door Neosurf CO gemaakte opnamen, tenzij het tegendeel wordt bewezen.

### **ARTIKEL 8: ASSISTENTIE**

U kunt om assistentie vragen over het gebruik van Neosurf Vouchers door een e-mail te sturen naar [support.ch@neosurf.com](mailto:support.ch@neosurf.com).

# Safe-Voucher CH AG

## Handelen als Neosurf

### ARTIKEL 9: KLACHTEN EN VERGOEDINGEN

In geval van een klacht of claim kunt u naar de "CONTACT" pagina van de website [www.neosurf.ch](http://www.neosurf.ch) gaan.

Om de vergoeding van Neosurf Vouchers aan te vragen moet u een myNeosurf Account openen op [www.myneosurf.ch](http://www.myneosurf.ch) of via de Neosurf App en deze crediteren met uw Neosurf Vouchers. Zodra de rekening is gecrediteerd, kunt u de terugbetaling van het saldo aanvragen door te klikken op de link "Terugbetaling" en uw bankgegevens in te voeren in het formulier IBAN. Voor alle terugbetalingen wordt systematisch om een KYC (Know-Your-Customer, bijv. ID-verificatie) gevraagd, waaronder een identificatiebewijs, adresbewijs en bewijs van bankrekening. Als we de documentatie niet kunnen verifiëren, kan er een vertraging optreden in de verwerking van het restitutieverzoek. Als we het eigendom van de bankrekening niet kunnen vaststellen, kunnen we het restitutieverzoek weigeren.

**In geval van restitutie worden 6% beheerskosten in rekening gebracht.**

### Betwiste betaling gedaan met uw Neosurf Voucher

**Voor elke betwisting met betrekking tot een betaling die is gedaan aan een winkelier met uw Neosurf Voucher, wordt u uitgenodigd om uw betalingsgegevens op te vragen in het tabblad "Betalingsgeschiedenis" op [www.neosurf.ch](http://www.neosurf.ch) en deze door te geven aan de betreffende winkelier. In gevallen waarin de problemen zouden aanhouden kunt u contact opnemen met de Neosurf klantrelatie afdeling via e-mail**

**([support.ch@neosurf.com](mailto:support.ch@neosurf.com)).** Alle claims met betrekking tot gekochte goederen of diensten of alle orderannulering of terugbetaling kunnen niet worden gericht aan Neosurf CO en moeten worden ingediend bij de desbetreffende handelaar. Alleen claims die betrekking hebben op een mislukking, of een fout, in de uitvoering van de betalingstransactie door Neosurf CO vallen onder dit artikel. Indien de betalingstransactie wordt uitgevoerd door Neosurf CO met fouten als gevolg van een tekortkoming van Neosurf CO en niet te wijten is aan een derde partij, overmacht of eigen schuld, wordt de transactie geannuleerd. Elk geschil verzoek moet worden verzonden per aangetekende brief met ontvangstbewijs aan Neosurf CO binnen 7 dagen na ontvangst van de bestelling (adres aan het einde van dit document). U stemt ermee in alle noodzakelijke elementen te verstrekken om de omstandigheden van de transactie vast te stellen.

### ARTIKEL 10: OPSLAG, BESCHERMING EN VERTROUWELIJKHEID VAN PERSOONLIJKE GEGEVENS

De persoonlijke informatie die via dit contract wordt verzameld, is bindend en kan door de computer worden verwerkt. De verzamelde informatie zal worden gebruikt om dit contract te beheren, het kan ook worden gebruikt door Neosurf CO voor commerciële prospectie operaties. Op de verzamelde persoonlijke informatie heeft u een recht van toegang en rectificatie. Daarnaast kunt u een beroep doen op een recht van verzet, met inbegrip van het gebruik van dergelijke informatie voor marketingdoeleinden. Dit recht van verzet kan worden uitgeoefend bij het verzamelen van persoonlijke gegevens. Om al deze rechten uit te oefenen (toegang, rectificatie, verzet), kunt u schrijven naar:

**Safe-Voucher CH AG** kantoor Kolinplatz 8 6300 Zug. Als u uw account wilt sluiten, kunt u dit doen door ons hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen bij **Safe-Voucher CH AG** (adres in dit artikel).

# Safe-Voucher CH AG

## Handelen als Neosurf

Neosurf CO is gebonden door het beroepsgeheim. Deze geheimhouding kan echter worden opgeheven in overeenstemming met de geldende wetgeving, onder een prudentiële regelgevende en wettelijke verplichting, met inbegrip van op verzoek van toezichthouders, belastingdienst of douane, evenals die van Rechter Strafrechtelijk vastgesteld door het Zwitserse Wetboek van Strafrecht of in geval van vordering rechtbank gemeld Neosurf CO. Niettegenstaande het voorgaande, heeft u de bevoegdheid om Neosurf CO te ontheffen van het voorrecht, met schriftelijke vermelding van de geautoriseerde derden om vertrouwelijke informatie over u te ontvangen. Aldus geeft u Neosurf CO uitdrukkelijk toestemming om alle relevante informatie over u bekend te maken aan elke persoon wiens tussenkomst noodzakelijk is voor de uitvoering van diensten onder dit contract of die later zou worden toegevoegd. Betrokken personen zijn de groepsmaatschappijen van Neosurf CO en dienstverleners waarmee Neosurf CO in een contractuele relatie staat voor de uitvoering van transacties en diensten op voorwaarde dat dergelijke derde ontvangers van persoonsgegevens onderworpen zijn aan regelgeving die een adequaat beschermingsniveau garandeert zoals gedefinieerd door de lokale wetgeving. De lijst van derde ontvangers van informatie die onder het beroepsgeheim valt is op verzoek verkrijgbaar bij de Compliance Officer van Neosurf CO:

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

Ter attentie van de Compliance Officer

Adres: Kolinplatz 8 6300 Zug.

### **ARTIKEL 11: TOEZICHTSP LICHT**

Op grond van de Wet ter bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme kan Neosurf CO verplicht zijn om toezichtsystemen te implementeren die tot doel hebben het witwassen van geld en de financiering van terrorisme te bestrijden. U erkent dat zij de uitvoering van een operatie op elk moment kan beëindigen of uitstellen. De transactie mag niet worden uitgevoerd in geval van weigering door u om de door Neosurf CO vereiste informatie te verstrekken, zonder dat dit kan leiden tot het in twijfel trekken van de verantwoordelijkheid van Neosurf CO.

U verklaart hierbij dat alle betalingen die u zult doen betrekking hebben op de aankoop van een goed of dienst via de site van een handelaar, klant van Neosurf CO.

### **ARTIKEL12: GRENZEN EN ZORGVULDIGHEIDSEISEN**

Op grond van alle relevante regelgeving en in het bijzonder de Anti-witwaswet met betrekking tot de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, kan Neosurf CO weigeren een account te openen en een bestaande tegoedbon of myNeosurf Account blokkeren. In een dergelijk geval heeft de eigenaar recht op terugbetaling van het tegoed, mits wordt voldaan aan de vereisten zoals uiteengezet in de volgende paragrafen.

### **Neosurf Voucher**

Er is geen specifieke due diligence-vereiste voor natuurlijke personen in Zwitserland om vouchers te kopen. De volgende limieten zijn echter wel van toepassing:

- CHF 250 maximale waarde per enkele Voucher
- Vouchers zijn niet herlaadbaar en kunnen zo vaak mogelijk worden gebruikt tot het saldo

# Safe-Voucher CH AG

## Handelen als Neosurf

op is

- De aankoop van tegoedbonnen is beperkt tot CHF 1.500 per transactie, per natuurlijke persoon/contractant, per POS en per dag.
- Restitutie van tegoedbonnen is niet mogelijk

Restitutie is alleen mogelijk na het openen van een myNeosurf Account en het uploaden van de vereiste documentatie om identificatie te verifiëren.

### myNeosurf Account

De Gebruiker moet in Zwitserland wonen om een myNeosurf Account te kunnen openen. Deze moet op naam van de Gebruiker staan. Per natuurlijk persoon is slechts één myNeosurf Account per mobiel nummer en e-mailadres toegestaan. Het openen van een andere myNeosurf Account voor de Gebruiker of een andere persoon is verboden. In geval van overtreding behoudt Neosurf CO zich uitdrukkelijk het recht voor om de betreffende myNeosurf Accounts onmiddellijk te blokkeren. Door akkoord te gaan met deze voorwaarden bevestigt de Gebruiker dat hij of zij de account in eigen naam en voor eigen rekening beheert, dat hij of zij zelf de uiteindelijke eigenaar is en dat hij of zij niet optreedt als een verkapte vertegenwoordiger voor een derde partij.

### Niveau 1-rekening herladen

Geen specifieke due diligence vereiste maar de volgende items zijn vereist van natuurlijke personen bij het registreren voor een herlaadbare myNeosurf Account: titel, voornaam, achternaam, geboortedatum, woonadres, nationaliteit, mobiel nummer en e-mailadres.

### Limieten

Belangrijke opmerking: de limiet voor het herladen van een myNeosurf Account wordt bepaald door de combinatie van de bestedingslimieten en de saldolimiet:

- CHF 3'000 maximumsaldo per myNeosurf Account op een gegeven moment
- CHF 1'000 per enkele transactie

CHF 5'000 per kalenderjaar

Restitutie is alleen mogelijk bij het upgraden naar een Account die is geverifieerd voor uw ID.

### ID Geverifieerd herladen niveau 3 rekening

Vereiste informatie voor registratie: titel, voornaam, achternaam, geboortedatum, woonadres, nationaliteit, mobiel nummer, e-mailadres, herkomst van het geld, uiteindelijke begunstigde, kopie van een geldig identiteitsbewijs (alle identiteitsbewijzen met een foto die zijn uitgegeven door een Zwitserse of buitenlandse autoriteit zijn aanvaardbaar) en een live foto (selfie).

Natuurlijke personen moeten ook de volgende documenten uploaden naar de Neosurf website of de Neosurf App:

# Safe-Voucher CH AG

## Handelen als Neosurf

- Bewijs van woonadres zoals energierekening (gas-, elektriciteits- of waterrekening) of bankafschrift van niet meer dan 3 maanden oud

Neosurf CO heeft het recht om de Due Diligence eisen en het proces op elk gewenst moment bij te werken.

### Limieten

Belangrijke opmerking: de herlaadlimiet van de myNeosurf Account wordt bepaald door de combinatie van de bestedingslimieten en de saldolimiet:

- CHF 3'000 maximumsaldo per myNeosurf Account op een gegeven moment
- CHF 10'000 per maand

Restitutie van het saldo vindt uitsluitend plaats naar rekeningen bij banken met een vergunning in Zwitserland of bij banken in het buitenland die onder gelijkwaardig toezicht staan en die op naam van de klant (natuurlijke persoon) staan. Onverminderd de beperkingen in Artikel 3 zijn terugbetalingen beperkt tot CHF 10'000 per maand.

### ARTIKEL 13: SCHEIDBAARHEIDCLAUSULE

Indien een bepaling van dit contract om welke reden dan ook onwettig of ongeldig wordt verklaard, zal de onwettigheid of ongeldigheid de effectiviteit van de overige bepalingen van dit contract niet beïnvloeden.

### ARTIKEL 14: TOEPASSELIJK RECHT EN JURISDICTIE

Op dit contract is Zwitsers recht van toepassing. Bij het ontbreken van overeenstemming is de plaats van jurisdictie gebaseerd op de dwingende wettelijke bepalingen. Als deze niet van toepassing zijn, is de exclusieve bevoegde rechtbank Zug.