

Safe-Voucher CH AG

Negociando como Neosurf

Termos e Condições

Agosto de 2024

Os seguintes Termos e Condições aplicam-se entre:

- **“NEOSURF CO”**: ou seja, a empresa **Safe-Voucher CH AG**, que emite e gere os produtos e serviços das Contas myNeosurf e dos vales pré-pagos Neosurf na Suíça. O escritório da **Safe-Voucher CH AG** está localizado na Kolinplatz 8 6300 Zug e está registado na Suíça sob o número CHE-291.042.536. A **Safe-Voucher CH AG** fornece os seus produtos e serviços com base numa licença como intermediário financeiro ligado à organização auto-reguladora (“SRO”) VQF Verein zur Qualitätssicherung von Finanzdienstleistungen (“VQF”). A SRO VQF tem uma licença da Autoridade de Supervisão do Mercado Financeiro Suíço (FINMA) para supervisionar os seus membros de acordo com a Lei de Branqueamento de Capitais.

E

- **“UTILIZADOR”**: significa o Utilizador ou a pessoa que possui dinheiro eletrónico armazenado num voucher pré-pago Neosurf ou numa Conta myNeosurf.

Advertência

Se não concordar com os seguintes Termos e Condições, por favor desligue-se do nosso sítio Web ou da nossa aplicação e não compre um voucher pré-pago Neosurf. No caso de já ter adquirido um voucher pré-pago da Neosurf, pode solicitar um reembolso de acordo com o artigo 9 a seguir.

A versão original dos presentes Termos e Condições foi criada na língua inglesa e fornecida ao utilizador. Nos casos em que a Neosurf tenha fornecido uma tradução dos presentes Termos e Condições ao utilizador, este concorda que essa tradução é fornecida apenas para sua conveniência e que a versão em língua inglesa dos presentes Termos e Condições rege a sua relação conosco. No caso de uma tradução da versão em língua inglesa destes Termos e condições ser mal interpretada, a versão em língua inglesa tem precedência.

ARTIGO 1: OBJECTO DO PRESENTE CONTRATO

O presente contrato tem por objeto definir as condições de utilização dos vales pré-pagos de dinheiro eletrónico Neosurf (os “Vales Neosurf”) e da sua Conta myNeosurf que, para efeitos de descrição do processo de pagamento e dos detalhes, são equivalentes. Os Vales Neosurf e a sua Conta myNeosurf armazenam unidades de dinheiro eletrónico que representam um crédito que tem sobre o emissor.

ARTIGO 2: DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Os Vouchers Neosurf são vendidos pela Neosurf CO ou por uma rede de pontos de venda

Safe-Voucher CH AG

Negociando como Neosurf

autorizados pela NEOSURF CO. Os cupões Neosurf são vendidos pelo valor nominal que deve figurar no cupão. Os cupões Neosurf não têm data de validade. Permitem efetuar pagamentos nos sítios Web parceiros da Neosurf CO, utilizando um PIN de 10 caracteres, através do formulário de pagamento online Neosurf. Os Vales Neosurf também podem ser creditados em certas contas de dinheiro eletrónico, tais como as Contas myNeosurf. O Utilizador deve ter: pelo menos 18 anos de idade para comprar um Voucher Neosurf e para abrir uma Conta myNeosurf; pelo menos 14 anos de idade para utilizar um Voucher Neosurf.

ARTIGO 3: UTILIZAÇÃO DE UM VOUCHER NEOSURF

Cada Voucher Neosurf tem impresso um código de 10 caracteres alfanuméricos. É ao introduzir este código alfanumérico de 10 caracteres num formulário em linha dedicado à Neosurf que o Utilizador coloca uma ordem de pagamento ou de transferência de fundos com o seu Voucher Neosurf.

O Utilizador reconhece que todas as ordens de pagamento passadas através da introdução do seu código Neosurf serão efectuadas pelo Utilizador.

Uma vez subscrito um serviço num sítio Web parceiro da Neosurf CO, o Utilizador escolhe pagar por Neosurf e clica no logótipo Neosurf entre os meios de pagamento. Aparecerá uma nova janela sob as cores da Neosurf que resume:

- O sítio Web que pretende pagar;
- O tipo de serviço ou produto que pretende comprar (de acordo com o sítio Web);
- O montante que aceita pagar.

O utilizador é convidado a introduzir o código do vale Neosurf em 3 caixas brancas (4 + 3 + 3 caracteres). É introduzindo o seu código de Voucher Neosurf nesta página que o Utilizador paga o serviço contratado ao sítio Web ou transfere fundos utilizando o seu Voucher Neosurf.

O Voucher Neosurf é imediatamente debitado pelo montante pago ou transferido. O Utilizador pode repetir o número de vezes que desejar até esgotar o saldo do voucher (ou da Conta myNeosurf). A Neosurf CO pode recusar-se a executar uma ordem de pagamento dada pelo utilizador, por várias razões, incluindo a falta de provisão ou qualquer outra causa.

A conta myNeosurf não é uma conta bancária, não pode ser utilizada para receber salários, ordenados ou pagamentos semelhantes feitos ao utilizador por serviços pagos realizados pelo utilizador, nem pode ser utilizada para receber fundos para pagamento posterior numa conta bancária. Em princípio, os reembolsos só são possíveis após o encerramento da conta myNeosurf e de acordo com o Artigo 9 a seguir.

ARTIGO 4: MOEDAS E TAXAS

Os Vouchers Neosurf são vendidos em francos suíços (CHF), a moeda corrente e legal da Suíça. Caso os pagamentos sejam efectuados numa moeda diferente, o seu Voucher Neosurf será debitado de acordo com a taxa de câmbio atual mais uma taxa de câmbio. A taxa de câmbio é de 2% (3% para a moeda ZLOTY).

ARTIGO 5: OBRIGAÇÕES DA NEOSURF CO - Disponibilidade do serviço

A Neosurf CO implementa todos os meios técnicos necessários para que o utilizador possa

Safe-Voucher CH AG

Negociando como Neosurf

utilizar o serviço para o fim a que se destina e para garantir o melhor acesso possível a esse serviço. O serviço pode, em princípio, ser utilizado 24 horas/24 e 7 dias/7. No entanto, o serviço está disponível através da Internet e de redes de telemóveis, e a Neosurf CO não garante a disponibilidade contínua do serviço. O serviço pode, nomeadamente, ser interrompido temporariamente em caso de força maior, de dificuldades técnicas ou de outras perturbações informáticas e, em particular, em caso de perturbação da rede de comunicação utilizada. Além disso, o utilizador concorda que o acesso ou a utilização do serviço pode ser temporariamente interrompido devido a serviços de reparação, manutenção, atualização de dados ou alterações implementadas pela Neosurf CO. Neste caso, a responsabilidade da Neosurf CO pode não ser assumida.

ARTIGO 6: RESPONSABILIDADE DA NEOSURF CO E DO UTILIZADOR

A responsabilidade da Neosurf CO perante o Utilizador só pode aplicar-se a factos comprovados que o afectem diretamente. Abrangerá apenas os danos diretos e comprovados, tal como definidos pela lei e pela jurisprudência. Assim, a Neosurf CO não será responsável por terceiros, greves, fraudes, perturbações das fontes de abastecimento, vírus informáticos, incidentes de máquinas, ataques de piratas informáticos, explosões ou qualquer outro evento fora do seu controlo. Estas ocorrências terão o mesmo efeito que a força maior (suspensão do contrato e eventual rescisão pelas partes nos termos e condições abaixo indicados). Em caso de recurso contra a Neosurf CO por um terceiro devido ao utilizador, o utilizador indemnizará a Neosurf CO contra quaisquer exigências, reclamações ou condenações. A força maior inclui acontecimentos naturais de particular intensidade (por exemplo, terremotos, inundações, avalanches, etc.), actos de guerra, terrorismo, motins, greves, restrições oficiais imprevistas, falhas de energia, doenças pandémicas, etc. A responsabilidade da Neosurf CO não se aplica em caso de força maior, tal como definido pela jurisprudência suíça e pelo Art. 119 CO.

ARTIGO 7: PROVA

Fica expressamente acordado que qualquer ordem de pagamento sujeita a validação através da introdução do código no voucher Neosurf é considerada como emanando do utilizador. O utilizador reconhece que a validação de tais operações por código secreto constitui uma prova da sua aceitação sem reservas, salvo prova em contrário. O utilizador é informado de que todas as transacções que inicia podem ser registadas em suporte eletrónico, magnético ou ótico. O utilizador aceita expressamente que as provas das transacções iniciadas e/ou encomendadas por si em aplicação do presente contrato resultem das gravações efectuadas pela Neosurf CO, salvo prova em contrário.

ARTIGO 8: ASSISTÊNCIA

O utilizador pode solicitar assistência sobre a utilização dos vouchers Neosurf enviando uma mensagem de correio eletrónico para support.ch@neosurf.com.

ARTIGO 9: RECLAMAÇÕES E REEMBOLSOS

Em caso de queixa ou reclamação, o Utilizador pode dirigir-se à página “CONTACTO” do sítio Web www.neosurf.ch.

Para solicitar o reembolso dos cupões Neosurf, deve abrir uma conta myNeosurf em

Safe-Voucher CH AG

Negociando como Neosurf

www.myneosurf.ch ou através da aplicação Neosurf e creditá-la com os seus cupões Neosurf. Uma vez creditada a conta, o Utilizador pode solicitar o reembolso do saldo clicando na ligação “Reembolso” e introduzindo os seus dados bancários no formulário IBAN. Para todos os reembolsos, será sistematicamente solicitado um KYC (Know-Your-Customer, por exemplo, verificação de identidade), que pode incluir um comprovativo de identificação, um comprovativo de morada e um comprovativo de conta bancária. Se não formos capazes de verificar a documentação, poderá haver um atraso no processamento do pedido de reembolso. Se não formos capazes de estabelecer a titularidade da conta bancária, poderemos recusar o pedido de reembolso.

Em caso de reembolso, será aplicada uma taxa de gestão de 6%.

Pagamento contestado efectuado pelo seu Voucher Neosurf

Para qualquer reclamação relacionada com um pagamento efectuado a um comerciante com o seu Neosurf Voucher, o utilizador é convidado a recuperar os seus dados de pagamento no separador “Histórico de pagamentos” em www.neosurf.ch e a comunicá-los ao comerciante creditado. Nos casos em que as dificuldades persistam, pode contactar o serviço de relações com os clientes da Neosurf por correio eletrónico

(support.ch@neosurf.com). Todas as reclamações relacionadas com bens ou serviços adquiridos ou com o cancelamento ou reembolso de encomendas não podem ser dirigidas à Neosurf CO e devem ser apresentadas ao comerciante correspondente. Apenas as que se referem a uma falha ou a um erro na execução da transação de pagamento pela Neosurf CO são abrangidas pelo presente artigo. Se a transação de pagamento for executada pela Neosurf CO com erros devidos a uma falha da Neosurf CO e não for imputável a um terceiro, a um caso de força maior ou a uma falta sua, a operação é anulada. Qualquer pedido de litígio deve ser enviado por carta registada com aviso de receção à Neosurf CO no prazo de 7 dias a contar da receção da encomenda (endereço no final do presente documento). O utilizador compromete-se a fornecer todos os elementos necessários para determinar as circunstâncias da transação.

ARTIGO 10: ARMAZENAMENTO, PROTECÇÃO E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS

As informações pessoais recolhidas através do presente contrato são vinculativas e podem ser processadas por computador. As informações recolhidas serão utilizadas para a gestão do presente contrato, podendo igualmente ser utilizadas pela Neosurf CO para operações de prospeção comercial. Relativamente às informações pessoais recolhidas, o utilizador dispõe de um direito de acesso e de retificação. Além disso, pode invocar um direito de oposição, incluindo a utilização dessas informações para fins de marketing. Este direito de oposição pode ser exercido aquando da recolha de informações pessoais. Para exercer todos estes direitos (acesso, retificação, oposição), pode escrever para:

Safe-Voucher CH AG, Kolinplatz 8 6300 Zug. Se o utilizador desejar encerrar a sua conta, pode fazê-lo notificando-nos por escrito para **Safe-Voucher CH AG** (endereço neste artigo).

A Neosurf CO está vinculada ao sigilo profissional. No entanto, esta confidencialidade pode ser levantada em conformidade com a legislação em vigor, no âmbito de uma obrigação prudencial regulamentar e legal, nomeadamente a pedido dos reguladores, das autoridades

Safe-Voucher CH AG

Negociando como Neosurf

fiscais ou aduaneiras, bem como a do juiz penal estabelecido pelo Código Penal suíço ou em caso de requisição judicial notificada à Neosurf CO. Não obstante o que precede, o Utilizador tem o poder de exonerar a Neosurf CO do privilégio, indicando por escrito os terceiros autorizados a receber informações confidenciais sobre si. Assim, o utilizador autoriza expressamente a Neosurf CO a divulgar qualquer informação pertinente a seu respeito a qualquer pessoa cuja intervenção seja necessária para a execução de serviços no âmbito do presente contrato ou que seriam anexados posteriormente. As pessoas afectadas são as empresas do grupo Neosurf CO e os prestadores de serviços com os quais mantém uma relação contratual para a execução de transacções e serviços, desde que esses terceiros destinatários de dados pessoais estejam sujeitos a uma regulamentação que garanta um nível de protecção adequado, tal como definido pela legislação local. A lista de terceiros destinatários de informações abrangidas pelo sigilo profissional está disponível mediante pedido junto do Diretor de Conformidade da Neosurf CO:

Safe-Voucher CH AG

Ao cuidado do Diretor de Conformidade

Endereço: Kolinplatz 8 6300 Zug.

ARTIGO 11: DEVER DE VIGILÂNCIA

Em conformidade com a lei relativa à luta contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo, a Neosurf CO pode ser obrigada a implementar sistemas de vigilância cujo objetivo é a luta contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo. O utilizador reconhece que a Neosurf CO pode terminar a qualquer momento ou adiar a execução de uma operação. A operação pode não ser efectuada em caso de recusa do Utilizador em transmitir as informações exigidas pela Neosurf CO, sem que isso possa levar ao questionamento da responsabilidade da Neosurf CO.

O utilizador certifica que todos os pagamentos que efectuará serão para a compra de um bem ou serviço através do sítio de um comerciante, cliente da Neosurf CO.

ARTIGO 12: LIMITES E REQUISITOS DE DILIGÊNCIA DEVIDA

Nos termos de qualquer regulamento relevante e, especificamente, da Lei de Combate ao Branqueamento de Capitais no que respeita ao Combate ao Branqueamento de Capitais e ao Financiamento do Terrorismo, a Neosurf CO pode recusar a abertura de uma conta e bloquear um Voucher ou Conta myNeosurf existente. Nesse caso, o titular terá direito ao reembolso do saldo, desde que os requisitos estabelecidos nos parágrafos seguintes sejam cumpridos.

Voucher Neosurf

Não existe um requisito específico de diligência devida para a aquisição de vouchers por pessoas singulares na Suíça. No entanto, aplicam-se os seguintes limites:

- Valor máximo de 250 francos suíços por voucher individual
- Os cupões não são recarregáveis e podem ser utilizados tantas vezes quanto possível até ao esgotamento do saldo
- A compra de Vouchers está limitada a 1'500 CHF por transacção, por pessoa singular/contratante, por POS e por dia
- Não são possíveis reembolsos de Vouchers

Safe-Voucher CH AG

Negociando como Neosurf

Os reembolsos só são possíveis mediante a abertura de uma Conta myNeosurf e o carregamento da documentação necessária para verificar a identificação...

Conta myNeosurf

O Utilizador deve ser residente na Suíça para abrir uma Conta myNeosurf. Esta deve estar em nome do Utilizador. Só é permitida uma Conta myNeosurf por pessoa singular, por número de telemóvel e endereço de correio eletrónico. É proibida a abertura de outra Conta myNeosurf para o Utilizador ou para outra pessoa. No caso de uma violação, a Neosurf CO reserva-se expressamente o direito de bloquear imediatamente as Contas myNeosurf afectadas. Ao aceitar estes termos e condições, o Utilizador confirma que está a gerir a conta em seu nome e por sua própria conta, que é ele próprio o beneficiário efetivo e que não está a atuar como representante dissimulado de um terceiro.

Recarregar uma conta de nível 1

Não há requisitos específicos de diligência devida, mas os seguintes itens são exigidos a uma pessoa singular quando se regista para uma Conta myNeosurf recarregável: título, nome próprio, apelido, data de nascimento, endereço residencial, nacionalidade, número de telemóvel e endereço de e-mail.

Limites

Nota importante: o limite de recarregamento da Conta myNeosurf é regido pela combinação dos limites de despesas e do limite de saldo:

- CHF 3'000 de saldo máximo por Conta myNeosurf em qualquer altura
- CHF 1'000 por transação única
- CHF 5'000 por ano civil

Os reembolsos só são possíveis após a atualização para uma Conta que tenha sido verificada para o seu ID.

ID Verificado recarregar conta nível 3

Informações necessárias para o registo: título, nome próprio, apelido, data de nascimento, endereço residencial, nacionalidade, número de telemóvel, endereço de correio eletrónico, origem dos fundos, beneficiário efetivo, cópia de um documento de identificação válido (são aceites todos os documentos de identificação com fotografia emitidos por uma autoridade suíça ou estrangeira) e uma fotografia ao vivo (selfie).

As pessoas singulares devem também carregar os seguintes documentos no sítio Web Neosurf ou na aplicação Neosurf:

- Comprovativo de morada residencial, como fatura de serviços públicos (gás, eletricidade ou água) ou extrato bancário com data não superior a 3 meses

Safe-Voucher CH AG

Negociando como Neosurf

A Neosurf CO tem o direito de atualizar os requisitos e o processo de diligência devida em qualquer altura.

Limites

Nota importante: o limite de recarregamento da Conta myNeosurf é regido pela combinação dos limites de despesas e do limite de saldo:

- CHF 3'000 de saldo máximo por Conta myNeosurf em qualquer altura
- CHF 10'000 por mês

Os reembolsos do saldo são efectuados exclusivamente para contas detidas em bancos licenciados na Suíça ou em bancos no estrangeiro sujeitos a uma supervisão equivalente e que são detidas em nome do cliente (pessoa singular). Sem prejuízo das limitações previstas no artigo 3º, os reembolsos são limitados a 10 000 CHF por mês.

ARTIGO 13.º: CLÁUSULA DE INDEMNIZAÇÃO

Se qualquer disposição do presente contrato for considerada ilegal ou inválida por qualquer motivo, a ilegalidade ou invalidade não afectará a eficácia das restantes disposições do presente contrato.

ARTIGO 14.º: DIREITO APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

O presente contrato é regido pelo direito suíço. Na ausência de acordo, o local de jurisdição baseia-se nas disposições legais obrigatórias. Se estas não forem aplicáveis, o foro competente é exclusivamente o de Zug.