

Neosurf

Neosurf Data Protection Policy (EN)

Neosurf Cards SAS is a company registered in France under number 478 502 321 ("the company", "we", "us", "our"). This policy describes the way we collect, store, use and protect your personal information. This policy was last reviewed/revised in November 2021. We may amend this policy at any time by posting a revised version on our website. The revised version will be effective at the time we post it. If the revised version includes a substantial change, we will provide you with 30 days' prior notice by posting notice of the change on the "Policy" page of our website.

The following topics are covered in this policy:

Collection and Usage of Information

The type of information we collect about you varies depending upon the nature of the products and services we provide you. We use personal information only for the purpose for which we tell you that it has been collected, for other legitimate purposes as permitted by data protection law, and retain it only as long as necessary for those uses or required by Law.

1. Browsing the Websites:

When you browse the company's website (including the payment application), we may collect information regarding the domain and host from which you access the Internet, the Internet Protocol addresses of the computer or Internet Service Provider you are using, and anonymous site statistical data. This information is collected for the purpose of assessing the effectiveness of the company's website and for security reasons and are based on the legal basis of legitimate interest.

We also gather, store and process information in order to be able to provide you with better services and customized information and communication. For this purpose, we use so-called cookies in several places. The cookies serve to make our service more user-friendly, effective and secure. Cookies are small text files that are filed on your computer and that your browser stores. We use persistent cookies to determine whether there has been communication in the past between your computer and us. Persistent cookies stay on your hard disk until they are deleted or expire

automatically. Most browsers automatically accept cookies. You can prevent cookies from being stored on your hard disk by changing your browser settings to "do not allow cookies". For detailed instructions on how to do this, please consult your browser manual. You may delete cookies that are stored on your hard disk at any time.

2. Enquires:

The website contains various names, company email addresses, and fax numbers that you may use to solicit information about the website, our services, and the company in general. When you send us an email or contact us by telephone, we may store the enquiries and their contents, including any personally identifiable information you may have provided. Any personally identifiable information you submit via an enquiry is collected only with your knowledge and active participation.

3. Customer feedback/surveys:

We may invite you to participate in customer surveys or provide your feedback on our products and services. We will use any information you provide only to make improvements to our products and services and not for any other purpose unless we inform you of our intention to do so and you provide your consent. This processing is based on the legal basis of consent.

4. Newsletter subscription:

Customers will now receive our newsletter, which offers the latest Neosurf information. Customers will also benefit from special promotions during which we give away Neosurf credit to try out our latest offers – such as games, music downloads and Internet telephony.

It is our top priority to protect customers' privacy. It is therefore important to us that customers know when we gather and use which data. The information that customers entered when registering for the newsletter will only be used in connection with drawing up and sending our mailings and in keeping with the latest data protection regulations. All customers' data will, of course, be treated strictly confidentially. To this end, we have put into place all necessary and available technical and organizational measures.

Neosurf

We endeavor to keep customers' data safe within the framework of the latest data protection regulations. We, therefore, improve our safety measures regularly in line with technological development and regulations such as the GDPR.

This processing is based on the legal basis of consent. You can revoke your consent about the use of your personal data at any time. The revocation can be made using the unsubscribe function, for instance, which is provided at the bottom of each newsletter. Once a customer has unsubscribed, all their data will be removed from our mailing list.

We reserve the right to change this data protection declaration at any time in keeping with the latest data protection regulations.

If you have any questions, please do not hesitate to contact us at support@neosurf.com.

5. Transaction:

The Neosurf process of a payment transaction initiated by an end-customer to the MyNeosurf Account or from a website verifying a voucher transaction may require us to collect some personal data. This personal data is processed in a secure and encrypted manner. The data is collected by the website accepting a customer's Neosurf payment or directly by the customer entering payment details for the MyNeosurf account. The legal basis for this processing is the performance of a contract. This information is needed for our legal obligations of transaction tracking. They can be used to answer requisitions from authorities.

6. Other:

We may collect additional information from or about you in other ways not specifically described here. For example, we may collect information related to contact with our customer support team or in cases where a direct-to-bank account refund is requested.

Compliance with GDPR

Neosurf is a company that complies with the General Data Protection Regulation (GDPR). We act as Data Controllers, as defined under the GDPR, and process personal data based on our legitimate interests and for contractual necessity in providing you services.

Exercising Your Data Rights

Users in certain locations may have rights under the General Data Protection Regulation (GDPR) or under the California Consumer Privacy Act (CCPA) regarding data that Neosurf controls as a Data Controller as defined under the GDPR, including:

- The right of access and copy to their personal data.
- The right to correct or rectify any inaccurate personal data.
- The right to restrict or oppose the processing of personal data.
- The right to erase or delete their personal data.
- The right to personal data portability.
- The right to formulate directives concerning the retention, deletion and communication of your data post-mortem.

You can exercise rights over your data via Neosurf in the following ways:

Writing to us at Neosurf Cards SAS, 10 Rue Vandrezanne 75013 Paris France.

Send a mail to support@neosurf.com

How We Protect and Store Information

We store and process customer information on our servers, and we protect it by maintaining physical, electronic and procedural safeguards in compliance with the applicable Law. We use computer safeguards such as firewalls and data encryption, we enforce physical access controls to our buildings and files, and we authorize access to information only for those employees who require it to fulfil their job responsibilities.

We do not pass on any data to third parties - unless we are legally obligated by the Police, Court Order or if passing on data is necessary because of fraudulent access to our Internet infrastructure to take legal action. We will not pass on any data for other purposes - either commercial or not. We gather, store and process information in order to provide you with better service and individual information and communication. Furthermore, customers have the right to access the personal data stored about them, their origin and the purpose of their storage. You can request information about these

Neosurf

stored data by sending an email to support@neosurf.com.

Please note, however, that - despite our high-security standards - information that you voluntarily release over the Internet can be used by others. Neosurf is therefore not liable or responsible for the disclosure of information due to data transmission errors and/or unauthorized access by third parties.

How We Share Information with Other Parties

We may share information with:

Law enforcement, Financial Supervision Authorities, government officials, or other third parties when:

- We are compelled to do so by a subpoena, court order or similar legal procedures.
- We need to do so to comply with the Law.
- We believe in good faith that the disclosure of personal information is necessary to prevent physical harm or financial loss, to report suspected illegal activity, or for investigations.

Merchant/Distributor may share information with us for the same reasons.

We will not sell or rent any of your information to third parties for their marketing purposes and only share your personal information with third parties as described in this policy.

We will not transfer your personal information outside of the European Economic Area unless we need to do so in respect of a specific service which you buy from us or we are required to do so by law.

We will not share your personal information with any third parties for marketing purposes without obtaining your prior permission to do so.

How long we keep your data

The duration of data retention is defined by Neosurf regarding the legal and contractual constraints that weigh on it and, failing that, according to its needs and in particular according to the following principles

- Data relating to customer accounts: for the duration of the contractual relationship, increased by 3 years for

animation and prospecting purposes, without prejudice to retention obligations or limitation periods;

- Data relating to customer contracts: 10 years from the conclusion of the contracts;
- Cookies: 13 months;
- Data relating to prospects: 3 years from the date of collection or the last contact from the prospect;
- Technical data: 1 year;
- Banking data: deleted as soon as the transaction is completed, except with the customer's express consent;
- If the transaction is contested: 13 months retention in archives following the date of debit;
- Anti-money laundering: 5 years.

After the set time limits, the data is either deleted or kept after being anonymised, particularly for statistical purposes. They may be kept for pre-litigation and litigation purposes. Access to your information and correction

Customers have the right to request a copy of some or all of the personal information we hold about them. If you would like a copy, please use the contact details given at the end of this policy. We may ask you to confirm additional information to enable us to identify all of the information we hold.

We want to make sure that your personal information is accurate and up to date. Please use the contact details given at the end of this policy if you would like us to correct or remove information that you think is inaccurate.

Anti-Money Laundering and Counter-Terrorist Financing Statement

As a company with a global presence, Neosurf is committed to full compliance with all applicable laws and regulations regarding Anti-Money Laundering ("AML"). Neosurf's policy is to prevent people engaged in money laundering, fraud and other financial crimes, including terrorist financing, from using our services.

Neosurf Cards has robust policies and procedures to detect, prevent and report suspicious activity. To comply with OFAC (Office



of Foreign Asset Control) requirements and global sanctions, we screen applicable collected information against government watch lists. In addition, we may request that you provide us with documentation to help prove your identity or for business verification purposes. When a customer registers for a MyNeosurf account, we require email and mobile verification under €100. We require identity documents and proof of address for larger transactions over €100. We report suspicious transactions to the financial intelligence unit in the respective country where we have an obligation to.

Right to lodge a complaint with the CNIL

Customers and prospects concerned by the processing of their personal data are informed of their right to lodge a complaint with a supervisory authority, namely the CNIL in France, if they consider that the processing of their personal data does not comply with European data protection regulations, at the following address

CNIL - Service des plaintes

3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS
CEDEX 07

Tel: 01 53 73 22 22

How to Contact Us about Privacy Questions

If you have questions or concerns regarding this policy, you should contact us by writing to us at Neosurf Cards SAS, 10 rue Vandrezanne 75013 Paris France, or send a mail to support@neosurf.com.

Neosurf

Neosurf Politique de protection des données de Neosurf (FR)

Neosurf Cards SAS est une société enregistrée en France sous le numéro 478 502 321 ("la société", "nous", "notre", "nos"). Cette politique décrit la manière dont nous collectons, stockons, utilisons et protégeons vos informations personnelles. Cette politique a été revue/révisée pour la dernière fois en novembre 2021. Nous pouvons modifier cette politique à tout moment en publiant une version révisée sur notre site web. La version révisée sera effective au moment où nous la publierons. Si la version révisée comprend une modification substantielle, nous vous en informerons 30 jours à l'avance en publiant un avis de modification sur la page "Politique" de notre site web.

Les sujets suivants sont couverts par cette politique :

Collecte et utilisation des informations

Le type d'informations que nous recueillons à votre sujet varie en fonction de la nature des produits et services que nous vous fournissons. Nous n'utilisons les informations personnelles qu'aux fins pour lesquelles nous vous informons qu'elles ont été collectées, à d'autres fins légitimes autorisées par la loi sur la protection des données, et nous ne les conservons qu'aussi longtemps que nécessaire pour ces utilisations ou que la loi l'exige.

1. Naviguer sur les sites web :

Lorsque vous naviguez sur le site Web de la société (y compris l'application de paiement), nous pouvons recueillir des informations concernant le domaine et l'hôte à partir desquels vous accédez à Internet, les adresses de protocole Internet de l'ordinateur ou du fournisseur de services Internet que vous utilisez, ainsi que des données statistiques anonymes sur le site. Ces informations sont collectées dans le but d'évaluer l'efficacité du site web de la société et pour des raisons de sécurité et reposent sur la base légale de l'intérêt légitime.

Nous recueillons, stockons et traitons également des informations afin de pouvoir vous fournir de meilleurs services et des informations et communications personnalisées. À cette fin, nous utilisons des "cookies" à plusieurs endroits. Les cookies servent à rendre notre service plus convivial, plus efficace et plus sûr. Les cookies

sont de petits fichiers texte qui sont déposés sur votre ordinateur et que votre navigateur stocke. Nous utilisons des cookies persistants pour déterminer s'il y a eu une communication dans le passé entre votre ordinateur et nous. Les cookies persistants restent sur votre disque dur jusqu'à ce qu'ils soient supprimés ou expirent automatiquement. La plupart des navigateurs acceptent automatiquement les cookies. Vous pouvez empêcher l'enregistrement des cookies en modifiant les paramètres de votre navigateur pour qu'il n'autorise pas les cookies. Pour obtenir des instructions détaillées sur la manière de procéder, veuillez consulter le manuel de votre navigateur. Vous pouvez supprimer à tout moment les cookies qui sont stockés sur votre disque dur.

2. Demande de renseignements :

Le site Web contient différents noms, adresses électroniques d'entreprise et numéros de fax que vous pouvez utiliser pour demander des informations sur le site Web, nos services et l'entreprise en général. Lorsque vous nous envoyez un courriel ou que vous nous contactez par téléphone, nous pouvons stocker les demandes et leur contenu, y compris toute information personnellement identifiable que vous avez pu fournir. Toute information personnellement identifiable que vous soumettez par le biais d'une demande de renseignements n'est recueillie qu'à votre connaissance et avec votre participation active.

3. Commentaires des clients/enquêtes :

Nous pouvons vous inviter à participer à des enquêtes auprès des clients ou à donner votre avis sur nos produits et services. Nous n'utiliserons les informations que vous fournissez que pour améliorer nos produits et services et à aucune autre fin, sauf si nous vous informons de notre intention de le faire et que vous donnez votre consentement. Ce traitement repose sur la base légale du consentement.

4. Abonnement à la newsletter :

Les clients recevront désormais notre newsletter, qui propose les dernières informations sur Neosurf. Les clients bénéficieront également de promotions spéciales au cours desquelles nous offrons du crédit Neosurf pour essayer nos

Neosurf

dernières offres - telles que les jeux, les téléchargements de musique et la téléphonie par Internet.

La protection de la vie privée des clients est notre priorité absolue. Il est donc important pour nous que les clients sachent quand nous recueillons et utilisons quelles données. Les informations que les clients ont saisies lors de leur inscription à la newsletter ne seront utilisées que dans le cadre de l'élaboration et de l'envoi de nos mailings et conformément aux dernières dispositions en matière de protection des données. Toutes les données des clients sont bien entendu traitées de manière strictement confidentielle. À cette fin, nous avons mis en place toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires et disponibles.

Nous nous efforçons de préserver la sécurité des données des clients dans le cadre des dernières réglementations en matière de protection des données. Par conséquent, nous améliorons régulièrement nos mesures de sécurité en fonction de l'évolution technologique et des réglementations telles que le RGPD.

Ce traitement repose sur la base légale du consentement. Vous pouvez révoquer votre consentement à l'utilisation de vos données personnelles à tout moment. La révocation peut être faite en utilisant la fonction de désinscription, par exemple, qui est fournie au bas de chaque bulletin d'information. Une fois qu'un client s'est désinscrit, toutes ses données seront supprimées de notre liste de diffusion.

Nous nous réservons le droit de modifier à tout moment la présente déclaration de protection des données en fonction des dernières réglementations en la matière.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse support@neosurf.com.

5. Transaction :

Le processus Neosurf d'une transaction de paiement initiée par un client final sur le compte MyNeosurf ou à partir d'un site web vérifiant une transaction de bon d'achat peut nécessiter la collecte de certaines données personnelles. Ces données personnelles sont traitées de manière sécurisée et cryptée. Les données sont collectées par le site web qui accepte le paiement Neosurf d'un client ou directement par le client qui saisit les détails du paiement pour le compte MyNeosurf. Ce traitement repose sur la base légale de l'exécution d'un contrat. Ces

informations sont nécessaires à nos obligations légales de suivi des transactions. Elles peuvent être utilisées pour répondre aux réquisitions des autorités.

6. Autre :

Nous pouvons recueillir des informations supplémentaires auprès de vous ou à votre sujet d'autres manières qui ne sont pas spécifiquement décrites ici. Par exemple, nous pouvons recueillir des informations liées à un contact avec notre équipe d'assistance à la clientèle ou dans les cas où un remboursement direct du compte bancaire est demandé.

Conformité avec le RGPD

Neosurf est une entreprise qui se conforme au règlement général sur la protection des données (RGPD). Nous agissons en tant que responsable du traitement, tels que définis par le RGPD, et traitons les données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et pour la nécessité contractuelle de vous fournir des services.

Exercice de vos droits en matière de données

Les utilisateurs disposent de droits en vertu du règlement général sur la protection des données (RGPD) ou de la loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA) concernant les données que Neosurf contrôle en tant que contrôleur de données tel que défini dans le RGPD, notamment :

- Le droit d'accès et de copie à leurs données personnelles.
- Le droit de corriger ou de rectifier toute donnée personnelle inexacte.
- Le droit de restreindre le traitement des données personnelles ou de s'y opposer.
- Le droit d'effacer ou de supprimer leurs données personnelles.
- Le droit à la portabilité des données personnelles.
- Le droit de formuler des directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données post-mortem.

Vous pouvez exercer des droits sur vos données via Neosurf de la manière suivante :

Neosurf

- En nous écrivant à Neosurf Cards SAS, 10 Rue Vandrezanne 75013 Paris France.
- Envoyer un courrier à support@neosurf.com

Comment nous protégeons et conservons vos informations

Nous stockons et traitons les informations des clients sur nos serveurs, et nous les protégeons en maintenant des mesures de protection physiques, électroniques et procédurales conformément à la loi applicable. Nous utilisons des protections informatiques telles que des pare-feux et le cryptage des données, nous appliquons des contrôles d'accès physique à nos bâtiments et à nos fichiers, et nous autorisons l'accès aux informations uniquement aux employés qui en ont besoin pour s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles.

Nous ne transmettons aucune donnée à des tiers - sauf si nous y sommes légalement obligés par la police, une ordonnance du tribunal ou si la transmission de données est nécessaire en raison d'un accès frauduleux à notre infrastructure Internet pour engager une action en justice. Nous ne transmettons aucune donnée à d'autres fins - commerciales ou non. Nous recueillons, stockons et traitons les informations afin de vous fournir un meilleur service et des informations et communications individuelles. En outre, les clients ont le droit d'accéder aux données personnelles stockées à leur sujet, à leur origine et à la finalité de leur stockage. Vous pouvez demander des informations sur ces données stockées en envoyant un courriel à support@neosurf.com.

Veillez toutefois noter que, malgré nos normes de sécurité élevées, les informations que vous communiquez volontairement sur Internet peuvent être utilisées par des tiers. Neosurf n'est donc pas responsable de la divulgation d'informations due à des erreurs de transmission de données et/ou à un accès non autorisé par des tiers.

Comment nous partageons les informations avec d'autres parties

Nous pouvons partager des informations avec :

Les autorités chargées de l'application des lois, les autorités de surveillance financière, les fonctionnaires ou d'autres tiers lorsque :

- Nous y sommes contraints par une citation à comparaître, une ordonnance du tribunal ou des procédures juridiques similaires.
- Nous devons le faire pour nous conformer à la loi.
- Nous pensons de bonne foi que la divulgation d'informations personnelles est nécessaire pour prévenir tout préjudice physique ou toute perte financière, pour signaler une activité illégale présumée ou pour des enquêtes.

Le marchand/distributeur peut partager des informations avec nous pour les mêmes raisons.

Nous ne vendrons ni ne louerons aucune de vos informations à des tiers à des fins de marketing et ne partagerons vos informations personnelles avec des tiers que de la manière décrite dans la présente politique.

Nous ne transférerons pas vos informations personnelles en dehors de l'Espace économique européen, sauf si nous devons le faire pour un service spécifique que vous nous achetez ou si nous sommes tenus de le faire par la loi.

Nous ne partagerons pas vos informations personnelles avec des tiers à des fins de marketing sans avoir obtenu votre autorisation préalable.

Combien de temps conservons-nous vos données

La durée de conservation des données est définie par Neosurf au regard des contraintes légales et contractuelles qui pèsent sur elle et à défaut en fonction de ses besoins et notamment selon les principes suivants :

- Données relatives aux comptes clients : pendant la durée des relations contractuelles, augmentée de 3 ans à des fins d'animation et de prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription ;
- Données relatives aux contrats clients : 10 ans à compter de la conclusion des contrats ;
- Cookies : 13 mois ;
- Données relatives aux prospects : 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect ;
- Données techniques: 1 an ;

Neosurf

- Données bancaires : supprimées dès la transaction réalisée, sauf accord exprès du client ;
- Si contestation de la transaction : conservation 13 mois en archivage suivant la date de débit ;
- Lutte contre le blanchiment : 5 ans.

Passé les délais fixés, les données sont soit supprimées, soit conservées après avoir été anonymisées, notamment pour des raisons d'usages statistiques. Elles peuvent être conservées en cas de précontentieux et contentieux.

Accès à vos informations et correction

Les clients ont le droit de demander une copie de tout ou partie des informations personnelles que nous détenons à leur sujet. Si vous souhaitez obtenir une copie, veuillez utiliser les coordonnées indiquées à la fin de cette politique. Nous pouvons vous demander de confirmer des informations supplémentaires pour nous permettre d'identifier toutes les informations que nous détenons.

Nous voulons nous assurer que vos informations personnelles sont exactes et à jour. Veuillez utiliser les coordonnées indiquées à la fin de cette politique si vous souhaitez que nous corrigions ou supprimions des informations que vous jugez inexactes.

Déclaration sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

En tant que société présente dans le monde entier, Neosurf s'engage à respecter pleinement toutes les lois et réglementations applicables en matière de lutte contre le blanchiment d'argent ("LBC"). La politique de Neosurf est d'empêcher les personnes impliquées dans le blanchiment d'argent, la fraude et d'autres crimes financiers, y compris le financement du terrorisme, d'utiliser nos services.

Neosurf Cards dispose de politiques et de procédures solides pour détecter, prévenir et signaler les activités suspectes. Pour nous conformer aux exigences de l'OFAC (Office of Foreign Asset Control) et aux sanctions internationales, nous comparons les informations recueillies aux listes de surveillance gouvernementales. En outre, nous pouvons vous

demander de nous fournir des documents afin de prouver votre identité ou à des fins de vérification commerciale. Lorsqu'un client s'inscrit pour ouvrir un compte MyNeosurf, nous demandons une vérification de l'adresse e-mail et du téléphone portable pour les paiements inférieurs à 100 €. Nous demandons des documents d'identité et une preuve d'adresse pour les transactions plus importantes de plus de 100 €. Nous signalons les transactions suspectes à la cellule de renseignement financier du pays concerné où nous sommes tenus de le faire.

Droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil

Les clients et prospects concernés par le traitement de leurs données à caractère personnel sont informés de leur droit d'introduire une plainte auprès d'une autorité de contrôle, à savoir la CNIL en France, si celui-ci estime que le traitement de données à caractère personnel le concernant n'est pas conforme à la réglementation européenne de protection des données, à l'adresse suivante :

CNIL – Service des plaintes

3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS
CEDEX 07

Tél : 01 53 73 22 22

Comment nous contacter au sujet des questions de confidentialité

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant cette politique, vous devez nous contacter en nous écrivant à Neosurf Cards SAS, 10 rue Vandrezanne 75013 Paris France, ou en envoyant un courrier à support@neosurf.com.