

Conditions Générales des cartes Aircash

Conditions Générales des cartes Aircash

1. Dispositions Générales

Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, HR-10000 Zagreb, OIB: HR99833713101 (ci-après : « Aircash », « nous » ou « l'Émetteur ») est un établissement de monnaie électronique enregistré sous le numéro IES 116 en vertu de la décision numéro 251-020 / 10-19 / BV du 3 octobre 2019 rendue par la Banque centrale croate. L'Émetteur émet de la monnaie électronique en vertu de l'agrément susmentionné, lequel est valide dans tout l'Espace économique européen du fait de son inscription au registre des établissements de paiement et établissements de monnaie électronique de l'Autorité bancaire européenne (ABE) : https://euclid.eba.europa.eu/register/pir/view/PSD_EMI/HR_HNBIEN116.

Coordonnées :

e-mail: info@aircash.eu

téléphone : (+385) 01/457-3537 et 01/457-3538.

Tout utilisateur du porte-monnaie Aircash souhaitant également utiliser une carte Aircash (ci-après dénommée la « Carte », telle que définie dans le glossaire ci-dessous) pour effectuer des paiements Aircash avec de la monnaie électronique doit lire et accepter les présentes Conditions Générales des Cartes Aircash (ci-après : CG CA), lesquelles, en complément des Conditions Générales du porte-monnaie Aircash (ci-après : CG PA), réglementent les droits et obligations de l'Émetteur et de l'Utilisateur qui utilise également une Carte. Les présentes CG CA s'appliquent seulement aux utilisateurs de la Carte.

En envoyant une demande d'émission de Carte ou en activant la Carte achetée auprès d'un partenaire Aircash, vous êtes considéré comme ayant pris connaissance des présentes CG CA, les ayant lues et acceptées.

2. Glossaire

Application mobile Aircash – logiciel permettant l'utilisation des services de porte-monnaie et de la Carte Aircash.

Autorisation – une opération de paiement est considérée comme étant autorisée si l'utilisateur de la Carte a donné son accord pour l'exécution de la transaction ou s'il a donné son accord pour l'exécution d'une série de transactions dont fait partie l'opération de paiement concernée.

Conversion dynamique de devises ou change dynamique – (DCC) – service qui permet, lorsque l'Utilisateur retire des espèces ou règle des biens et/ou services dans un point de vente à l'étranger, de choisir le montant du prélèvement dans la monnaie locale, si cette option est proposée sur l'écran de l'appareil. Le taux applicable pour la conversion dynamique de devises et les éventuels frais de service sont affichés sur l'écran de l'appareil et sur la confirmation de la transaction.

Terminal EFTPOS (Transfert électronique de fonds au point de vente) – appareil électronique utilisé au point de vente ou au point de paiement pour effectuer des opérations de paiement afin de régler des biens et/ou services ou retirer des espèces ; selon le système, il peut requérir que l'Utilisateur autorise la transaction, de la manière déterminée par le terminal EFTPOS, et la Carte (sans identification, identification à l'aide d'un code ou signature des factures).

Carte – carte délivrée par Aircash à l'Utilisateur sur la base d'une demande d'émission de Carte envoyée via l'application mobile Aircash ou achetée auprès d'un partenaire Aircash et rattachée par le processus d'activation au porte-monnaie Aircash enregistré au nom de l'Utilisateur, qui permet à ce dernier, en complément de l'application mobile, de payer avec de la monnaie électronique. La Carte permet à l'Utilisateur de payer des biens et/ou des services directement avec de la monnaie électronique Aircash via un terminal de paiement ou à distance, de retirer des espèces et d'utiliser d'autres services à un distributeur de billets ou autre guichet automatique.

La Carte fait partie intégrante du porte-monnaie Aircash et permet à l'Utilisateur de payer exclusivement avec des fonds disponibles dans le porte-monnaie Aircash sous la forme de monnaie électronique.

Utilisateur – utilisateur du porte-monnaie Aircash ayant activé la Carte avec succès et accepté les présentes CG CA avec les droits et obligations découlant de la relation contractuelle.

Code confidentiel – numéro d'identification personnel confidentiel utilisé pour identifier l'Utilisateur et/ou autoriser les opérations de paiement (ci-après dénommé « Code » dans les présentes Conditions Générales). Le Code constitue une preuve incontestable de l'identité d'un Utilisateur ayant effectué une transaction particulière à l'aide d'un Code dont les conditions d'utilisation nécessitent une telle vérification. Il est à noter que le Code de la Carte est unique, qu'il est lié exclusivement à la Carte et qu'il diffère du code utilisé pour accéder à l'application mobile du porte-monnaie Aircash.

Authentification forte du client (SCA) – authentification qui repose sur l'utilisation d'au moins deux éléments appartenant à la catégorie « connaissance » (information

que seul l'Utilisateur connaît), « possession » (objet que seul l'Utilisateur possède) et « caractéristique personnelle » (élément qui caractérise l'Utilisateur) qui sont indépendants les uns des autres, conformément à la Loi sur les paiements et à la Directive (UE) 2015/2366.

Réclamation – déclaration de mécontentement de l'Utilisateur en ce qui concerne le service, ce dernier considérant que l'un de ses droits a été bafoué dans le cadre de sa relation commerciale avec l'Émetteur ; cela inclut les oppositions aux transactions effectuées au moyen de la Carte.

Point de vente – lieu où les entités commerciales et les personnes physiques acceptent la Carte comme moyen de paiement autre que les espèces dans le cadre de la vente de biens et/ou services.

Carte de remplacement – carte délivrée en remplacement d'une Carte perdue, volée ou endommagée ou en cas de changement de nom et/ou de prénom de l'Utilisateur.

3. Émission de la Carte

L'émission ou l'activation de la Carte peut être demandée par tout Utilisateur adulte, soit une personne physique qui :

- possède un profil de porte-monnaie Aircash vérifié,
- a accepté les présentes CG CA, et
- a passé avec succès la procédure de vérification d'identité de l'Utilisateur réalisée par l'Émetteur.

Dans le cadre de la procédure de vérification d'identité de l'Utilisateur, l'Émetteur peut demander à celui-ci, en plus des documents requis, de lui fournir d'autres documents permettant de contrôler ses informations personnelles, mais aussi de se soumettre à d'autres vérifications afin de remplir ses obligations légales, notamment ses obligations en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Que les conditions requises pour délivrer / activer la Carte soient remplies ou non, l'Émetteur se réserve le droit de refuser de délivrer ou d'activer la Carte de l'Utilisateur à sa discrétion ; il n'est pas tenu de fournir des explications ou toute autre information sur les motifs de son refus et ne saurait être tenu responsable vis-à-vis de l'Utilisateur.

Le traitement et le stockage des données personnelles sont réalisés conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD), dans sa version modifiée en vigueur, et aux autres dispositions réglementaires. Vous trouverez plus d'informations sur le traitement et le stockage des données personnelles dans le document « Informations sur la protection des données personnelles » sur le site web de l'Émetteur.

Selon le territoire de l'État membre de l'UE et de l'EEE dans lequel il se trouve, Aircash permet à l'Utilisateur d'obtenir une Carte d'une ou deux façons. Un Utilisateur remplissant les conditions prévues au présent article peut :

- acheter la Carte auprès d'un partenaire d'Aircash et l'activer via l'application Aircash. En achetant la Carte auprès d'un partenaire, l'Utilisateur est censé avoir payé les frais d'émission de la Carte Aircash.
- faire une demande d'émission et de livraison de la Carte via l'application Aircash. L'Utilisateur peut retirer sa demande d'émission de la Carte à tout moment jusqu'à la livraison de cette dernière, avec obligation de rembourser l'Émetteur de tous les coûts liés à l'émission de la Carte ; il accepte que les frais facturés à cette fin ne lui seront pas remboursés.

Les frais et coûts liés à l'émission et à l'utilisation de la Carte sont visibles sur le site web de l'Émetteur : <https://aircash.eu/en/fees/>. Les frais sont payés immédiatement via l'application mobile Aircash en déduisant leur montant du solde de monnaie électronique stockée dans le porte-monnaie Aircash de l'Utilisateur.

La Carte délivrée appartient à l'Émetteur et ne peut être transférée à un autre Utilisateur.

Les cartes achetées ou délivrées ne sont pas activées. L'utilisateur active la Carte via l'application mobile Aircash, dans laquelle le Code de la Carte est consultable et modifiable.

L'Utilisateur est tenu d'activer la Carte inactive via l'application mobile Aircash et/ou, dans le cas d'une Carte co-marquée, en suivant le processus déterminé par le partenaire de comarquage, après la mise en œuvre de toutes les procédures et normes de sécurité prévues par l'Émetteur.

4. Date d'expiration et renouvellement de la Carte

La date d'expiration de la Carte est indiquée sur la Carte elle-même, laquelle est valide jusqu'à l'expiration du dernier jour du mois indiqué sur la Carte ou jusqu'au moment de l'activation d'une nouvelle Carte, si elle a lieu avant.

Si après l'expiration de la Carte existante, l'Utilisateur ne souhaite pas utiliser une Carte renouvelée, avec le même numéro de Carte mais une nouvelle date d'expiration, il est nécessaire d'annuler le renouvellement 2 (deux) mois avant l'expiration de la Carte existante en écrivant à l'adresse e-mail de l'Émetteur : info@aircash.eu .

Les frais d'émission d'une nouvelle Carte, après expiration de la Carte existante, sont prévus par la grille des tarifs disponible sur la page suivante <https://aircash.eu/en/fees/>.

L'Émetteur se réserve le droit, en vertu d'une décision commerciale, d'émettre indépendamment une nouvelle Carte offrant des conditions et fonctionnalités équivalentes ou supérieures mais portant un nom différent et ce, avant l'expiration de la Carte existante, dans le cas par ex. d'une amélioration des mécanismes de sécurité de la Carte, de la mise en œuvre de nouvelles technologies ou normes de sécurité dans le secteur des cartes de paiement et dans d'autres cas déterminés par des motifs commerciaux. Dans ce cas, la Carte existante est valide jusqu'à la date communiquée à l'Utilisateur par l'Émetteur, date à laquelle elle est remplacée par la nouvelle Carte.

Après l'expiration de la Carte, l'Utilisateur ne peut pas continuer à l'utiliser à quelque fin que ce soit et doit la détruire en découpant la bande magnétique située au dos, ainsi que la puce.

5. Plafond de dépenses

En payant avec la Carte, l'Utilisateur dispose uniquement des fonds disponibles dans son porte-monnaie Aircash sous la forme de monnaie électronique. Si, en raison des règles des sociétés émettrices de cartes et/ou de transactions tardives, le solde du compte de l'Utilisateur devient négatif, celui-ci est tenu de rembourser le montant correspondant à la différence de solde du porte-monnaie Aircash. Si l'Utilisateur ne le fait pas dans les 14 (quatorze) jours à compter de la date à laquelle le solde est devenu négatif, l'Émetteur se réserve le droit de se faire payer par d'autres moyens. L'Émetteur conserve ce droit même après la cessation de l'utilisation de la Carte, c'est-à-dire après la résiliation du Contrat.

L'Émetteur fixe et gère les plafonds de dépenses journaliers et mensuels de la Carte pour différents types de transactions.

L'Émetteur fixe et gère les plafonds de dépenses en déterminant le volume et le nombre des transactions pouvant être effectuées.

Les limites de base sont visibles par l'Utilisateur dans son porte-monnaie Aircash et peuvent être augmentées ou réduites selon l'évaluation des risques et les décisions commerciales de l'Émetteur.

6. Utilisation de la Carte

En cas d'abus, l'Utilisateur est responsable envers l'Émetteur des dommages causés, et l'Émetteur a le droit de résilier le contrat avec l'Utilisateur, de bloquer la Carte et/ou d'interdire l'utilisation de la Carte et/ou du porte-monnaie Aircash.

L'Utilisateur n'a pas le droit d'utiliser la Carte à des fins illégales, notamment pour payer des biens et/ou services interdits sur le territoire du pays dans lequel il se trouve au moment de la transaction. L'Utilisateur assume l'entière responsabilité en cas d'utilisation illégale de la Carte.

La Carte peut être utilisée pour des paiements autres que des paiements en espèces pour régler des biens et/ou services dans les points de vente affichant le symbole Mastercard, pour effectuer des achats sans carte, pour retirer de l'argent au distributeur automatique ou à des points de paiement affichant le symbole Mastercard en République de Croatie et à l'étranger, ainsi que pour d'autres avantages offerts aux Utilisateurs.

Lorsqu'il paie, l'Utilisateur doit s'assurer de ne pas perdre la Carte de vue, auquel cas il le fait à ses risques et périls et sera tenu pour responsable de toute utilisation frauduleuse éventuelle.

Lorsque la Carte est émise, l'Utilisateur a la possibilité d'en faire une utilisation sans contact. Si l'Utilisateur souhaite désactiver cette option de façon temporaire ou permanente, il peut demander l'annulation de la fonction sans contact en envoyant une demande écrite. En annulant la fonction de paiement sans contact, l'Utilisateur continue d'utiliser la Carte émise même si elle comporte le symbole du paiement sans contact. Lorsqu'il utilise une Carte affichant le symbole du paiement sans contact pour laquelle il a annulé l'option du paiement sans contact, l'Utilisateur choisit d'utiliser la Carte aux points de contact uniquement, c'est-à-dire en insérant ou en faisant glisser la Carte sur le terminal EFTPOS, et s'engage à en informer l'employé du point de vente. L'Utilisateur peut à nouveau demander par écrit l'activation du paiement sans contact, ce que l'Émetteur peut refuser sans l'informer des raisons de son refus.

En cas d'une utilisation de la Carte contraire aux fins prévues par les présentes CG, la loi et/ou d'autres dispositions réglementaires, mais aussi en cas de soupçon d'abus, l'Émetteur peut rendre la Carte inutilisable.

Lorsqu'il utilise la Carte, l'Utilisateur doit respecter toutes les règles suivantes :

- il doit garder secrets le Code de la Carte et toutes les informations contenues sur la Carte telles que son numéro, sa date d'expiration et le code de sécurité à trois chiffres situé au dos et il ne doit jamais communiquer le Code à d'autres personnes, y compris l'Émetteur, ses employés, la police, les autorités judiciaires et les points de vente sur Internet,
- il ne doit jamais écrire le Code confidentiel sur la Carte, sur d'autres documents ou supports, sur un ordinateur, un appareil mobile ou autre appareil électronique,
- il doit se souvenir du Code confidentiel, sachant que celui-ci est consultable dans l'application mobile Aircash,
- lorsqu'il paie des biens et/ou des services à un point de vente, l'Utilisateur doit recevoir une confirmation de la transaction et, si le vendeur ne la lui remet pas, il a le droit et l'obligation d'exiger un tel document,
- il est tenu de vérifier le montant de la transaction indiqué sur le document dès réception de la confirmation de l'exécution de la transaction,
- en cas d'inexécution de la transaction ou d'un échec de l'autorisation de l'opération de paiement, l'Utilisateur doit recevoir de la part du point de vente une confirmation de la non-exécution de la transaction ou de l'échec de l'autorisation et, si le vendeur ne la lui remet pas, il a le droit et l'obligation d'exiger un tel document,
- il est tenu de conserver les confirmations des transactions autorisées exécutées, ainsi que des transactions non autorisées et non exécutées,
- en cas de paiement de biens et/ou services sur Internet, l'Utilisateur doit éviter de passer par des sites non vérifiés et il doit s'assurer que le paiement est effectué exclusivement au moyen d'un ordinateur équipé d'une protection adéquate contre les virus informatiques et autres programmes malveillants.

Une opération de paiement initiée par l'Utilisateur au moyen de la Carte est considérée comme étant autorisée si

l'utilisateur a donné son accord pour l'exécution de l'opération de paiement de l'une des manières suivantes :

- en remettant ou présentant sa Carte au point de vente pour acheter des biens et/ou des services et en saisissant son Code sur le terminal EFTPOS, ou bien en signant la facturette générée par le terminal EFTPOS si celui-ci n'accepte pas les cartes EMV (à puce),

- en remettant ou présentant sa Carte au point de paiement pour retirer des espèces et en saisissant son Code sur le terminal EFTPOS du point de paiement, ou bien en signant la confirmation du retrait d'espèces générée par le terminal EFTPOS au point de paiement si celui-ci n'accepte pas les cartes EMV (à puce),
- en insérant sa Carte dans le distributeur de billets et en saisissant son Code,
- lorsqu'il achète des biens et/ou des services sur Internet, l'Utilisateur s'identifie et l'opération de paiement est autorisée s'il entre le numéro et la date d'expiration de sa Carte ainsi que le code de sécurité à trois chiffres situé au dos de celle-ci et s'il confirme la transaction sur son appareil mobile via l'application Aircash qui peut générer des notifications push,
- en fournissant les informations de sa Carte au point de vente lorsqu'il est question d'une vente sur catalogue ou par téléphone,
- en insérant ou présentant sa Carte au guichet automatique ou en l'utilisant de la manière dont le guichet automatique en conditionne l'autorisation (lors d'un paiement sans contact, à un péage ou dans d'autres cas similaires dans lesquels l'opération de paiement n'est pas autorisée de l'une des manières susmentionnées),
- pour les paiements sans contact, les plafonds des transactions pour lesquelles le paiement peut être effectué sans autorisation par signature ou Code sont fixés par la loi. Ces plafonds peuvent varier selon les marchés ou les pays. Pour des raisons de sécurité, il est parfois nécessaire d'autoriser des opérations de paiement sans contact inférieures au plafond autorisé à l'aide du Code ou d'une signature pour confirmer que la Carte est bien en possession d'un Utilisateur autorisé qui connaît le Code ou dont la signature est authentique. L'obligation de saisir son Code ou d'apposer sa signature pour des paiements sans contact inférieurs au plafond autorisé peut aussi être conditionnée par des paramètres définis par l'Émetteur, lesquels sont fixés en fonction du montant et du nombre de paiements sans contact effectués antérieurement, conformément à la réglementation en vigueur et aux risques.
- La réglementation en vigueur et les règles relatives aux cartes de paiement permettent de réaliser certaines transactions sur les terminaux de paiement et sur Internet sans authentification fiable de l'Utilisateur. Dans ces cas, l'Utilisateur ne sera pas obligé de saisir son Code ou de confirmer la transaction via une notification push dans l'application mobile Aircash.

Le consentement à l'exécution d'une opération de paiement donné de l'une des manières visées à l'alinéa précédent du présent paragraphe des CG CA peut être

retiré, sauf circonstances exceptionnelles, en cas d'accord entre l'Utilisateur et/ou l'Émetteur et/ou le point de vente.

Les données électroniques de l'opération de paiement reçues par l'Émetteur de la part du point de vente constituent un ordre de paiement. L'heure de réception de l'ordre de paiement correspond au moment où l'Émetteur reçoit les données électroniques de l'opération de paiement de la part du point de vente. L'Émetteur débitera le compte de l'Utilisateur de la Carte du montant de l'opération de paiement initié par l'utilisation ou les données de la Carte dès la réception de l'ordre de paiement.

L'Utilisateur est tenu de conserver la copie originale de la facture (ticket) ou de la confirmation de l'inexécution de l'opération de paiement reçue de la part du point de vente ; il est obligé de la présenter à l'Émetteur en cas de réclamation. L'Utilisateur de la Carte est tenu de vérifier le montant de l'opération de paiement indiqué sur le ticket immédiatement après l'exécution de l'opération de paiement. Dans le cas d'un point de vente particulier où le prestataire de services de paiement du bénéficiaire, en raison de la vitesse des transactions ou de prérequis technologiques, et dans la limite du nombre de transactions prévu par le système de paiement par carte, a établi que le ticket ne serait pas délivré de manière automatique, par exemple pour les paiements sans contact, le paiement des droits de péage, etc., l'Utilisateur de la Carte peut demander qu'une confirmation de l'exécution de l'opération de paiement lui soit remise au point d'acceptation.

Les transactions sont effectuées conformément aux règles des sociétés émettrices de cartes et selon le montant de la transaction, l'autorisation de la transaction se fait en présentant la Carte ou en l'insérant dans un terminal de paiement ou dans un distributeur de billets. Il est possible qu'il faille autoriser la transaction en saisissant le Code confidentiel.

Les transactions à distance sont réalisées en saisissant les données de la Carte, auquel cas il est possible que l'Utilisateur doive s'authentifier via l'application Aircash.

L'Émetteur a le droit de restreindre l'utilisation de la Carte dans certains points de vente sur la base d'une évaluation des risques, d'obligations réglementaires ou légales, lorsqu'il existe des raisons de sécurité ou si d'autres circonstances justifient une telle décision. L'Émetteur se réserve le droit de gérer les fonctionnalités de la Carte.

7. Conditions de paiement

La Carte permet de retirer des fonds directement du porte-monnaie Aircash de l'Utilisateur et les opérations de paiement réalisées avec la Carte réduisent le solde disponible sur le porte-monnaie Aircash de l'Utilisateur immédiatement après leur exécution. S'il n'y a pas assez de fonds sur le porte-monnaie Aircash de l'Utilisateur pour exécuter l'opération de paiement, la transaction sera refusée.

Paiements récurrents : l'Utilisateur peut choisir d'opter pour des paiements périodiques et récurrents si le point de vente sur Internet offre cette possibilité. Le montant et la fréquence des paiements seront déterminés par le point de vente.

L'Émetteur n'étant pas partie à l'accord passé entre l'Utilisateur et le point de vente concernant les paiements périodiques et récurrents, ceux-ci seront régis par les conditions générales du point de vente. L'Émetteur ne peut pas annuler ou modifier ces paiements. Toute demande visant à modifier ou annuler un paiement récurrent doit être adressée directement au point de vente.

Il n'incombe pas à l'Émetteur de fournir des fonds suffisants sur le porte-monnaie Aircash pour effectuer les paiements récurrents et il n'est pas tenu d'informer l'Utilisateur en cas de probabilité que le solde de son porte-monnaie Aircash devienne négatif. Si le solde du porte-monnaie Aircash de l'utilisateur devient négatif, les conditions du titre 5 s'appliquent.

En cas de soupçon de comportement frauduleux de l'Utilisateur ou d'autres circonstances pouvant entraîner un solde négatif du porte-monnaie Aircash correspondant à un montant connu ou inconnu, s'il existe un risque que l'Émetteur ne puisse pas recouvrer les fonds, l'Utilisateur, en acceptant les présentes CG CA, convient expressément et irrévocablement que l'Émetteur a le droit de bloquer les fonds de son porte-monnaie à des fins de recouvrement de telles créances dans un délai raisonnable pour en garantir le recouvrement. Après l'expiration de ce délai, les fonds restants peuvent être utilisés ou recouverts par l'Utilisateur conformément aux CG PA.

L'Émetteur se réserve le droit de refuser toute transaction à sa seule discrétion. L'Émetteur ne saurait être tenu responsable si un point de vente refuse la Carte de l'Utilisateur ou si l'Émetteur n'approuve pas la transaction ou annule ou suspend l'utilisation de la Carte conformément aux CG CA.

8. Frais, coûts et taux de change

Tous les frais décrits ci-après sont prélevés sur les fonds disponibles sur le porte-monnaie Aircash de l'Utilisateur et celui-ci est tenu d'approvisionner son porte-monnaie Aircash. Si certains frais ne peuvent pas être prélevés, il est possible que la Carte ne soit pas délivrée, renouvelée ou qu'elle ne dispose pas de toutes les

fonctionnalités. Si le prélèvement des frais entraîne un solde négatif du porte-monnaie Aircash, ils seront prélevés sur le prochain versement vers le porte-monnaie Aircash.

Les frais et les coûts sont facturés conformément à la grille des tarifs publiée sur la page <https://aircash.eu/en/fees/>, laquelle fait partie intégrante des présentes CG CA.

L'Émetteur facturera le coût d'émission de la Carte à hauteur du montant prévu par la grille des tarifs valide le jour de la demande d'émission de la Carte.

L'Utilisateur peut faire une demande écrite d'émission d'une Carte de remplacement en cas de Carte endommagée ou en cas de changement de nom et/ou de prénom, si son nom figure sur la Carte. Le coût d'émission d'une Carte de remplacement est indiqué dans la grille des tarifs.

Les frais mensuels d'utilisation de la Carte sont prélevés sur les fonds disponibles du porte-monnaie Aircash conformément à la grille des tarifs.

Pour les retraits d'espèces aux distributeurs de billets et terminaux EFTPOS, l'Émetteur facture des frais de retrait d'espèces qui réduisent le solde disponible sur le porte-monnaie Aircash et qui sont prélevés intégralement le jour où la transaction est exécutée ou autorisée.

D'autres types de transactions peuvent être soumis à des frais, lesquels sont indiqués en toute transparence dans la grille des tarifs.

Les paiements par Carte retirent des fonds directement du porte-monnaie Aircash de l'Utilisateur. S'il n'y a pas suffisamment de fonds sur le porte-monnaie Aircash pour payer le montant en espèces requis ou effectuer une transaction à laquelle s'ajoutent des frais, la transaction n'est pas possible.

Pour les retraits d'espèces aux distributeurs de billets et les opérations de paiement pour l'achat de biens et/ou de service à un point de vente à l'étranger, les banques étrangères peuvent proposer à l'Utilisateur de la Carte un service de conversion dynamique de devises et la possibilité de choisir le montant dans la monnaie locale. Le montant du taux de change applicable et/ou des frais facturés à l'Utilisateur est déterminé par une banque étrangère et sera affiché à l'écran du terminal avant la transaction ; l'Émetteur n'est donc pas responsable du taux de change et/ou des frais facturés lors de l'utilisation de ce service.

Si l'Utilisateur accepte le service de conversion dynamique de devises, le montant du taux de change applicable et/ou des frais facturés sera imprimé sur la confirmation de la transaction exécutée avec succès par la banque étrangère. Il est possible que le service de conversion dynamique de devises soit moins avantageux

pour le titulaire de la Carte que de choisir le montant dans la monnaie du pays dans lequel la Carte est utilisée.

Dans le cas où l'opération de paiement par Carte serait effectuée dans une monnaie différente de celle du porte-monnaie Aircash de l'Utilisateur, la transaction est convertie dans la monnaie de la Carte conformément au taux de change d'Aircash, correspondant au taux de change de Mastercard applicable le jour du traitement de la transaction et disponible au lien suivant : <https://www.mastercard.us/en-us/personal/get-support/convert-currency.html>. Toute conversion dans la monnaie de la Carte se fait conformément au taux de change d'Aircash, correspondant au taux de change de Mastercard applicable le jour du traitement de la transaction, et le montant débité du porte-monnaie Aircash de l'Utilisateur est recalculé en conséquence.

Les cours des systèmes internationaux changeant plusieurs fois par jour, il est possible que les taux de transactions effectuées le même jour soient différents.

L'Émetteur prélèvera les créances éventuelles qu'il détient sur l'Utilisateur en raison de différences de change survenues lors de l'utilisation de la Carte pour payer des biens et/ou services à l'étranger, ou résultant du prélèvement de transactions non autorisées, y compris les créances sur des frais, de l'une des manières suivantes :

- le porte-monnaie de l'Utilisateur sera débité du montant de la créance, ce à quoi l'Utilisateur consent expressément et irrévocablement en acceptant les présentes CG CA,
- le montant de la créance sera prélevé sur le prochain versement de fonds vers le porte-monnaie Aircash, ce à quoi l'Utilisateur consent expressément et irrévocablement en acceptant les présentes CG CA.

9. Mesures de protection

L'Utilisateur peut bloquer sa Carte temporairement via l'application Aircash et la débloquent ultérieurement. Il peut également demander un blocage définitif de sa Carte par écrit, après quoi il ne sera plus possible d'utiliser la Carte.

L'Utilisateur est tenu d'informer l'Émetteur sans délai de toute disparition (perte ou vol), utilisation abusive ou non-réception de la Carte, mais aussi en cas de soupçon qu'une personne non autorisée a pris connaissance des informations de la Carte, notamment du Code confidentiel. L'Utilisateur est non seulement tenu d'informer l'Émetteur, mais il doit également désactiver la Carte dans l'application Aircash jusqu'à ce que le problème soit résolu.

Lorsqu'une Carte est volée, s'ajoute au vol physique de la Carte la possibilité du vol et de l'utilisation abusive des données de la Carte.

L'Utilisateur est tenu de signaler ces faits sans délai, soit par téléphone au +385 1 457 3537 ou au +385 1 457 3538, soit par e-mail à l'adresse info@aircash.eu. Dès réception du signalement, l'Émetteur bloquera la Carte temporairement ou définitivement pour empêcher toute utilisation ultérieure.

L'Utilisateur se voit délivrer une Carte de remplacement sur la base du signalement de disparition ou de vol de la Carte et du blocage définitif. Le coût d'émission est à la charge de l'Utilisateur.

Si l'Utilisateur retrouve la Carte après en avoir signalé la disparition et après le blocage définitif, il ne doit pas l'utiliser, mais il doit la détruire en découpant la puce et la bande magnétique.

Les coûts encourus par la Carte invalide sont à la charge de l'Utilisateur.

L'Émetteur est autorisé à bloquer la Carte et/ou à désactiver son utilisation à la demande de l'Utilisateur et, dans les cas suivants, sans signalement ou demande préalable de ce dernier :

- si l'Utilisateur contrevient aux présentes CG CA,
- si l'Utilisateur indique plusieurs fois un mauvais Code dans un point de vente physique ou des informations de Carte erronées lorsqu'il paie en ligne,
- lorsque l'Émetteur prend connaissance du décès de l'Utilisateur,
- dans le cas de l'existence de raisons liées à la sécurité de la Carte,
- dans le cas de l'existence de raisons liées à un soupçon d'utilisation non autorisée ou d'utilisation de la Carte dans le but de commettre une fraude ou un abus.

Sur la base d'un examen diligent des toutes les circonstances, l'Émetteur détermine si l'une des conditions du paragraphe précédent relatives au blocage temporaire ou définitif de la Carte est remplie.

L'Émetteur informera l'Utilisateur par écrit, à l'adresse e-mail enregistrée, de son intention de bloquer la Carte et des raisons du blocage ; si cela n'est pas possible, il le fera immédiatement après le blocage de la Carte. L'Émetteur n'est pas tenu d'informer l'Utilisateur du blocage et des raisons du blocage de la Carte si un tel préavis est contraire à des raisons de sécurité objectivement justifiées ou déroge à la loi. L'Émetteur n'est pas tenu d'informer l'Utilisateur de la désactivation de la Carte

même lorsque celui-ci indique plusieurs fois un mauvais Code ou des informations de Carte erronées lors d'un paiement en ligne – un tel blocage temporaire peut être limité dans le temps et l'Utilisateur sera en mesure d'utiliser sa Carte le jour suivant.

Dès la disparition des raisons justifiant le blocage temporaire de la Carte, l'Émetteur doit, à la demande de l'Utilisateur, débloquer sa Carte et/ou lui délivrer une nouvelle Carte dotée de nouvelles mesures de sécurité ; si la Carte a été bloquée sans signalement ou demande préalable de l'Utilisateur, l'Émetteur doit débloquer la Carte dès que les raisons justifiant le blocage cessent d'exister.

Afin de protéger les intérêts économiques de l'Utilisateur, l'Émetteur se réserve le droit d'exclure la possibilité d'utiliser la Carte dans certains pays et dans certains points de vente sur le territoire national et à l'étranger ou sur Internet lorsque, selon son propre jugement professionnel, les normes de sécurité nécessaires dans le secteur des cartes de paiement ne sont pas garanties et lorsqu'il existe un risque accru de fraude ou d'infraction pénale dans le domaine de la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, bien que ce ne soient pas les seules raisons pour lesquelles l'Émetteur puisse décider de le faire.

La sécurité des fonds de l'Utilisateur étant importante, le blocage de la Carte ou le refus de paiement peut également être mis en œuvre automatiquement par le système informatique de l'Émetteur, lorsque ce dernier détecte des menaces potentielles et des transactions suspectes. Si la situation décrite survient lorsque l'Utilisateur tente d'effectuer une transaction risquée, il peut contacter le service client qui prendra les mesures d'identification nécessaires et l'aidera à exécuter la transaction.

10. Co-marquage (co-branding)

Si l'Utilisateur fait sa demande de Carte via une société avec laquelle l'Émetteur coopère (partenaire de co-marquage ou co-branding), la Carte sera émise au nom de cette société ou à un autre nom commercial.

En acceptant les présentes CG CA, l'Utilisateur convient :

- que le partenaire de co-marquage peut exiger l'acceptation de ses propres conditions générales, lesquelles régissent l'utilisation de la Carte et peuvent imposer certaines restrictions ou ajouter des fonctionnalités spéciales,
- que le partenaire de co-marquage a le droit de consulter le solde du porte-monnaie Aircash et les transactions dans le but de permettre d'autres fonctionnalités et d'exercer les droits dont l'Utilisateur bénéficie à l'égard du partenaire de co-marquage,

- que le partenaire de co-marquage peut demander une résiliation unilatérale du présent contrat régi par les CG ainsi que la désactivation / le blocage de la Carte de l'Utilisateur, auquel cas l'Émetteur agit immédiatement sur ordre du partenaire de co-marquage, sans avoir besoin d'en informer l'Utilisateur au préalable,
- qu'il consent aux frais liés à la Carte co-marquée indiqués dans la grille des tarifs,
- que si la coopération entre l'Émetteur et le partenaire de co-marquage évolue, l'Émetteur n'en informera que les Utilisateurs faisant partie de ce programme de co-marquage.

11. Réclamations et objections, règlement alternatif des litiges et responsabilité

L'Utilisateur est tenu d'informer l'Émetteur sans délai, ou au plus tard 13 (treize) mois après la date à laquelle la Carte a été débitée, de l'existence d'une transaction non autorisée, non exécutée ou mal exécutée ; dans le cas contraire, il perd le droit à la réparation et les autres droits associés dont il bénéficie conformément à la réglementation applicable et aux présentes CG CA.

Dans le cas où une opération de paiement non autorisée résulterait de l'utilisation d'une Carte perdue ou volée ou d'une autre utilisation abusive de la Carte, l'Utilisateur supportera les coûts et dommages occasionnés par une telle utilisation de la Carte jusqu'à ce qu'il la désactive via l'application Aircash et en informe l'Émetteur. L'Utilisateur est responsable à hauteur du montant prévu par la loi de son pays de résidence, sauf dans des cas spécifiques prévus par la loi, en vertu desquels il est entièrement responsable de telles transactions.

Une réclamation portant sur les coûts liés à la Carte ne dispense pas l'Utilisateur de son obligation de payer ces coûts.

Si la réclamation de l'Utilisateur porte sur une opération de paiement mal exécutée ou non autorisée, l'Émetteur lui remboursera immédiatement le montant de la transaction au plus tard à la fin du premier jour ouvrable après la réception de la réclamation, sauf si l'Émetteur soupçonne l'Utilisateur de la Carte de fraude. Dans ce cas, l'Émetteur mènera une enquête pour décider du bien-fondé de la réclamation. Si celle-ci est justifiée, il agira conformément à la demande de l'Utilisateur et aux dispositions légales en remboursant le montant de la transaction. Dans le cas contraire, il expliquera les raisons du refus de remboursement.

L'Utilisateur convient que l'Émetteur est autorisé à soumettre la confirmation d'une transaction exécutée et autorisée ou non exécutée / non autorisée à une expertise afin de décider du bien-fondé de l'objection / la réclamation.

En cas d'autres réclamations, l'Émetteur enquêtera sur le bien-fondé de la réclamation et, dans le cas où celle-ci serait fondée, agira conformément à la demande de l'Utilisateur et aux dispositions légales en exécutant la transaction demandée ou en remboursant le montant de la transaction mal effectuée.

Dans tous les cas où la responsabilité de l'Émetteur pour inexécution et/ou exécution irrégulière et/ou exécution tardive d'une opération de paiement et/ou pour exécution d'une opération de paiement non autorisée a été établie, l'Utilisateur sera remboursé sans délai du montant correspondant à l'opération de paiement non exécutée, exécutée de façon irrégulière, tardive ou non autorisée et de tous les frais facturés auxquels l'Utilisateur a droit.

Si l'Émetteur rembourse le montant d'une transaction exécutée de manière irrégulière et si la responsabilité de l'Utilisateur pour la transaction faisant l'objet de la réclamation est établie pendant le règlement de celle-ci, l'Utilisateur convient que l'Émetteur débitera le montant de la transaction de sa Carte. Le consentement de l'Utilisateur visé dans le présent point est valide jusqu'à la résolution finale de la réclamation écrite, c'est-à-dire jusqu'au jour où sa Carte sera débitée.

L'Utilisateur convient irrévocablement que l'Émetteur, dans ce cas, peut débiter de sa Carte tous les coûts afférents à la vérification de la responsabilité de l'Utilisateur.

Toutes les réclamations portant sur la qualité des biens et/ou services payés avec la Carte sont réglées exclusivement entre l'Utilisateur et le point de vente.

L'Émetteur décline toute responsabilité en cas de non-acceptation de la Carte par un point de vente.

L'Émetteur n'est pas responsable de l'impossibilité d'utiliser la Carte, d'une transaction non exécutée ou mal exécutée ou exécutée sans autorisation :

- en cas de perturbation objective qui échappe au contrôle de l'Émetteur, sur laquelle ce dernier n'a aucune influence et dont il ne peut empêcher la survenue, notamment, mais non exclusivement, en cas de guerre, d'émeutes, d'actes terroristes, de grèves, d'interruption des moyens de télécommunications et d'interruption de l'alimentation électrique,
- en cas d'existence d'obligations pour l'Émetteur découlant d'autres dispositions légales,
- en cas de fraude de l'Utilisateur.

12. Modification des données personnelles

L'Utilisateur est tenu, via l'application mobile Aircash, de veiller à ce que ses données personnelles soient exactes et précises à tout moment, notamment en cas de changement d'adresse, de nom et/ou de prénom ou de toute autre donnée pouvant affecter l'utilisation de la Carte, en les mettant à jour sans délai, au plus tard 5 (cinq) jours ouvrables après la survenue du changement ; il doit également fournir à l'Émetteur la documentation appropriée attestant du changement.

Si l'Utilisateur ne respecte pas l'obligation du paragraphe précédent, l'Émetteur peut lui refuser le droit d'utiliser la Carte, révoquer la Carte et facturer le coût de sa révocation.

L'Émetteur ne saurait être tenu responsable du préjudice subi par l'Utilisateur si ce dernier n'a pas mis à jour ses données personnelles à jour en temps utile ou de manière régulière.

13. Modifications des Conditions générales, des frais et du taux de change

L'Émetteur informera l'Utilisateur des modifications apportées aux présentes CG CA au moins 2 (deux) mois avant la date d'application de ces changements en envoyant un e-mail à l'adresse fournie par l'Utilisateur à l'ouverture de son porte-monnaie Aircash.

Si l'Utilisateur n'adresse pas à l'Émetteur un avis écrit de non-acceptation avant la date proposée d'application des changements, il sera considéré qu'il accepte et consent aux modifications proposées.

L'Utilisateur qui n'accepte pas les modifications des présentes CG CA proposées peut résilier le Contrat avant la date d'entrée en vigueur proposée des changements. En conséquence, l'Émetteur bloquera la Carte le jour où il est informé de la résiliation des obligations contractuelles réglementées par les présentes CG CA ou au plus tard à la date d'entrée en vigueur des nouvelles CG CA. L'Émetteur n'informerait pas expressément l'Utilisateur du blocage.

Les modifications du taux de change appliqué résultant d'un changement du taux de change de référence, ainsi que les changements de taux de change ou de frais au bénéfice de l'Utilisateur peuvent être mis en œuvre sans en informer celui-ci.

14. Résiliation du Contrat

Le Contrat portant sur l'utilisation de la Carte cesse d'être valide en cas de :

- résiliation du Contrat ou renonciation de l'Utilisateur à son droit d'utiliser la Carte,
- résiliation du Contrat ou révocation de la Carte par l'Émetteur,

– décès de l'Utilisateur.

L'Utilisateur peut résilier le Contrat par écrit à tout moment moyennant un préavis d'un mois.

L'Émetteur peut résilier le Contrat par écrit en envoyant un e-mail à l'adresse de l'Utilisateur moyennant un préavis de 2 (deux) mois.

Le délai de préavis commence à la date à laquelle l'Émetteur envoie la demande de résiliation écrite à l'Utilisateur ou à la date à laquelle l'Émetteur reçoit la demande de résiliation écrite de l'Utilisateur.

L'Émetteur est autorisé à résilier le Contrat avant l'expiration du délai de préavis et à empêcher l'Utilisateur de continuer à se servir de la Carte :

– si l'Utilisateur contrevient aux dispositions du Contrat, aux présentes CG CA ou aux dispositions obligatoires applicables au rapport contractuel entre l'Émetteur et l'Utilisateur, notamment aux dispositions relatives à la fourniture de services de paiement et à la prévention du blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme ;

– en cas d'utilisation abusive de la Carte ;

– en cas de non-paiement des frais et des coûts occasionnés par l'utilisation de la Carte ;

– si l'Utilisateur a fourni de fausses informations au moment de la conclusion du Contrat.

L'Utilisateur n'a pas droit au remboursement des frais payés en cas de résiliation du Contrat et/ou de la Carte.

La résiliation du Contrat et/ou de la Carte n'annule pas les obligations de l'Utilisateur découlant de l'utilisation de la Carte.

La Carte étant complémentaire du porte-monnaie Aircash et entièrement liée à celui-ci, les points suivants s'appliquent :

– Le Contrat peut être résilié pour la partie de l'activité en rapport avec la Carte, laquelle est régie par les présentes CG CA. De ce fait, l'Utilisateur peut continuer à utiliser le porte-monnaie Aircash, régie par les CG PA.

– Le Contrat peut être résilié en totalité pour l'intégralité de l'activité régie par les CG PA et les présentes CG CA.

– Le Contrat ne peut pas être résilié de telle manière que l'Utilisateur résilie les CG PA tout en conservant la Carte et la partie de l'activité réglementée par les présentes CG CA.

Si le Contrat est annulé et si l'Émetteur a connaissance du fait que la Carte sera débitée ultérieurement d'un montant prévisible ou imprévisible, il se réserve le droit de bloquer des fonds dans le porte-monnaie Aircash dans le but de recouvrer de telles créances dans un délai raisonnable garantissant leur recouvrement. Passé ce délai, l'Utilisateur peut recouvrer les fonds restants conformément aux CG PA.

15. Dispositions particulières

Les titulaires d'une Carte ne peuvent en aucun cas distribuer, transférer ou mettre la Carte à disposition de personnes résidant en Inde.

16. Dispositions finales

Les présentes CG CA ont été publiées le 1er octobre 2021 et s'appliquent, à compter de cette date, à toutes les relations contractuelles établies depuis cette date. Les présentes CG CA s'appliquent aux relations contractuelles existantes depuis le 1er décembre 2021.

La langue croate sera utilisée pour conclure le Contrat entre l'Émetteur et l'Utilisateur. Les communications se feront en croate ou en anglais.

Le droit croate est applicable au Contrat et tous les litiges qui découlent de ou sont liés au Contrat relèvent de la compétence territoriale du tribunal de Zagreb.

Règlement des litiges :

Les dispositions des CG PA relatives au règlement des litiges s'appliquent aux présentes CG CA.