

# Termini e condizioni generali per le carte Aircash

Termini e condizioni generali per le carte Aircash

## 1. Disposizioni generali

Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, HR-10000 Zagreb, OIB: HR99833713101 (qui di seguito: “Aircash”, “noi” o “Emittente”) è un istituto di moneta elettronica registrato con il numero IES 116 a seguito della delibera della Banca Nazionale Croata del 3 ottobre 2019, delibera numero 251-020 / 10-19 / BV. L'emittente emette moneta elettronica in virtù di tale licenza valida in tutto lo Spazio economico europeo, a seguito dell'iscrizione nel registro degli istituti di pagamento e degli istituti di moneta elettronica dell'Autorità bancaria europea (ABE):

[https://euclid.eba.europa.eu/register/pir/view/PSD\\_EMI/HR\\_HNB!IEN116](https://euclid.eba.europa.eu/register/pir/view/PSD_EMI/HR_HNB!IEN116).

Informazioni di contatto:

e-mail: [info@aircash.eu](mailto:info@aircash.eu)

telefono: (+385) 01/457-3537 i 01/457-3538.

Tutti gli Utenti del Portafoglio Aircash che intendono utilizzare anche una Carta Aircash (di seguito denominata “Carta”, come definita nel Glossario sottostante) per i pagamenti Aircash con moneta elettronica, sono tenuti a leggere e accettare i presenti Termini e condizioni generali per le Carte Aircash (di seguito: TCG CA) le quali, in aggiunta ai validi Termini e condizioni generali del Portafoglio Aircash (di seguito: TCG PA), disciplinano anche i diritti e gli obblighi dell'Emittente e dell'Utente che utilizza la Carta. I presenti TCG si applicano esclusivamente agli utenti della Carta.

Inviando una richiesta di emissione della Carta o attivando la Carta acquistata presso la sede del partner Aircash, si ritiene che l'Utente sia a conoscenza dei presenti TCG CA e che li abbia letti e accettati.

## 2. Glossario

Applicazione mobile Aircash – una soluzione software che consente di utilizzare i servizi del portafoglio Aircash e la Carta.

Autorizzazione – una transazione di pagamento è considerata autorizzata se l'Utente della Carta ha dato il proprio consenso all'esecuzione di una transazione di pagamento o se l'Utente della Carta ha dato il proprio consenso all'esecuzione di

una serie di transazioni di pagamento di cui quella transazione di pagamento fa parte.

Conversione dinamica della valuta – (DCC) – un servizio in cui, al momento del pagamento in contanti o del pagamento di beni e/o servizi presso punti di accoglienza all'estero, l'Utente, qualora gli venga proposto sullo schermo del dispositivo, può scegliere l'importo dell'addebito nella valuta di domiciliazione. Il tasso applicabile per la conversione dinamica della valuta ed eventuali oneri di servizio vengono visualizzati sullo schermo del dispositivo e sulla conferma della transazione.

EFTPOS (Electronic Funds Transfer at Point of Sale – Trasferimento elettronico di fondi presso il punto vendita) – un dispositivo elettronico presso il Punto vendita o punto di pagamento, destinato a effettuare transazioni di pagamento per beni e/o servizi o prelievi di contanti, che a seconda del sistema può richiedere all'Utente di autorizzare la transazione, secondo le modalità determinate dal dispositivo EFTPOS, e le Carte (nessuna identificazione, identificazione tramite PIN, o firma dei giustificativi di spesa).

Carta – una carta emessa da Aircash a favore dell'Utente sulla base di una domanda presentata per l'emissione della Carta all'interno dell'applicazione mobile Aircash o acquistata presso un partner Aircash e che è stata collegata, tramite il processo di attivazione, al portafoglio Aircash registrato dall'Utente, che consente a quest'ultimo, unitamente all'applicazione mobile, di pagare con moneta elettronica. La Carta consente all'Utente di pagare direttamente i beni e/o i servizi Aircash con moneta elettronica tramite un dispositivo di accettazione o da remoto, di prelevare contanti e di utilizzare altri servizi presso un ATM o un altro dispositivo self-service.

La carta è parte integrante del portafoglio Aircash e consente all'Utente di pagare esclusivamente con i fondi a sua disposizione nel portafoglio Aircash sotto forma di denaro elettronico.

Utente – L'utente del portafoglio Aircash che ha attivato con successo la Carta e accettato i presenti TCG CA con i diritti e gli obblighi previsti dal rapporto contrattuale.

PIN della carta (Personal Identification Number) – un numero di identificazione personale segreto utilizzato per identificare l'Utente e/o autorizzare le operazioni di pagamento (di seguito indicato nei presenti Termini e condizioni generali come "PIN"). Il PIN è una prova inequivocabile dell'identità di un Utente che ha effettuato una determinata transazione utilizzando un PIN i cui termini e condizioni richiedono tale verifica. Il PIN della Carta è unico ed è legato esclusivamente alla Carta e differisce dal PIN utilizzato per accedere all'applicazione mobile del portafoglio Aircash.

Autenticazione forte del cliente (SCA) – autenticazione basata sull'uso di due o più elementi che appartengono alla categoria della conoscenza (qualcosa che solo l'Utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'Utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'Utente) che sono indipendenti l'uno dall'altro. In conformità alla Legge sui pagamenti e alla Direttiva (UE) 2015/2366.

Obiezione agli affari – dichiarazione di insoddisfazione dell'Utente in relazione al servizio, il quale ritiene che il suo diritto sia stato violato nel rapporto d'affari con l'Emittente, e include un'obiezione alle transazioni con la Carta.

Punto vendita – un luogo in cui le entità economiche e le persone fisiche accettano la Carta come mezzo di pagamento non in contanti per la vendita di beni e/o servizi.

Carta sostitutiva – una carta emessa in sostituzione di una Carta smarrita, rubata o danneggiata o in caso di variazione del nome e/o del cognome dell'Utente.

### 3. Emissione della carta

L'emissione o l'attivazione della Carta può essere richiesta da qualsiasi Utente adulto, una persona fisica che:

- ha un profilo verificato per il portafoglio Aircash, e
- ha accettato i presenti TCG CA e
- ha superato con successo la procedura di determinazione e verifica dell'identità dell'Utente effettuata dall'Emittente.

Nell'ambito della procedura di accertamento e verifica dell'identità dell'Utente, l'Emittente può richiedere all'Utente, ad integrazione dei documenti prescritti, ulteriori documenti che attestino i dati personali, nonché richiedere altre verifiche per adempiere agli obblighi di legge, ivi compresi gli obblighi previsti dalle normative relative al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo.

In deroga al soddisfacimento delle condizioni prescritte per l'emissione/attivazione della Carta, l'Emittente si riserva il diritto di rifiutare l'emissione o l'attivazione della Carta all'Utente a sua discrezione e non è tenuto a motivare o fornire ulteriori informazioni in merito alla ragione del rifiuto, né è responsabile nei confronti dell'Utente.

L'elaborazione e l'archiviazione dei dati personali avviene in ottemperanza al Regolamento generale sulla protezione dei dati personali, così come eventualmente modificato di volta in volta, e ad altri regolamenti. Ulteriori informazioni relative al trattamento e alla conservazione dei dati personali sono disponibili nel documento "Informativa sulla protezione dei dati personali" sul sito web dell'Emittente.

Aircash nel territorio dei singoli Stati membri dell'UE e del SEE offre all'utente una o entrambe le opzioni per ottenere una Carta. Un utente che soddisfi le condizioni specificate nel presente articolo può:

– acquistare la Carta presso la sede del partner Aircash e attivarla tramite l'applicazione Aircash. Acquistando una Carta da un partner, si assume che l'utente abbia corrisposto la Commissione di emissione della Carta Aircash.

– richiedere l'emissione e la consegna della Carta attraverso l'applicazione Aircash. L'Utente può, in qualsiasi momento fino alla consegna della Carta, recedere dalla richiesta di emissione della stessa, con l'obbligo di rimborsare all'Emittente tutti i costi di emissione della Carta, e accetta che le commissioni addebitate a tale scopo non vengano rimborsate.

Le commissioni e le spese relative all'emissione e all'uso della Carta sono indicate sul sito web dell'Emittente: <https://aircash.eu/en/fees/>. Il versamento delle commissioni viene effettuato immediatamente all'interno dell'applicazione mobile Aircash, riducendo l'importo della moneta elettronica nel portafoglio Aircash dell'Utente.

La Carta emessa è di proprietà dell'Emittente e non è trasferibile a un altro Utente.

Le carte acquistate o consegnate non vengono attivate. L'Utente attiva la Carta attraverso l'applicazione mobile Aircash, nella quale il PIN della Carta è disponibile per essere controllato e modificato.

L'Utente è tenuto ad attivare la Carta disattivata attraverso l'applicazione mobile Aircash e/o, nel caso di una Carta co-branding, il processo determinato dal partner co-branding, dopo aver seguito tutte le procedure e gli standard di sicurezza prescritti dall'Emittente.

#### 4. Data di scadenza della carta e suo rinnovo

La data di scadenza della Carta è indicata sulla Carta stessa. La Carta è valida fino alla scadenza dell'ultimo giorno del mese indicato su di essa o fino al momento dell'attivazione della Carta rinnovata ricevuta, nel caso in cui ciò avvenga prima.

Nell'eventualità che l'Utente non intenda utilizzare la Carta rinnovata con lo stesso numero di Carta successivamente alla data di scadenza della Carta esistente, ma con una nuova data di scadenza della Carta, è necessario che 2 (due) mesi prima della scadenza della Carta esistente proceda all'annullamento del rinnovo della Carta per iscritto all'indirizzo e-mail dell'Emittente [info@aircash.eu](mailto:info@aircash.eu).

La commissione per l'emissione di una nuova Carta, successivamente alla scadenza di quella esistente, è prescritta dal Listino prezzi pubblicato sul sito <https://aircash.eu/en/fees/>.

L'Emittente si riserva il diritto di emettere autonomamente, conformemente alla propria politica aziendale, una nuova Carta con condizioni e funzionalità uguali o migliori, ma con un nome diverso, anche prima della scadenza della Carta esistente, ad esempio a causa del miglioramento dei meccanismi di sicurezza della Carta, dell'implementazione di nuove tecnologie o standard di sicurezza dell'attività della carta e in altri casi legati a ragioni aziendali. In tal caso, la Carta esistente è valida fino al giorno in cui l'Emittente lo comunicherà all'Utente, data in cui sarà sostituita dalla nuova Carta.

Alla scadenza della Carta, l'Utente non potrà continuare a utilizzarla per alcuno scopo e dovrà distruggerla tagliando la banda magnetica sul retro della stessa nonché il chip.

#### 5. Limiti di spesa

Pagando con la Carta, l'utente dispone esclusivamente dei fondi a sua disposizione all'interno del portafoglio Aircash in forma elettronica. Qualora, a causa delle regole delle aziende produttrici di carte di credito e/o di ritardi nelle transazioni, l'account dell'Utente vada in saldo negativo, l'Utente è tenuto a rimborsare la differenza nel saldo del portafoglio Aircash per lo stesso importo. Nel caso in cui l'Utente non lo faccia entro 14 (quattordici) giorni di calendario dal verificarsi del saldo negativo, l'Emittente si riserva il diritto di effettuare l'addebito con altri mezzi. L'Emittente si riserva tale diritto anche successivamente alla cessazione dell'utilizzo della Carta, ovvero dopo la risoluzione del Contratto.

L'Emittente definisce e gestisce i limiti di spesa giornalieri e mensili della Carta per vari tipi di transazioni.

L'emittente definisce e gestisce i limiti di spesa sotto forma di volume e numero di transazioni che possono essere effettuate.

I limiti di base vengono comunicati all'Utente per essere consultati all'interno del portafoglio Aircash e possono essere modificati in un importo più piccolo o più grande, conformemente alla valutazione del rischio e alle delibere aziendali dell'Emittente.

#### 6. Utilizzo di una carta

In caso di abuso, l'Utente è responsabile nei confronti dell'Emittente per i danni, e l'Emittente stesso avrà la facoltà di rescindere il contratto con l'Utente, bloccare la Carta e/o negare l'ulteriore utilizzo della Carta e/o del portafoglio Aircash.

L'Utente non può utilizzare la Carta per scopi illegali, ivi compreso il pagamento di beni e/o servizi che sono vietati dalla legge nel territorio del Paese in cui si trova al momento della transazione. L'utente si assume tutte le responsabilità in caso di pagamento illegale con la Carta.

La Carta può essere utilizzata per i pagamenti non in contanti al momento del pagamento di beni e/o servizi presso i punti vendita con il marchio di accettazione della carta Mastercard, per gli acquisti senza la presenza della carta, per i prelievi di contanti presso gli sportelli automatici e i punti di pagamento al di fuori della Repubblica di Croazia e all'estero con il marchio di accettazione della carta Mastercard, e per altri vantaggi offerti ai suoi Utenti.

Al momento del pagamento, l'Utente non deve perdere di vista la Carta e, qualora lo faccia, opera a proprio rischio e pericolo ed è responsabile di un eventuale utilizzo improprio della Carta.

Con l'emissione della Carta, l'Utente è abilitato all'uso contactless della medesima. Qualora l'Utente intenda disattivare temporaneamente o permanentemente tale opzione, può richiedere l'interruzione della funzione contactless presentando una richiesta scritta. Annullando la funzione per le transazioni contactless, l'Utente potrà continuare a utilizzare la Carta emessa anche se il marchio di pagamento contactless è presente/stampato su di essa. Utilizzando una Carta con il marchio di pagamento contactless per la quale l'Utente ha disattivato la funzionalità di pagamento contactless, l'Utente sceglie di utilizzare la Carta esclusivamente presso i punti di contatto, ossia inserendo o facendo scorrere la Carta sul dispositivo EFTPOS, e si impegna a segnalarlo al Punto vendita. L'Utente può richiedere nuovamente per iscritto la concessione del pagamento contactless, laddove l'Emittente può anche rifiutare tale richiesta, senza informare l'Utente dei motivi.

In caso di utilizzo della Carta contrario allo scopo prescritto dai presenti TCG, dalle leggi e/o da altri regolamenti, nonché in caso di sospetto di abuso, l'Emittente può impedirne l'ulteriore utilizzo.

Durante l'utilizzo della Carta, l'utente si impegna ad attenersi a tutte le seguenti regole:

- si impegna a mantenere segreto il PIN della Carta e tutti i dati indicati sulla Carta, come il numero, la data di scadenza e il numero di controllo a tre cifre stampato sul retro; il PIN non deve mai essere comunicato ad altre persone, compresi l'Emittente, i suoi dipendenti, la polizia, le autorità giudiziarie e i Punti vendita su Internet,
- il PIN della Carta non deve essere scritto sulla Carta o su altri documenti o altri supporti, né su un computer, un cellulare o altro dispositivo elettronico,
- il PIN della Carta deve essere memorizzato, ricordando che il PIN è disponibile per il controllo nell'applicazione mobile Aircash,
- al momento del pagamento di beni e/o servizi presso i Punti vendita, l'Utente deve ricevere una conferma della transazione; se il venditore non la rilascia, l'Utente ha il diritto ed è tenuto a richiedere tale documento,

- è tenuto a verificare l'importo della transazione indicato su tale conferma immediatamente dopo aver ricevuto la conferma dell'avvenuta transazione,
- in caso di mancata esecuzione della transazione o di autorizzazione non riuscita dell'operazione di pagamento, l'Utente deve ricevere una conferma della transazione non eseguita o una conferma dell'autorizzazione non riuscita dal Punto vendita, e nel caso in cui il venditore non la rilasci, l'Utente ha il diritto e il dovere di richiedere tale documento,
- è tenuto a conservare le conferme delle transazioni autorizzate, non autorizzate o non eseguite,
- in caso di pagamento di beni e/o servizi su Internet, l'Utente si impegna a evitare il pagamento tramite siti web non verificati e a garantire che il pagamento venga effettuato esclusivamente tramite un computer dotato di un'adeguata protezione contro virus informatici o altri programmi malevoli.

Una transazione di pagamento avviata dall'Utente con la Carta è considerata autorizzata se:

L'utente ha dato il suo consenso all'esecuzione della transazione di pagamento in una delle seguenti modalità:

- consegnando o presentando la carta al Punto vendita per l'acquisto di beni e/o servizi e inserendo il PIN nel dispositivo EFTPOS, oppure firmando i giustificativi di spesa generati dal dispositivo EFTPOS, se il dispositivo EFTPOS non supporta l'accettazione di carte EMV (chip),
- consegnando o presentando la Carta presso il punto di pagamento all'uscita per il prelievo di contanti e inserendo il PIN nel dispositivo EFTPOS presso il punto di pagamento all'uscita, oppure firmando la conferma della transazione di prelievo di contanti dal dispositivo EFTPOS presso il punto di pagamento all'uscita, se il dispositivo EFTPOS non supporta l'accettazione di carte EMV (chip),
- inserendo la Carta nell'ATM e digitando il PIN nell'ATM,
- al momento dell'acquisto di beni e/o servizi via Internet, l'Utente si identifica e la transazione di pagamento viene autorizzata inserendo il numero della Carta, la data di scadenza della Carta, il numero di controllo a tre cifre stampato sul retro della Carta e la conferma sul dispositivo mobile all'interno dell'applicazione mobile Aircash in grado di generare notifiche push,
- fornendo informazioni relative alla Carta al punto di accoglienza in caso di vendite su catalogo o telefoniche,

– inserendo o presentando la Carta al dispositivo self-service o utilizzando la Carta secondo le modalità in cui il dispositivo self-service richiede l'autorizzazione (in caso di pagamento con Carta contactless, pagamento di pedaggi e in altri casi analoghi quando la transazione di pagamento non è autorizzata in uno dei modi sopra descritti),

– per i pagamenti contactless, sono prescritti per legge i limiti dell'importo della transazione fino al quale il pagamento può essere effettuato senza autorizzazione tramite firma o PIN. Tali limiti possono variare nei diversi mercati o Paesi. Per questioni di sicurezza, con una Carta contactless è talvolta necessario autorizzare le transazioni al di sotto del limite prescritto con un PIN o una firma, che conferma che la Carta è in possesso di un Utente autorizzato che è il solo ad essere a conoscenza del PIN corretto o la cui firma è autentica. L'inserimento di un PIN o la richiesta di una firma per le transazioni con una Carta contactless al di sotto del limite possono essere condizionati da parametri determinati dall'Emittente che vengono stabiliti in base all'importo e al numero di transazioni contactless effettuate in precedenza, in conformità alle normative legali e ai rischi.

– Le norme di legge e le regole delle carte consentono l'esecuzione di determinate transazioni sui dispositivi POS o su Internet seppur prive di un'autenticazione affidabile dell'utente. In detti casi, all'Utente non sarà richiesto di inserire un PIN o di confermare la transazione tramite notifica push attraverso l'applicazione mobile Aircash.

Il consenso all'esecuzione di un'operazione di pagamento dato in una delle modalità di cui al paragrafo precedente del presente articolo dei Termini e condizioni generali per le carte di pagamento (TCG CA) non può essere revocato, salvo eccezioni, nel caso di un accordo tra l'Utente e/o l'Emittente e/o un Punto vendita.

I dati elettronici relativi alla transazione di pagamento ricevuti dall'Emittente dal Punto vendita costituiscono un ordine di pagamento. Il momento della ricezione dell'ordine di pagamento è quello in cui l'Emittente riceve i dati elettronici della transazione di pagamento da parte del Punto vendita. L'Emittente addebiterà sul conto dell'utente della Carta l'importo della transazione di pagamento avviata con l'uso della Carta o dei dati della Carta, immediatamente dopo aver ricevuto l'ordine di pagamento.

L'Utente è tenuto a conservare presso di sé la copia originale della fattura dell'utente (slip), ovvero la conferma della mancata esecuzione dell'operazione di pagamento che riceve dal Punto vendita, ed è tenuto a presentarla all'Emittente in caso di reclamo. È obbligo dell'utente della Carta verificare l'importo della transazione di pagamento indicato sul documento immediatamente dopo l'esecuzione della transazione di pagamento. Nel caso in cui un particolare Punto vendita in cui il fornitore di servizi di pagamento del beneficiario, a causa della velocità delle transazioni o dei prerequisiti tecnologici, e fino all'importo delle transazioni prescritte



dallo schema di pagamento della carta, abbia definito che il giustificativo non venga emesso automaticamente, ad esempio per i pagamenti contactless, il pagamento di pedaggi, ecc., l'utente della Carta può richiedere l'emissione di una conferma dell'avvenuta transazione di pagamento presso il punto di accettazione.

Le transazioni vengono effettuate secondo le regole delle società titolari delle carte e, a seconda dell'importo della transazione, l'autorizzazione della transazione viene effettuata esibendo la Carta o inserendola in un dispositivo di pagamento o in un bancomat. Il dispositivo può chiedere l'autorizzazione alla transazione inserendo un PIN.

Le transazioni da remoto vengono eseguite utilizzando i dati della Carta, laddove l'Utente può essere identificato tramite l'applicazione mobile Aircash.

L'Emittente ha il diritto di limitare l'uso delle Carte in determinati Punti vendita sulla base della valutazione del rischio, degli obblighi normativi o legali e in presenza di motivi di sicurezza o nel caso in cui altre circostanze del caso giustifichino tale decisione. L'emittente si riserva il diritto di gestire le funzionalità della Carta.

## 7. Termini di pagamento

La Carta preleva fondi direttamente dal portafoglio Aircash dell'Utente e le operazioni di pagamento effettuate con la Carta riducono il saldo disponibile nel portafoglio Aircash dell'Utente immediatamente dopo l'esecuzione delle stesse. Qualora nel portafoglio Aircash dell'Utente non vi siano fondi sufficienti per eseguire la transazione di pagamento, la transazione verrà rifiutata.

Pagamenti ricorrenti: L'utente può scegliere di utilizzare i pagamenti periodici se il Punto vendita Internet offre tale opzione. L'importo del pagamento e la frequenza del pagamento saranno determinati dal Punto vendita.

L'Emittente non è parte contraente dell'accordo sui pagamenti periodici tra l'Utente e il Punto vendita, e tali pagamenti saranno regolati dai termini e dalle condizioni del Punto vendita. L'emittente non può cancellare o modificare tali pagamenti. Qualsiasi richiesta di modifica o cancellazione dei pagamenti periodici deve essere fatta direttamente al Punto vendita.

L'Emittente non è responsabile della disponibilità di fondi sufficienti nel Portafoglio Aircash per effettuare i pagamenti periodici e non è tenuto a notificare all'Utente la possibilità di determinare un saldo negativo nel suo Portafoglio Aircash. Qualora il saldo del portafoglio Aircash dell'Utente diventi negativo, si applicheranno le condizioni elencate nella sezione 5.

In caso di sospetto di comportamento fraudolento da parte dell'Utente o di altre circostanze che possano determinare un saldo negativo del conto del portafoglio Aircash per un importo noto o sconosciuto, dove esiste il rischio di incapacità di

riscossione da parte dell'Emittente, l'Utente, accettando i presenti TCG CA, accetta espressamente e irrevocabilmente che l'Emittente abbia il diritto di mantenere bloccati i fondi nel portafoglio Aircash dell'Utente per la riscossione di tali crediti entro un tempo ragionevole per garantire la riscossione. Trascorso tale periodo, la parte restante dei fondi può essere utilizzata o riscattata dall'Utente in conformità ai TCG PA.

L'Emittente si riserva il diritto di rifiutare qualsiasi transazione a sua esclusiva discrezione. L'Emittente non è responsabile nel caso in cui un Punto vendita rifiuti di accettare la Carta dell'Utente o se l'Emittente non approva la transazione o annulla o sospende l'uso della Carta in conformità ai presenti TCG CA.

#### 8. Commissioni, costi e tassi di cambio

Tutte le commissioni di seguito descritte vengono addebitate sui fondi disponibili dell'Utente all'interno del portafoglio Aircash e l'Utente è tenuto a rimpinguare il suo portafoglio Aircash. Qualora non sia possibile addebitare determinate spese, è possibile che la Carta non venga emessa, rinnovata o che non disponga di tutte le funzionalità disponibili. Qualora la commissione crei un saldo negativo all'interno del portafoglio Aircash, la stessa verrà addebitata sul portafoglio Aircash con il primo pagamento successivo.

Le commissioni e i costi vengono addebitati in base al Listino prezzi pubblicato sul sito <https://aircash.eu/en/fees/>, che è parte integrante dei presenti TCG CA.

L'Emittente addebiterà il costo dell'emissione della Carta nell'importo prescritto dal Listino prezzi valido al momento della presentazione della richiesta di emissione della Carta.

L'Utente può, dietro richiesta scritta, richiedere l'emissione di una Carta sostitutiva per una Carta danneggiata o in caso di cambiamento del nome e/o cognome dell'Utente, se riportato sulla Carta. Il costo dell'emissione di una Carta sostitutiva è indicato nel Listino prezzi.

La commissione mensile per l'utilizzo della Carta viene addebitata in base al Listino prezzi, attingendo ai fondi disponibili nel portafoglio Aircash.

Per le operazioni di prelievo di contanti presso gli sportelli ATM e i dispositivi EFTPOS, l'Emittente addebita una commissione di prelievo del contante che riduce il saldo disponibile all'interno del portafoglio Aircash e viene addebitata per intero il giorno dell'esecuzione della transazione o dell'autorizzazione alla stessa.

Altri tipi di transazioni possono essere soggetti a commissioni, che sono indicate chiaramente nel Listino prezzi.

Il pagamento con carta attinge i fondi direttamente dal portafoglio Aircash dell'Utente. Qualora nel portafoglio Aircash non vi siano fondi sufficienti per corrispondere l'importo in contanti richiesto o per effettuare una transazione maggiorata di una commissione, la transazione in questione risulterà impossibile.

Per le operazioni di prelievo di contanti presso gli sportelli automatici e per le operazioni di pagamento di beni e/o servizi presso i Punti vendita all'estero, gli istituti bancari esteri possono offrire all'utente della Carta un servizio di Conversione dinamica della valuta e la selezione dell'importo di addebito della transazione nella valuta del domicilio. L'importo del tasso di cambio applicabile e/o della commissione addebitata all'Utente è determinato dall'istituto bancario estero e sarà visualizzato sullo schermo del dispositivo prima della transazione, pertanto l'Emittente declina ogni responsabilità per il tasso di cambio e/o le commissioni addebitate durante l'utilizzo di detto servizio.

Nel caso in cui l'Utente accetti il servizio di Conversione dinamica della valuta, l'importo del tasso di cambio applicabile e/o la commissione addebitata saranno stampati sulla conferma della transazione completata con successo dalla banca estera. Il servizio di Conversione dinamica della valuta può risultare meno vantaggioso per il Titolare rispetto alla scelta dell'opzione di addebito nella valuta del Paese in cui viene utilizzata la Carta.

Nel caso in cui la transazione di pagamento effettuata con la Carta sia in una valuta diversa da quella del portafoglio Aircash dell'Utente, a seconda della valuta della transazione, la stessa viene convertita nella valuta della Carta in base al tasso di cambio Aircash corrispondente al tasso di cambio Mastercard disponibile al link <https://www.mastercard.us/en-us/personal/get-support/convert-currency.html> applicabile il giorno dell'elaborazione della transazione. L'ulteriore conversione nella valuta della Carta viene effettuata in base al cambio Aircash corrispondente al tasso di cambio Mastercard applicabile il giorno della contabilizzazione della transazione e di conseguenza la somma da addebitare sul portafoglio Aircash dell'Utente verrà ricalcolata.

A causa delle molteplici variazioni dei tassi dei sistemi internazionali nel corso della giornata, è possibile che i tassi per le transazioni effettuate nel corso dello stesso giorno siano diversi.

L'Emittente riscuoterà i suoi eventuali crediti nei confronti dell'Utente dovuti a differenze del tasso di cambio durante l'utilizzo della Carta per il pagamento di beni e/o servizi all'estero, o derivanti dall'addebito di transazioni non autorizzate, ivi compresi i crediti derivanti da commissioni, mediante una delle seguenti modalità:

- il portafoglio Aircash dell'Utente verrà gravato dell'importo della richiesta. Addebito che l'Utente accetta espressamente e irrevocabilmente accettando i presenti TCG CA,

- l'importo del credito sarà riscosso in occasione del primo versamento successivo di fondi nel portafoglio Aircash. L'Utente, accettando i presenti TCG CA, acconsente esplicitamente e irrevocabilmente a questa procedura.

#### 9. Misure di protezione

L'utente può bloccare temporaneamente la Carta attraverso l'applicazione mobile Aircash, e può sbloccarla in un secondo momento. L'utente può inoltre richiedere un blocco permanente in forma scritta, a seguito del quale non sarà più possibile utilizzare la Carta.

L'Utente è tenuto a informare tempestivamente l'Emittente in merito alla scomparsa (perdita o furto), all'uso improprio e alla mancata ricezione della Carta, nonché al sospetto che una persona non autorizzata sia venuta a conoscenza delle informazioni della Carta, ivi compreso il PIN. Oltre a informare l'Emittente, l'Utente è tenuto a disattivare l'uso della Carta all'interno dell'applicazione mobile Aircash fino a quando la questione non sarà risolta.

Il furto della Carta, oltre al furto fisico della Carta, implica anche la possibilità di furto e uso improprio dei dati della medesima.

L'utente è tenuto a segnalare tali fatti senza indugio al numero di telefono +385 1 457 3537 o +385 1 457 3538 o all'indirizzo e-mail [info@aircash.eu](mailto:info@aircash.eu). Al ricevimento della segnalazione, l'Emittente bloccherà temporaneamente o permanentemente la Carta e ne impedirà l'ulteriore utilizzo.

A seguito della denuncia di scomparsa o furto della Carta e del suo blocco permanente, all'Utente viene rilasciata una Carta sostitutiva. Il costo dell'emissione è a carico dell'Utente.

Nel caso in cui l'Utente ritrovasse la Carta dopo averne denunciato la scomparsa e il blocco permanente, non potrà utilizzarla, ma dovrà distruggerla, tagliandola sopra il chip e sopra il nastro magnetico.

I costi sostenuti per la Carta non più valida saranno interamente a carico dell'Utente.

L'Emittente è autorizzato a bloccare la Carta e/o a disabilitarne l'uso su richiesta dell'Utente, e nei seguenti casi senza che l'Utente lo abbia preventivamente segnalato o richiesto:

- qualora l'Utente agisca in modo contrario ai presenti TCG CA,
- qualora inserisca ripetutamente il PIN sbagliato presso il Punto vendita fisico o informazioni della Carta errate al momento del pagamento online,
- a seguito della conoscenza da parte dell'Emittente del decesso dell'Utente,
- in caso sussistano motivi legati alla sicurezza della Carta,

– in caso sussistano motivi legati al sospetto di un uso non autorizzato o di un uso della Carta finalizzato alla frode o all'abuso.

A seguito di una valutazione scrupolosa di tutte le circostanze, l'Emittente determina se una delle condizioni del paragrafo precedente relative al blocco temporaneo o permanente della Carta è stata soddisfatta.

L'Emittente comunicherà per iscritto all'Utente, a mezzo di un indirizzo e-mail registrato, l'intenzione e le ragioni del blocco della Carta e, ove ciò non fosse possibile, provvederà a farlo immediatamente dopo il blocco della Carta. L'Emittente non è tenuto a informare l'Utente del blocco della Carta e dei relativi motivi, se tale comunicazione è contraria a motivi di sicurezza oggettivamente giustificati o contraria alla legge. L'emittente non è tenuto a notificare all'Utente la disattivazione della Carta anche nel caso in cui l'Utente inserisca ripetutamente un PIN errato o informazioni errate sulla Carta durante il pagamento online – tale blocco temporaneo può essere limitato nel tempo e l'Utente potrà riutilizzare la Carta il giorno di calendario successivo.

L'Emittente, immediatamente dopo la cessazione dei motivi del blocco temporaneo della Carta, su richiesta dell'Utente, sbloccherà la Carta e/o emetterà una nuova Carta con nuove caratteristiche di sicurezza per l'Utente, e nel caso in cui la Carta venga bloccata senza una precedente segnalazione o richiesta da parte dell'Utente, l'Emittente provvederà a sbloccarla immediatamente dopo la cessazione dei motivi del blocco.

Al fine di proteggere gli interessi patrimoniali dell'Utente, l'Emittente si riserva il diritto di escludere la possibilità di utilizzare la Carta in determinati Paesi e presso determinati Punti vendita nel Paese e all'estero, o presso determinati Punti vendita su Internet quando, secondo il proprio giudizio professionale, non sono garantiti i necessari standard di sicurezza nell'attività con le carte e qualora sussista un maggiore rischio di frode o di reati penali nell'ambito della prevenzione del riciclaggio di denaro e del finanziamento al terrorismo, sempre che questi non siano gli unici motivi che spingono l'Emittente a farlo.

La sicurezza dei fondi dell'Utente è un elemento fondamentale, pertanto il blocco della Carta o il rifiuto di effettuare una transazione può essere effettuato automaticamente dal sistema ICT dell'Emittente, quando il sistema rileva potenziali minacce e transazioni sospette. Se si verifica la situazione descritta nel tentativo di effettuare una transazione rischiosa, l'Utente può contattare l'assistenza clienti che provvederà ad adottare le misure di identificazione e assistenza necessarie per effettuare la transazione.

## 10. Co-branding

Se l'Utente ha richiesto la Carta tramite una società con cui l'Emittente ha una collaborazione (partner di co-branding), tale Carta sarà emessa con il nome di tale società o altro nome commerciale.

Accogliendo i presenti TCG CA l'Utente accetta:

- che il partner di co-branding possa richiedere l'accettazione dei suoi termini e condizioni generali che regolano l'uso della Carta, a titolo esemplificativo ma non esaustivo nel caso in cui vengano imposte determinate restrizioni o vengano aggiunte funzionalità speciali,
- che il partner di co-branding abbia il diritto di ispezionare il saldo nel portafoglio Aircash e le transazioni, allo scopo di abilitare altre funzionalità ed esercitare i diritti che l'Utente vanta nei confronti del partner di co-branding,
- che il partner di co-branding possa richiedere la risoluzione unilaterale del presente accordo regolato dai TCG e l'arresto/blocco della Carta dell'Utente, per cui l'Emittente agisce immediatamente su ordine del partner di co-branding, senza necessità di informare preventivamente l'Utente,
- le Commissioni relative alla Carta cobranding pubblicate nel Listino prezzi.
- che nel caso in cui si verifichi un cambiamento nella collaborazione dell'Emittente con il partner di co-branding, l'Emittente informerà esclusivamente gli Utenti di quel programma di co-branding.

#### 11. Reclami e obiezioni, risoluzione alternativa delle controversie e responsabilità

L'Utente è tenuto a notificare senza indugio, e non oltre 13 (tredici) mesi dalla data di addebito della Carta, all'Emittente la transazione non autorizzata, o la transazione non eseguita o eseguita in modo improprio, poiché in caso contrario perde il diritto al risarcimento e gli altri diritti che gli spettano in relazione a tale transazione, ai sensi delle normative pertinenti e dei presenti TCG CA.

In caso di transazione di pagamento non autorizzata derivante dall'uso di una Carta smarrita o rubata o da un altro uso improprio della Carta, l'Utente si assumerà i relativi costi e danni derivanti da tale uso della Carta fino al momento della disabilitazione della Carta nell'applicazione mobile Aircash e della relativa notifica all'Emittente. La responsabilità dell'Utente si estende all'importo previsto dalla legge nel Paese di residenza dell'Utente, ad eccezione di casi specifici previsti dalla legge, in base ai quali l'Utente è interamente responsabile di tali transazioni.

Il reclamo relativo al costo sostenuto dalla Carta non solleva l'Utente dall'obbligo di pagare tale costo.

Nell'eventualità di un reclamo dell'Utente a causa di una transazione di pagamento eseguita in modo errato o non autorizzata, l'Emittente restituirà immediatamente l'importo della transazione di pagamento all'Utente, entro la fine del primo giorno lavorativo successivo alla ricezione del reclamo, salvo che l'Emittente sospetti una frode da parte dell'utente della Carta. In tal caso, l'Emittente condurrà un'indagine per determinare la fondatezza del reclamo e, in caso di giustificazione del reclamo stesso, agirà in conformità alla richiesta dell'Utente e alle disposizioni di legge, o restituirà l'importo della transazione, o in caso di infondatezza fornirà le ragioni del rifiuto del rimborso.

L'Utente accetta che l'Emittente sia autorizzato a sottoporre a perizia la conferma della transazione autorizzata eseguita, ovvero non eseguita o non autorizzata, al fine di verificare la fondatezza dell'obiezione/ reclamo.

In caso di ulteriori reclami, l'Emittente esaminerà il merito del reclamo e, in caso di fondatezza dello stesso, agirà in conformità alla richiesta dell'Utente e alle disposizioni di legge, ovvero eseguirà la transazione richiesta o rimborserà l'importo della transazione eseguita in modo errato.

In tutti i casi in cui venga determinata la responsabilità dell'Emittente per la mancata e/o irregolare esecuzione e/o per l'esecuzione tardiva di un'operazione di pagamento e/o per l'esecuzione di un'operazione di pagamento non autorizzata, l'Utente sarà rimborsato tempestivamente dell'importo dell'operazione di pagamento non eseguita, irregolarmente eseguita, tardiva o non autorizzata e di tutte le commissioni addebitate a cui l'Utente ha diritto.

Nel caso in cui l'Emittente rimborsi l'importo della transazione eseguita in modo irregolare e durante la risoluzione del reclamo venga determinata la responsabilità dell'Utente per la transazione oggetto del reclamo stesso, l'Utente accetta che l'Emittente addebiti successivamente sulla sua Carta l'importo della transazione. Il consenso dell'Utente da questo momento è valido fino alla soluzione definitiva del reclamo scritto, ossia fino al giorno del successivo addebito sulla sua Carta.

L'Utente accetta irrevocabilmente che l'Emittente possa, in questo caso, addebitare sulla sua Carta tutti i costi sostenuti per dimostrare la responsabilità dell'Utente.

L'Utente potrà risolvere tutti i reclami relativi alla qualità dei beni e/o servizi pagati con la Carta esclusivamente presso il Punto vendita.

L'Emittente declina ogni responsabilità per la mancata accettazione della Carta da parte del Punto vendita.

L'Emittente declina ogni responsabilità per l'impossibilità di utilizzare la Carta, per una transazione non eseguita o eseguita in modo errato o non autorizzato in caso di:

- sussistenza di eventi oggettivi al di fuori del controllo dell'Emittente, il cui verificarsi non può essere influenzato o impedito dall'Emittente, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, guerra, sommosse, atti terroristici, scioperi, interruzione delle telecomunicazioni e interruzione della fornitura di energia elettrica,
- sussistenza di obblighi a carico dell'Emittente derivanti da altri regolamenti,
- frode da parte dell'Utente.

## 12. Modifica dei dati personali

L'Utente è tenuto, attraverso l'applicazione mobile Aircash, a verificare la regolare accuratezza e correttezza dei propri dati personali, ivi compresi i cambiamenti di indirizzo, nome e/o cognome e tutti gli altri dati che possono influire sul diritto di utilizzare la Carta, tempestivamente, e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data del cambiamento, e allo stesso tempo è tenuto a presentare all'Emittente la documentazione pertinente comprovante il cambiamento.

Nel caso in cui l'Utente non ottemperi all'obbligo di cui al paragrafo precedente, l'Emittente ha la facoltà di negare all'Utente il diritto di utilizzare la Carta, di revocare la Carta e di addebitare i costi della sua revoca.

L'Emittente non è responsabile dei danni subiti dall'Utente a causa della notifica tardiva o irregolare delle variazioni dei dati personali.

## 13. Modifiche alle condizioni generali, alle commissioni e al tasso di cambio

L'Emittente notificherà all'Utente le modifiche e gli emendamenti ai presenti TCG CA almeno 2 (due) mesi prima della data di applicazione di tali modifiche all'indirizzo e-mail fornito dall'Utente al momento dell'apertura del portafoglio Aircash.

In assenza di una comunicazione scritta di non accettazione da parte dell'Utente all'Emittente entro la data proposta per l'applicazione delle modifiche, si riterrà che l'Utente abbia accettato le modifiche proposte.

L'Utente che non accetta le modifiche proposte ai presenti TCG CA potrà rescindere il Contratto fino alla data di entrata in vigore proposta delle modifiche. Di conseguenza, l'Emittente bloccherà la Carta il giorno della notifica di risoluzione degli obblighi contrattuali regolati dai presenti TCG CA o al più tardi alla data di entrata in vigore dei nuovi TCG CA. L'Emittente non informerà nello specifico l'Utente del blocco attuato.

Le modifiche del tasso di cambio applicato derivanti da una variazione del tasso di cambio di riferimento, così come le modifiche del tasso di cambio o delle commissioni più favorevoli per l'Utente, potranno essere apportate senza alcuna notifica all'Utente.



## 14. Risoluzione del Contratto

Il Contratto per l'utilizzo di una Carta cessa di essere valido in seguito a:

- risoluzione del Contratto, ossia rinuncia dell'Utente al diritto di utilizzare la Carta,
- risoluzione del Contratto, ossia revoca della Carta da parte dell'Emittente,
- decesso dell'Utente.

L'Utente può rescindere il Contratto per iscritto in qualsiasi momento, con un periodo di preavviso di un mese.

L'Emittente può risolvere il Contratto per iscritto all'indirizzo e-mail dell'Utente con un periodo di preavviso di 2 (due) mesi.

Il periodo di preavviso decorre dalla data di invio della disdetta scritta dell'Emittente all'Utente, ossia dal giorno di ricezione della disdetta dell'Utente da parte dell'Emittente.

L'Emittente è autorizzato ad annullare il Contratto prima della scadenza del periodo di preavviso e a precludere all'Utente l'ulteriore utilizzo della Carta:

- qualora l'Utente agisca in contrasto con le disposizioni del Contratto, i presenti TCG CA o i regolamenti vincolanti applicabili al rapporto giuridico tra l'Emittente e l'Utente, ivi compresi i regolamenti relativi alla fornitura di servizi di pagamento e alla prevenzione del riciclaggio di denaro e del finanziamento del terrorismo;
- in caso di utilizzo improprio della Carta;
- in caso di mancato pagamento delle commissioni e dei costi sostenuti per l'utilizzo della Carta;
- nel caso in cui l'Utente abbia fornito informazioni false al momento della stipula del Contratto.

L'Utente non ha diritto al rimborso delle commissioni pagate in caso di cessazione della validità del Contratto e/o della Carta.

Alla cessazione della validità del Contratto e/o della Carta, gli obblighi dell'Utente derivanti dall'utilizzo della Carta non cessano.

La Carta è un'integrazione al portafoglio Aircash ed è interamente collegata ad esso, pertanto si applica quanto segue:

- Il Contratto può essere risolto per una parte dell'attività legata alla Carta, che è regolata dai presenti TCG CA. Ciò significa che l'Utente può rimanere un Utente del Portafoglio Aircash, disciplinato dai TCG PA.

– Il Contratto può essere risolto in toto, per l'attività totale disciplinata dai TCG PA e dai presenti TCG CA.

– Il Contratto non può essere rescisso in modo tale che l'Utente rescinda dai TCG PA, mantenendo la Carta e parte dell'attività disciplinata dai presenti TCG CA..

Qualora il Contratto venga annullato e l'Emittente abbia informazioni che la Carta verrà successivamente addebitata per un importo previsto o imprevisto, l'Emittente si riserva il diritto di tenere bloccati i fondi nel portafoglio Aircash allo scopo di riscuotere tali crediti entro un tempo ragionevole per garantire l'incasso. Trascorso detto periodo, l'Utente può riscattare i fondi rimanenti in conformità ai TCG PA.

#### 15. Disposizioni speciali

I titolari della Carta non possono in alcun modo distribuire, trasferire o rendere disponibile la Carta a persone residenti in India.

#### 16. Disposizioni finali

I presenti TCG CA sono stati pubblicati il 1° ottobre 2021 e da tale data si applicano a tutti i rapporti contrattuali stipulati a partire da tale data. I presenti TCG CA si applicano ai rapporti contrattuali in essere a partire dal 1° dicembre 2021.

Per la stipula del Contratto tra l'Emittente e l'Utente verrà utilizzata la lingua croata. Per la comunicazione si utilizzerà il croato o l'inglese.

Al Contratto si applica il diritto della Croazia. e tutte le controversie derivanti da o in relazione al Contratto sono soggette alla giurisdizione territoriale del tribunale di Zagabria.

Risoluzione delle controversie:

Le disposizioni in materia di risoluzione delle controversie contenute nei TCG PA si applicheranno di conseguenza ai presenti TCG CA.