

Všeobecné obchodní podmínky

Všeobecné obchodní podmínky pro službu Peněženka Aircash (dále jen jako „všeobecné obchodní podmínky“)

Pročti si prosím tyto všeobecné obchodní podmínky pozorně. Tyto všeobecné obchodní podmínky obsahují důležité informace o tvých právech a povinnostech s ohledem na aplikaci Aircash, Peněženku Aircash a související služby. Během procesu registrace a zakládání obchodního vztahu musíš vyjádřit souhlas s těmito všeobecnými obchodními podmínkami a máš povinnost používat službu v souladu s těmito všeobecnými obchodními podmínkami.

1 Obecná ustanovení

1.1 Službu Peněženka Aircash a související služby poskytuje společnost Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, 10000 Zagreb, číslo OIB: HR99833713101 (dále jen jako „**my**“ nebo „**emitent**“ nebo „**poskytovatel platebních služeb**“ nebo „**Aircash**“), která vydává elektronické peníze v souladu se souhlasem dozorového úřadu, Chorvatské národní banky (dále jen jako „**CNB**“), k vydávání elektronických peněz. Emitent je zapsán v [rejstříku](#) platebních institucí a institucí elektronických peněz Chorvatské národní banky a Evropského orgánu pro bankovníctví (EBA) pod číslem IEN116.

1.2 Peněženka Aircash je služba poskytovaná v rámci aplikace Aircash (dále jen jako „**aplikace Aircash**“), která umožňuje uživateli ukládat elektronické peníze a provádět transakce z účtu elektronických peněz (dále jen jako „**účet**“). Pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek se pojmem „uživatel“ rozumí osoba, která souhlasila s dodržováním těchto Všeobecných obchodních podmínek a uzavřela obchodní vztah s emitentem nebo si otevřela účet (dále jen jako „**uživatel**“).

1.3 Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují veškeré záležitosti související se službou Peněženka Aircash a souvisejícími službami, tj. zřízení, používání a zrušení účtu, stejně jako vydávání a proplacení elektronických peněz z účtu. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou zároveň smlouvou mezi námi jako emitentem elektronických peněz a poskytovatelem účtu na jedné straně a uživatelem na straně druhé (dále jen jako „**smlouva**“).

1.4 Kontaktní údaje emitenta:

e-mail: info@aircash.eu

telefon: (42080) 081-0207

1.5 Registrace uživatele a používání účtu probíhá výhradně v aplikaci Aircash emitenta, kde uživatel před použitím služby potvrdí, že se seznámil s těmito všeobecnými podmínkami a že je přijímá. Aktuální znění těchto všeobecných obchodních podmínek je k dispozici na našich webových stránkách <https://aircash.eu> (dále jen jako „**webová stránka**“) v části „Všeobecné obchodní podmínky – Peněženka Aircash“.

1.6 V případech, kdy je Peněženka Aircash využívána pro služby Abon, se některá práva a povinnosti neupravené těmito všeobecnými obchodními podmínkami řídí všeobecnými podmínkami pro vydávání elektronických peněz Abon (které jsou k dispozici na stránce: <https://abon.cash/> – nezapomeň si prosím tyto podmínky přečíst, pokud chceš Abon využívat). Pokud jde o práva a povinnosti spojené s účtem, pak v případě rozporu mezi těmito všeobecnými obchodními podmínkami a všeobecnými obchodními podmínkami pro vydávání elektronických peněz Abon mají přednost tyto všeobecné obchodní podmínky.

1.7 Práva duševního vlastnictví související s aplikací Aircash i s celým řešením ICT (dále jen jako „**software**“) jsou majetkem emitenta a/nebo jeho dodavatelů. Jakákoli kopie, úprava nebo dokončení

celého softwaru nebo jeho části, která může být vytvořena třetí stranou, ať už oprávněnou nebo neoprávněnou, je také majetkem emitenta a/nebo jeho dodavatelů.

1.8 Emitent dovoluje používání softwaru pouze v souladu s těmito všeobecnými obchodními podmínkami. Emitent si vyhrazuje veškerá práva, která mu nejsou výslovně přiznána všeobecnými obchodními podmínkami. Všeobecné obchodní podmínky přiznávají uživatelům právo používat software, ale nezískávají k němu ani k jeho částem vlastnická práva. Uživatel nesmí vytvářet takové neautorizované kopie ani používat software v rozporu s těmito všeobecnými obchodními podmínkami.

1.9 Aby mohl uživatel Peněženku Aircash používat, musí mít chytrý telefon s přístupem k internetu, který podporuje instalaci nejnovější verze aplikace Aircash, přijímání oznámení a SMS zpráv (tato možnost může být na chytrém telefonu deaktivována a uživatel je povinen ji aktivovat, aby byla zajištěna plná funkčnost aplikace), s možností fungování na operačních systémech iOS nebo Android. Poskytování mobilních telekomunikačních služeb (které mohou být zpoplatněny) není předmětem této smlouvy. Emitent neodpovídá za chyby ve fungování aplikace Aircash, které mohou vzniknout v důsledku používání různých nebo nevhodných mobilních zařízení a operačních systémů, ani za jakékoli náklady spojené s mobilními telekomunikačními službami.

1.10 Funkce aplikace Aircash a dostupné služby se mohou lišit v závislosti na místě nebo oblasti, kde se uživatel nachází. Aktuální seznam funkcí dostupných v jednotlivých zemích naleznete na internetových stránkách emitenta na následujícím odkazu: <https://aircash.eu/aircash-features/>. Společnost Aircash si vyhrazuje právo na jednostranné změny a také na to, že některé funkce a/nebo služby nebudou dostupné ve všech nebo některých oblastech, kde společnost Aircash poskytuje služby.

2 Účet

2.1 Účet je možné používat prostřednictvím aplikace Aircash. Účelem účtu je ukládání elektronických peněz, provádění plateb, odesílání a přijímání prostředků, stejně jako používání účtu dalšími způsoby stanovenými emitentem. Elektronické peníze uložené na účtu představují elektronické peníze ve smyslu chorvatského zákona o elektronických penězích, který může být příležitostně novelizován (dále jen jako „zákon o elektronických penězích“).

2.2 Práva držitele elektronických peněz a právo používat účet náleží výhradně uživateli, který účet zřídil.

2.3 Elektronické peníze uložené na účtu jsou platné po neomezenou dobu a uživatel s nimi může disponovat, dokud je účet aktivní.

2.4 Účet není v žádném případě bankovním účtem. Uživatelé nemají nárok na žádný úrok z elektronických peněz, které na účtu drží. Na prostředky na účtu se nevztahuje systém pojištění vkladů, který je upraven předpisy o právech vkladatelů peněžních prostředků. Odsouhlasením těchto všeobecných obchodních podmínek berete na vědomí, že se na účet nevztahuje zákon o systému pojištění vkladů v platném znění, ani jiné zákony a předpisy Chorvatské republiky a/nebo jiných zemí a/nebo právní předpisy Evropské unie upravující pojištění vkladů u úvěrových institucí. Peněžní prostředky na účtu jsou zabezpečeny v souladu s ustanoveními zákona o elektronických penězích.

2.5 Účet je denominován v jedné z dostupných měn podle zvolené měny nebo přiřazené oblasti služeb. Pokud příjemce nebo místo výběru provede transakci v jiné měně, než je měna účtu, bude konverze měny provedena v souladu s pravidly příjemce nebo místa výběru. Emitent na toto nemá žádný vliv ani za to neodpovídá.

2.6 Uživatel má právo v přiměřené lhůtě po podání žádosti, nejméně však jednou měsíčně, obdržet od emitenta bezplatně veškeré dostupné informace o provedených transakcích. Jedná se o částku transakce v měně, ve které je účet zatížen, nebo v měně použité v platebním příkazu, celkové poplatky za transakci zaplacené plátcem, datum přijetí nebo převodu a případně informace o příjemci, zůstatku na účtu a případně směnném kurzu. Uživatel má kdykoli přístup k výše uvedeným údajům v rámci své aplikace Aircash.

3 Podmínky pro otevření a používání účtu

3.1 Registrací k používání účtu uživatel zaručuje a stvrzuje, že má k takovému jednání zákonem stanovený věk a je k němu oprávněný a že registrací k používání účtu neporušuje předpisy ani jiná nařízení příslušných úřadů státu, jehož zákony upravují jeho práva a povinnosti. V opačném případě je uživatel odpovědný za škody, které mohou vzniknout v důsledku neoprávněného používání služby.

3.2 Při vytváření účtu v aplikaci Aircash emitent ověřuje a kontroluje totožnost uživatele a má právo požadovat od uživatele platné doklady totožnosti a údaje a provádět další kontroly uživatele a účtu v souladu s příslušnými předpisy a interními zásadami.

3.3 Při procesu identifikace kvůli využívání služby Peněženka Aircash musí uživatel předložit příslušné platné doklady totožnosti s fotografií vydané příslušným úřadem, které budou následně přijaty emitentem. Doklady se předkládají jejich záznamem v rámci procesu identifikace na dálku elektronickými prostředky, který provádí emitent přímo pomocí aplikace Aircash. V rámci procesu identifikace na dálku navíc emitent elektronickými prostředky ověří totožnost uživatele na základě předložených dokladů totožnosti.

3.4 Přijetím těchto všeobecných obchodních podmínek vyjadřuje uživatel svůj souhlas s účastí na procesu identifikace na dálku elektronickými prostředky a tím, že emitent vytvoří a bude uchovávat záznamy pořízené v rámci procesu identifikace na dálku. Uživatel tímto potvrzuje, že si je vědom toho, že postupy pro identifikaci a ověření totožnosti jsou nezbytné pro dodržení předpisů a postupů boje proti praní špinavých peněz a financování terorismu.

3.5 Uživatel se zavazuje, že při zjišťování a ověřování své totožnosti poskytne emitentovi pouze přesné, platné a důvěryhodné údaje a osobní doklady, a stvrzuje, že si je vědom, že jakékoli jiné jednání je v rozporu se zákonem. Uživatel je povinen emitentovi neprodleně oznámit jakoukoli změnu osobních údajů nebo změnu dokladu totožnosti a na požádání předložit nový doklad totožnosti ke kontrole a zopakovat ověření totožnosti.

3.6 Emitent má právo kdykoli před zahájením obchodního vztahu nebo v jeho průběhu požadovat od uživatele dodatečné informace a dokumenty. Odmítnutí uživatele poskytnout požadované informace je důvodem pro omezení možnosti využívat sjednané služby a pro ukončení postupu navázání obchodního vztahu, případně pro mimořádné ukončení této smlouvy.

3.7 Uživatel si může založit pouze jeden účet, který musí být veden na jeho jméno a smí být používán výhradně pro jeho osobní potřeby. Uživatel nesmí založit účet pod svým jménem pro třetí osobu a/nebo založit účet, který bude používán pro potřeby třetí osoby. Uživatel není oprávněn převést účet na třetí osobu, ani umožnit třetí osobě účet jakýmkoli způsobem využívat. Jakékoliv jednání v rozporu s tímto ustanovením bude považováno za zneužití, přičemž uživatel odpovídá emitentovi za veškerou škodu a emitent si vyhrazuje právo účet dočasně nebo trvale zablokovat nebo za mimořádných okolností přistoupit ukončení této smlouvy.

3.8 Uživatel nesmí používat účet k nezákonným účelům, včetně provádění transakcí a/nebo placení za zboží a/nebo služby, které jsou zákonem označeny za trestný čin a/nebo přestupek na území země,

jejímž je občanem a/nebo v níž se nachází v době transakce a/nebo do níž transakce směřuje. V případě nezákonného použití účtu nese veškerou odpovědnost uživatel.

4 Registrace, používání a uzavření účtu

4.1 Aby mohl uživatel využívat službu účtu, musí si nejprve stáhnout aplikaci Aircash a provést registraci podle čl. 3 těchto všeobecných obchodních podmínek stanovenou jinak. V rámci registračního procesu musí uživatel potvrdit, že se seznámil s těmito všeobecnými obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí, a tím podává elektronickou žádost o otevření účtu a navázání obchodního vztahu.

4.2 Při registraci bude uživatel vyzván, aby si zvolil také bezpečnostní údaje sloužící k ochraně při otevírání a používání aplikace Aircash a zabezpečenému přístupu k účtu. Veškeré pokyny k registraci se zobrazí v aplikaci Aircash během procesu registrace a ověřování údajů uživatele.

4.3 Obchodní vztah mezi uživatelem a emitentem se považuje za navázaný po potvrzení přijatých údajů a úspěšném ověření totožnosti uživatele, na základě kterého budou zpřístupněny veškeré funkce aplikace Aircash a umožněno používání účtu. Emitent si vyhrazuje právo odmítnout provést ověření totožnosti uživatele a navázání obchodního vztahu a/nebo omezit funkčnost služby pro uživatele na základě povinností stanovených zákonem nebo zvláštních okolností případu.

4.4 Bez ohledu na splnění podmínek uvedených v tomto článku si emitent vyhrazuje právo podle svého uvážení odmítnout otevřít účet a uzavřít smlouvu s osobou, která podala žádost o otevření účtu, a nemá povinnost takové své rozhodnutí jakkoli odůvodňovat.

4.5 Instalací a používáním aplikace Aircash uživatel souhlasí s tím, že: aplikace Aircash přistupuje k údajům mobilního zařízení, telefonnímu seznamu, fotoaparátu a mikrofonu; že aplikace využívá přístup ke geolokačním službám chytrého telefonu; že bude příležitostně dostávat oznámení od emitenta a/nebo jeho partnerů prostřednictvím aplikace Aircash, SMS a/nebo e-mailu.

4.6 Do 14 dnů od data otevření účtu máš právo účet zrušit bez jakýchkoli poplatků tak, že kontaktuješ zákaznickou podporu emitenta (dále jen jako „**zákaznická podpora**“) prostřednictvím e-mailu nebo zasláním žádosti na adresu emitenta. Pokud jsou však na účtu uloženy elektronické peníze, musíte požádat o proplacení elektronických peněz v plné výši některým ze způsobů uvedených v těchto všeobecných obchodních podmínkách a v souladu s pokyny emitenta. Transakce a poplatky za transakce provedené před zrušením účtu (včetně transakcí zahájených, ale nedokončených před zrušením účtu) nebudou zrušeny a máš povinnost je uhradit.

5 Vklady na účet

5.1 Po otevření účtu můžeš na svůj účet vkládat peníze:

5.1.1 Vložením hotovosti u distributora elektronických peněz emitenta prostřednictvím žádosti podané v aplikaci Aircash.

Seznam míst, kde je možné hotovost vkládat, je k dispozici v aplikaci Aircash.

Elektronické peníze jsou zpřístupněny okamžitě po obdržení potvrzení o úspěšné transakci u distributora.

5.1.2 Prostřednictvím přímého vkladu platební kartou v aplikaci Aircash.

K účtu můžeš přidružit a používat pouze ty karty, které máš oprávnění používat. Provedením platby kartou zaručuješ, že máš oprávnění kartu používat. V opačném případě neseš odpovědnost za případné škody, které mohou vzniknout v důsledku neoprávněného použití karty.

Po obdržení potvrzení o úspěšné transakci od poskytovatele služeb přijímajícího platby kartou je částka elektronických peněz okamžitě zpřístupněna.

5.1.3 Vkladem na účet převodem z bankovního účtu.

Při zadávání platebního příkazu pro provedení vkladu na účet bankovním převodem je uživatel odpovědný za zadání správných a úplných platebních údajů zobrazených uživateli v aplikaci Aircash (IBAN, model a referenční číslo). Pokud nebudou všechny údaje zadány správně, nemůže emitent zpřístupnit elektronické peníze ve prospěch účtu uživatele.

Zadaný platební příkaz provede banka, u níž je veden bankovní účet plátce, a může trvat určitou dobu, než se částka na účtu objeví. Způsoby a lhůty provádění platebních příkazů závisí na poskytovateli platebních služeb plátce a emitent nemá na tyto způsoby a lhůty žádný vliv. V závislosti na poskytovateli platebních služeb plátce a použitém platebním systému by při standardním provedení služby měly být peněžní prostředky v Evropské unii připsány na účet emitenta nejpozději následující pracovní den po provedení platebního příkazu. Emitent nemá žádnou kontrolu nad postupem, způsobem a načasováním plateb prováděných poskytovatelem platebních služeb plátce, ani za ně neodpovídá.

V případě peněžních prostředků, které emitent obdrží od banky plátce do 21:00 (SEČ) se správnými a úplnými platebními údaji pro platbu na účet uživatele (model a referenční číslo), budou tyto zaplacené prostředky schváleny jako elektronické peníze na účtu uživatele do konce dne, nejpozději však následující pracovní den. Pokud transakce neobsahuje správné a úplné informace, aby bylo možné provést platbu na účet uživatele (model a referenční číslo), a emitent není schopen identifikovat účet uživatele, vydá příkaz k vrácení peněžních prostředků na bankovní účet plátce do 10 pracovních dnů.

Emitent si vyhrazuje právo odmítnout nebo pozdržet zpřístupnění elektronických peněz oproti přijatým peněžním prostředkům, pokud účet uživatele nemá autorizované stavy (např. kontroly v rámci boje proti praní špinavých peněz a financování terorismu, limity výdajů, dočasné nebo trvalé bloky účtu atd.). V případě, že prostředky nebudou z oprávněných důvodů připsány na účet uživatele ve formě elektronických peněz, budou tyto prostředky vráceny plátci nejpozději do 10 pracovních dnů.

Emitent si vyhrazuje právo účtovat a odečíst od přijaté částky veškeré bankovní poplatky a náklady v souvislosti s takovou platbou a vrácením.

5.2 Emitent stanoví počáteční limity a vyhrazuje si právo spravovat limity plateb na účet a zachovávat jejich soulad s předpisy upravujícími platební transakce, boj proti praní špinavých peněz a financování terorismu, ale i dalšími příslušnými předpisy a interními zásadami. Emitent nemá povinnost správu limitů uživateli vysvětlovat. Související transakce jsou sledovány také a vyhrazujeme si právo provádět další kontroly, výzvy a pozdržet provedení platebních transakcí na účtu.

5.3 Emitent sleduje průměrný zůstatek hotovosti na účtu, průměrné hodnoty transakcí a v případě zjištění odchylky v zůstatku na účtu si vyhrazuje právo kontaktovat uživatele za účelem dodatečné kontroly. Stejně tak si vyhrazuje právo účet dočasně zablokovat a omezit jeho používání do doby, než budou provedeny veškeré nezbytné kontroly za účelem ochrany uživatelů, zajištění bezpečného platebního systému a dodržování právních předpisů. Emitent bude uživatele o těchto opatřeních a omezeních informovat v souladu s platnými předpisy a v závislosti na konkrétních hlediscích dané situace.

5.4 Emitent si vyhrazuje právo rozšířit možnosti dobíjení účtu a o všech změnách bude uživatele odpovídajícím způsobem informovat prostřednictvím některého z komunikačních kanálů.

6 Proplacení

6.1 Uživatel může kdykoli požádat o proplacení elektronických peněz na účtu v nominální hodnotě, a to celé částky nebo její části, pokud o proplacení požádá před ukončením smlouvy. Proplacením se rozumí žádost uživatele podaná emitentovi jedním ze způsobů uvedených v tomto článku, ve které žádá o výběr elektronických peněz z účtu na bankovní účet uživatele nebo v hotovosti. Poplatek za proplacení je uveden v ceníku a platí v následujících případech:

1. Pokud uživatel vypoví smlouvu před uplynutím její platnosti.
2. Pokud uživatel požádá o vyplacení před ukončením smlouvy, s výjimkou případu uvedeného v bodě 1 tohoto odstavce.
3. V případě žádosti proplacení po uplynutí jednoho roku od data ukončení smlouvy.

6.2 Proplacení mimo aplikaci Aircash může uživatel zahájit podáním písemné žádosti zasláné e-mailem na adresu info@aircash.eu nebo zasláním písemné žádosti na adresu emitenta doporučenou poštou. V případě podání písemné žádosti o proplacení musí uživatel předložit kopii platného úředního dokladu totožnosti vydaného příslušným úřadem, kontaktní telefonní číslo a údaje o bankovním účtu (IBAN, SWIFT) vedeném na jméno uživatele u úvěrové instituce se sídlem v členském státě Evropského hospodářského prostoru. Abychom vyhověli zákonným požadavkům, vyhrazujeme si právo vyžádat si od uživatele před zpracováním proplacení i další údaje. Proplacení bude provedeno po poskytnutí všech požadovaných informací a po splnění dalších zákonných požadavků. Tento typ proplacení není závislý na stavu aplikace Aircash a limitech výdajů a není za něj účtován žádný poplatek. Může však podléhat omezením vyplývajícím z předpisů upravujících boj proti praní špinavých peněz a financování terorismu a/nebo jiných platných zákonů.

6.3 V rámci aplikace Aircash mají uživatelé možnost přímo požádat o vyplacení hotovosti z účtu na autorizovaných místech pro výběr provozovaných obchodními partnery emitenta. Seznam těchto míst je přístupný na internetových stránkách emitenta, popřípadě v aplikaci Aircash za následujících podmínek:

6.3.1 Uživatel podá žádost o výběr hotovosti zasláním platebního příkazu emitentovi přímo prostřednictvím aplikace Aircash a ten následně ověří zůstatek a stav účtu. Žádost bude schválena pouze tehdy, pokud je na účtu dostatek prostředků na pokrytí požadované částky a souvisejících poplatků a pokud má účet v autorizovaném stavu (např. limity výdajů). Pokud je příkaz zadán správně a jsou splněny podmínky ohledně stavu účtu, emitent po obdržení příkazu okamžitě zašle uživateli v rámci aplikace oznámení ve formě šestimístního kódu nebo QR kódu / čárového kódu. Prostředky budou k dispozici k výběru na prodejním místě distributora ihned po obdržení šestimístního kódu nebo QR kódu / čárového kódu. Uživatel pak obdržený kód ukáže pracovníkovi na prodejním místě obchodního partnera emitenta, tedy na místě pro výběr. Kromě kódu může pracovník požádat uživatele o předložení dokladu totožnosti (občanského průkazu nebo pasu) a/nebo dalších informací, které mu ukládají příslušné předpisy. Pokud na žádost zaměstnance odmítneš předložit doklad totožnosti, bude výběr odmítnut.

6.3.2 Transakce výběru zahájená uživatelem pomocí přijatého QR kódu / čárového kódu / šestimístního kódu se považuje za autorizovanou po jeho předložení na místě pro výběr.

6.3.3 V případě, že distributor nemá k dispozici hotovost v částce, o jejíž výplatu uživatel žádá, nebude výběr možný. Emitent nenese odpovědnost za to, že na místě pro výběr není k dispozici

hotovost v částce, o kterou uživatel žádá, ani nenesse odpovědnost za dostupnost a řádné fungování míst pro výběr.

6.3.4 Emitent stanoví počítačební limity a vyhrazuje si právo spravovat limity pro výběr z účtu a zachovávat jejich soulad s předpisy upravujícími platební systémy, boj proti praní špinavých peněz a financování terorismu, ale i dalšími příslušnými předpisy. Emitent nemá povinnost správu limitů uživateli vysvětlovat. Související transakce jsou sledovány také a vyhrazujeme si právo provádět další kontroly, výzvy a pozdržet provedení transakcí výběru z účtu.

7 Provádění elektronických plateb

7.1 Uživatel může elektronické peníze na účtu používat k platbám v internetových obchodech a/nebo na prodejních místech (dále jen jako „**obchody**“), které přijímají platby elektronickými penězi Aircash vydanými emitentem. Platba se řídí podmínkami obchodu přijímajícího platby, které jsou podrobně uvedeny na webových stránkách těchto obchodů. Platby může zahájit pouze v případě, že máš na účtu dostatečný zůstatek k provedení transakce.

7.2 Platby mohou být omezeny v závislosti na obchodu a stavu účtu. Emitent nezaručuje, že účet bude vždy k dispozici jako platební prostředek ve všech obchodech.

7.3 Uživatel může zahájit platbu v obchodech, které přijímají platby z účtu:

- a) Online přímým zahájením objednávky z aplikace Aircash nebo výběrem možnosti „Platba Aircash“ na webových stránkách obchodu a
- b) Na fyzickém prodejním místě podporujícím platby elektronickými penězi Aircash prostřednictvím možnosti platby v aplikaci Aircash.

7.4 V případech a) i b) se uživateli v určité podobě v aplikaci Aircash otevře platební příkaz, který uživatel autorizuje. Tím dává souhlas s provedením platební transakce a digitálně podepisuje příkaz za účelem prokázání neodvolatelnosti platby.

Emitent provede platbu okamžitě po obdržení správného platebního příkazu a za předpokladu, že jsou splněny požadavky v souvislosti se stavem účtu, což znamená, že jakmile je transakce potvrzena, nemůžeš ji již zrušit.

7.5 V případě odst. 7.3 písm. b) uživatel na prodejním místě pokladníkovi sdělí, že bude platit pomocí aplikace Aircash a poté pokladníkovi ukáže QR kód zobrazený na displeji svého chytrého telefonu, který pokladník naskenuje. V tomto okamžiku bude uživateli vygenerován předvyplněný platební příkaz, který uživatel autorizuje stejným způsobem, jak je uvedeno v odst. 7.4.

7.6 Emitent může zavést další bezpečnostní opatření za účelem potvrzení platby, aby ochránil účet před neautorizovanými transakcemi. Uživatel musí dodržovat bezpečnostní postupy podle pokynů emitenta.

7.7 **Odmítnutí platebních příkazů:** Emitent odmítne provedení platby v následujících případech:

1. Pokud provedení transakce představuje porušení ustanovení vnitrostátního nebo mezinárodního práva nebo příkazu vydaného příslušným správním nebo soudním orgánem, nebo existuje důvodné podezření, že provedení transakce bude představovat porušení nebo trestný čin a/nebo je transakce zakázána z jiných důvodů.
2. Za účelem předcházení praní špinavých peněz a financování terorismu a/nebo v případě podezření na podvodné a/nebo protiprávní jednání.
3. Pokud nebyly poskytnuty přístupové údaje a/nebo bezpečnostní parametry nebo jsou poskytnuté parametry neúplné.

4. Pokud je účet zablokován a/nebo byly vyčerpány limity.
5. Pokud na účtu není dostatek prostředků k provedení transakce.

7.8 Pokud je transakce zamítnuta, je o tom uživatel neprodleně informován prostřednictvím aplikace Aircash.

8 Neprovedené nebo nestandardně provedené platby

8.1 Pokud je emitent v souladu s právními předpisy odpovědný za provedení platební transakce zahájené uživatelem jakožto plátcem, je povinen neprodleně vrátit uživateli částku neuhrazené nebo nestandardně provedené platební transakce, a pokud bude z účtu uživatele částka odečtena, obnovit zůstatek na účtu tak, jako by byl, kdyby k nesprávné platbě nedošlo, pokud neprokáže, že poskytovatel platebních služeb příjemce platby částku dané platební transakce obdržel.

8.2 Emitent neodpovídá za neprovedení nebo nestandardní provedení platební transakce, pokud je platební příkaz proveden v souladu s jedinečným identifikátorem příjemce platby zadaným uživatelem (např. výběr čísla mobilního telefonu příjemce platby).

8.3 Uživatel má právo požádat o vrácení poplatků inkasovaných nebo odečtených z účtu, které souvisejí s potvrzenou transakcí, jež nebyla provedena nebo byla provedena nestandardně.

8.4 Uživatel je povinen informovat emitenta o neprovedení, nestandardním provedení nebo opožděném provedení platební transakce neprodleně, jakmile se o této skutečnosti dozví.

9 Externí poskytovatelé služeb

9.1 Uživatel může:

1. Využívat platební službu s informacemi o účtu a za účelem jejího provedení pověřit externího poskytovatele služeb přístupem k informacím na svém účtu.
2. Využívat službu zahájení platby a za účelem jejího provedení pověřit externího poskytovatele služeb přístupem k informacím na svém účtu.

9.2 Veškeré pokyny přijaté od externího poskytovatele služeb považuje emitent za pokyny přijaté od uživatele. Uživatel nesmí poskytnout své bezpečnostní údaje třetí straně.

9.3 Emitent může externímu poskytovateli služeb odmítnout přístup k účtu uživatele v případě podezření nebo nebezpečí neoprávněného nebo podvodného přístupu ze strany tohoto externího poskytovatele služeb. Než tak emitent učiní, oznámí to uživateli účtu dohodnutým způsobem před takovým odmítnutím nebo bezprostředně po něm, jakmile to bude objektivně možné. V obou případech to emitent sdělí uživateli způsobem, který považuje za daných okolností za nejvhodnější. Emitent nesdělí uživateli důvody, pokud by to mohlo ohrozit přiměřená bezpečnostní opatření nebo být jinak protiprávní.

9.4 Emitent může externímu poskytovateli služeb dát konkrétní způsob přístupu k účtu uživatele. Pokud tak učiní a pokud se externí poskytovatel služeb pokusí získat přístup k účtu jiným způsobem, může emitent tento přístup zakázat.

9.5 Pokud se uživatel domnívá, že platba byla nesprávná nebo neautorizovaná, musí o tom co nejdříve informovat emitenta, a to i v případě, že uživatel využívá externího poskytovatele služeb.

9.6 Emitent si vyhrazuje právo zavést veškerá bezpečnostní opatření, včetně spolehlivého ověření uživatele, pro všechny služby související s účtem, ke kterým má uživatel přístup prostřednictvím externích poskytovatelů služeb.

9.7 Emitent není stranou smluvního vztahu mezi externími poskytovateli služeb a uživatelem, a proto nenese žádnou odpovědnost za závazky vyplývající ze smluvního vztahu mezi externími poskytovateli služeb a uživatelem.

10 Přijímání plateb z obchodů

10.1 Obchody mohou nabídnout možnost provést platby na účet uživatele. Uživatel může zahájit transakci výběrem možnosti platby Peněženka Aircash na webových stránkách obchodu. V takovém případě platí platební podmínky obchodu. Jakmile obchod platbu provede, bude zaplacená částka převedena na účet uživatele (případně po odečtení poplatků obchodu). Platby přijaté z obchodu se zobrazí v historii transakcí na účtu uživatele spolu s datem přijetí (datem platby), účtovanými poplatky a případně použitým směnným kurzem. Každá transakce má jedinečné ID transakce a zobrazuje se v historii transakcí. Emitent údaje zobrazené v historii transakcí nemění. Příchozí platby budeš moci pravidelně porovnávat se svými záznamy.

10.2 Platbu nebude možné přijmout v následujících případech:

1. Je účet uživatele zablokovaný nebo nemá požadovaný stav, který by umožnil přijímání plateb.
2. Obchody nemají autorizaci provádět platby na účet uživatele.

10.3 Pokud bude žádost o platbu v obchodě zamítnuta, bude o tom uživatel neprodleně informován prostřednictvím aplikace Aircash.

10.4 Každá transakce má jedinečné ID transakce a zobrazuje se v historii transakcí. Toto ID transakce nám prosím sděl, pokud s námi budeš komunikovat ohledně konkrétní transakce. Pravidelně kontroluj zůstatek na účtu. Jakékoli nesrovnalosti nebo dotazy nahlas co nejdříve oddělení zákaznické podpory.

11 Platba faktur z Peněženky Aircash

11.1 Uživatel mám možnost platit faktury elektronickými penězi s pomocí 2D kódu. Zadání platebního příkazu se provádí naskenováním 2D kódu na faktuře / platebním dokladu a je umožněno podle IBAN poskytovatele služeb ze země EU, jejichž aktuální seznam lze kdykoli najít na odkazu <https://aircash.eu/aircash-features/>

11.2 Uživatel se zavazuje používat tuto službu výhradně k platným a zákonným platbám v souladu s příslušnými předpisy a těmito všeobecnými obchodními podmínkami.

11.3 **Lhůty pro provádění:** Níže uvedené lhůty se vztahují na platné a schválené objednávky:

- Pro objednávky podané do 13:00 (SEČ) v pracovní den bude transakce provedena v tentýž pracovní den, přičemž datum valuty je tentýž den. Pro objednávky podané po 13:00 (SEČ) v pracovní den, bude transakce provedena s datem valuty následující pracovní den (do konce tohoto dne).

11.4 V případě, že příkaz nelze provést, zobrazí se uživateli v aplikaci Aircash oznámení o této skutečnosti a transakce bude uvedena v seznamu transakcí jako neúspěšná. V případě, že poskytovatel platebních služeb příjemce není schopen nebo odmítne připsat prostředky na účet příjemce z důvodů, které emitent nemůže ovlivnit, budou vrácené prostředky automaticky připsány jako elektronické peníze na účet uživatele do konce dne, kdy byly emitentovi vráceny.

11.5 Po provedení platebního příkazu obdrží uživatel v aplikaci Aircash potvrzení o platbě ve formě dokumentu ve formátu .pdf, který si může z aplikace Aircash stáhnout.

11.6 Za využívání služby placení faktur z Peněženky Aircash účtuje emitent poplatek, jehož výše je uvedena v ceníku. Tento poplatek je účtován v den provedení transakce, tj. autorizace transakce, přímo a v plné výši z účtu a tuto částku poplatku je snížen disponibilní zůstatek na účtu.

12 Výběry hotovosti z bankomatů pomocí aplikace Aircash

12.1 Vydavatel podporuje možnost výběru elektronických peněz uložených na účtu v bankomatech nebo jiných samoobslužných terminálech provozovaných poskytovatelem služeb na základě smlouvy s emitentem. Seznam poskytovatelů služeb, jejichž bankomaty nebo jiné samoobslužné terminály umožňují výběry hotovosti, je k dispozici na internetových stránkách emitenta.

12.2 Za službu výběru hotovosti z bankomatu účtuje emitent poplatek za použití ve výši uvedené v ceníku. Tento poplatek je účtován v den provedení transakce, tj. autorizace transakce, přímo a v plné výši z účtu a tuto částku poplatku je snížen disponibilní zůstatek na účtu.

12.3 Uživatel podá žádost o výběr hotovosti přímo emitentovi prostřednictvím aplikace Aircash a ten následně ověří zůstatek a stav účtu. Žádost bude schválena pouze tehdy, pokud je na účtu dostatek prostředků na pokrytí požadované částky a souvisejících poplatků a pokud má účet v autorizovaném stavu (např. limity výdajů). Pokud je příkaz zadán správně a jsou splněny podmínky ohledně stavu účtu, emitent okamžitě zašle uživateli v rámci aplikace oznámení ve formě šestimístního krátkodobého kódu, který může uživatel zadat v bankomatu nebo jiném samoobslužném zařízení a vybrat hotovost. Prostředky budou k dispozici k výběru na prodejním místě distributora ihned po obdržení šestimístního kódu.

12.4 Transakce výběru zahájená uživatelem s použitím obdrženého šestimístního kódu se považuje za autorizovanou, jakmile je kód zadán v bankomatu.

12.5 V případě, že bankomat nemá k dispozici dostatečnou hotovost pro požadovanou částku, výběr nebude možný. Emitent nenese odpovědnost v případě, že v bankomatu nebo na místě pro výběr hotovosti nejsou k dispozici bankovky v hodnotě požadované uživatelem, ať už z důvodu nadměrné částky nebo částky, kterou nelze vydat z důvodu nedostatku bankovek příslušné nominální hodnoty, a nenese odpovědnost za dostupnost a řádné fungování bankomatů a samoobslužných terminálů.

12.6 Emitent stanoví počáteční limity a vyhrazuje si právo spravovat limity výběrů z účtu a zachovávat jejich soulad s předpisy upravujícími platební transakce, boj proti praní špinavých peněz a financování terorismu, ale i dalšími příslušnými předpisy a vnitřními zásadami. Emitent nemá povinnost správu limitů uživateli vysvětlovat. Související transakce jsou sledovány také a vyhrazujeme si právo provádět další kontroly, výzvy a pozdržet provedení transakcí výběru z účtu.

13 Platba na bankovní účet

13.1 Uživatel může elektronické peníze uložené na účtu použít k provádění plateb na bankovní účet, jehož údaje zadal do aplikace Aircash. Platby na bankovní účet jsou umožněny ve prospěch příjemců ve způsobilých oblastech, viz <https://aircash.eu/aircash-features/>.

13.2 V aplikaci Aircash musí uživatel nejprve zadat IBAN, tj. číslo bankovního účtu, na který bude platba provedena, a další požadované platební údaje. Uživatel pak nezávisle zahájí transakci elektronicky z mobilní aplikace tím, že určí částku platby v rámci dostupných limitů a potvrdí provedení transakce.

13.3 Za platby z Peněženky Aircash na bankovní účet účtuje emitent poplatek za využití této služby ve výši stanovené ceníkem. Tento poplatek je účtován v den provedení transakce, tj. autorizace transakce, přímo a v plné výši z účtu a tuto částku poplatku je snížen disponibilní zůstatek na účtu.

13.4 Lhůty pro provádění: Níže uvedené lhůty se vztahují na platné a schválené objednávky

Pro objednávky podané do 13:00 (SEČ) v pracovní den bude transakce provedena v tentýž pracovní den, přičemž datum valuty je tentýž den. Pro objednávky podané po 13:00 (SEČ) v pracovní den, bude transakce provedena s datem valuty následující pracovní den (do konce tohoto dne).

13.5 V případě, že příkaz nelze provést, zobrazí se uživateli v aplikaci Aircash oznámení o této skutečnosti a transakce bude uvedena v seznamu transakcí jako neúspěšná. V případě, že poskytovatel platebních služeb příjemce není schopen nebo odmítne připsat prostředky na účet příjemce z důvodů, které emitent nemůže ovlivnit ani za ně není odpovědný, budou vrácené prostředky automaticky připsány jako elektronické peníze na účet uživatele do konce dne, kdy byly emitentovi vráceny.

13.6 Emitent stanoví počáteční limity a vyhrazuje si právo spravovat platby na bankovním účtu a zachovávat jejich soulad s předpisy upravujícími platební transakce, boj proti praní špinavých peněz a financování terorismu, ale i dalšími příslušnými předpisy. Emitent nemá povinnost správu limitů uživateli vysvětlovat. Související transakce jsou sledovány také a vyhrazujeme si právo provádět další kontroly, výzvy a pozdržet provedení platebních transakcí na bankovní účty.

14 Nastavení zabezpečení účtu

14.1 Uživatel je povinen zajistit, aby údaje uchovávané v souvislosti s účtem byly vždy přesné a aktuální. Uživatel provede změny kontaktních údajů, zejména e-mailové adresy nebo čísla mobilního telefonu, v části profilu na účtu. Uživatel je povinen včas informovat emitenta o jakékoli změně osobních údajů nebo změně údajů v dokumentech, které dříve emitentovi poskytl. Uživatel nese odpovědnost za veškeré škody, které mohou vzniknout v důsledku porušení tohoto ustanovení všeobecných obchodních podmínek.

14.2 Emitent je oprávněn kdykoli ověřit, zda jsou osobní údaje uchovávané v souvislosti s uživatelem přesné a aktuální, a to i tím, že požádá uživatele o předložení platných dokladů.

14.3 V zájmu zachování úrovně bezpečnosti účtu má emitent právo kontaktovat uživatele zasláním e-mailu na e-mailovou adresu registrovanou a uloženou v uživatelské části nebo prostřednictvím textových zpráv či jiným způsobem na uchovávané číslo mobilního telefonu.

14.4 Uživatel je povinen zajistit, aby uchovávaná e-mailová adresa i číslo mobilního telefonu byly přístupné a pod jeho kontrolou, a musí si neprodleně stáhnout a přečíst každou zprávu zaslánou emitentem, aby tak bylo možné zabránit neoprávněnému použití účtu.

14.5 Pokud se emitent domnívá, že existuje riziko podvodu nebo hrozba pro bezpečnost účtu uživatele nebo bezpečnosti služby Aircash obecně, použije emitent nejrychlejší a nejbezpečnější způsob, jak kontaktovat uživatele pomocí kontaktních údajů uvedených uživatelem, aby mu sdělil, co má udělat, aby pomohl tato rizika vyřešit.

14.6 Použití účtu je omezeno na částku, která je na účtu k dispozici v okamžiku potvrzení transakce, poníženou o příslušné poplatky. Emitent stanoví počáteční limity a vyhrazuje si právo spravovat limity účtu uživatele a zachovávat jejich soulad s předpisy upravujícími platební systémy, boj proti praní špinavých peněz a financování terorismu, ale i dalšími příslušnými předpisy. Emitent nemá povinnost správu limitů uživateli vysvětlovat. Související transakce jsou sledovány také a vyhrazujeme si právo provádět další kontroly, výzvy a pozdržet provedení platebních transakcí.

15 Odpovědnost uživatele za ochranu důvěrnosti údajů a kroky, které je nutné podniknout v případě ztráty, krádeže nebo zneužití

15.1 Uživatel je povinen chránit svůj mobilní telefon s aplikací Aircash a přístupové údaje k aplikaci (PIN) před neoprávněným použitím třetími osobami, protože představují základ pro dvojí ověření a možnost používat účet. Uživatel odpovídá za škody, které mohou vzniknout v důsledku nedostatečné péče v souvislosti s ochranou mobilního telefonu s aplikací Aircash a PIN, a za porušení ustanovení tohoto článku a dalších ustanovení všeobecných obchodních podmínek.

15.2 Povinnosti uživatele v oblasti bezpečnosti jsou přinejmenším následující:

- Věnovat zvláštní péči ochraně přístupu k mobilnímu zařízení, na kterém je aplikace Aircash nainstalována, a přístupu k samotné aplikaci Aircash pomocí důvěrného hesla, které zná pouze uživatel.
- Věnovat zvláštní péči opatřením na ochranu přidělených nebo vybraných personalizovaných zabezpečených přihlašovacích údajů, aby zabránil jejich ztrátě, krádeži, zneužití nebo neoprávněnému zpřístupnění.

Například dobrovolné sdělení nebo zpřístupnění přidělených nebo vybraných personalizovaných zabezpečených přihlašovacích údajů třetí osobě se považuje za jednání v rozporu s povinností náležitě péče a v takovém případě nese uživatel riziko a vzniklou škodu a odpovídá také za škodu, která může vzniknout společností.

- Uživatel nesmí za žádných okolností předávat nebo jinak zpřístupňovat osobní zabezpečené přihlašovací údaje prostřednictvím e-mailu, webových stránek nebo jakýmkoli jiným způsobem, ani otevírat, přeposílat nebo odpovídat na zprávy elektronické pošty (e-mail) nebo textové zprávy, které vzbuzují dojem, že pocházejí od společnosti Aircash. Uživatel potvrzuje, že si je vědom toho, že každá e-mailová zpráva pocházející od společnosti Aircash bude zasílána výhradně z oficiální e-mailové adresy společnosti Aircash končící @aircash.eu a že zaměstnanci společnosti **Aircash nikdy nebudou uživatele žádat o zpřístupnění nebo poskytnutí (ústně nebo písemně) jakýchkoli přihlašovacích údajů, včetně PIN, aktivačních kódů a podobně.**
- Uživatel nesmí otevírat zprávy elektronické pošty (e-mail), přílohy nebo hypertextové odkazy (linky) z nedůvěryhodných zpráv nebo zpráv, které nepřijal z domény aircash.eu.
- Uživatel musí brát ohled na to, na které internetové stránky přistupuje ze zařízení, která přistupují k aplikaci Aircash, protože přístup na některé internetové stránky představuje vyšší riziko s ohledem na infikování počítačů, mobilních a jiných zařízení malwarem.
- Uživatel nesmí provádět neoprávněné úpravy zařízení používaných jako prostředek identifikace/autorizace a/nebo mobilního zařízení (například rootování, jailbreak).
- V případě, že uživatel aktivoval používání biometrického ověřování ve svém zařízení, které používá jako prostředek identifikace/ověření/autorizace, je povinen zajistit, aby v tomto zařízení, které je používáno jako prostředek identifikace/ověření/autorizace, byly vždy uloženy pouze biometrické údaje uživatele, protože jakékoli přihlášení prostřednictvím jakékoli metody biometrického ověření se považuje za ověření, které provedl uživatel. To platí i pro všechny objednávky, které mohly být dokončeny po přihlášení pomocí těchto metod, a uživatel nese plnou odpovědnost za veškeré škody z toho vyplývající.

15.3 Všechny informace o uživateli a zabezpečení pro přístup k aplikaci Aircash nebo k účtu jsou pro uživatele důvěrné a jako takové by neměly být sdělovány třetím stranám. Informace o transakcích jsou automaticky synchronizovány s mobilními aplikací uživatele a emitent nenese odpovědnost za neoprávněné zpřístupnění těchto informací třetím stranám ani za krádež nebo ztrátu mobilní telefon uživatele. V takovém případě je uživatel povinen neprodleně kontaktovat zákaznickou podporu emitenta, který následně účet uživatele okamžitě zablokuje a/nebo používání účtu uživatele omezí. V

takových případech může emitent uživateli z jeho podnětu umožnit opětovnou registraci a/nebo ověření totožnosti za účelem používání služby účtu.

15.4 V případě, že došlo ke ztrátě, krádeži, zneužití nebo jinému neoprávněnému použití přístupových údajů nebo bezpečnostních parametrů, je uživatel povinen neprodleně kontaktovat emitenta telefonicky ve chvíli, kdy se o této skutečnosti dozvěděl nebo se měl dozvědět (telefonní číslo zákaznické podpory je uvedeno na webových stránkách), nebo online, popřípadě prostřednictvím e-mailové zprávy (kontaktní adresa je uvedena na webových stránkách) za účelem zablokování svého účtu (dále jen jako „oznámení zablokování“). Jakákoli prodleva v oznámení takové skutečnosti emitentovi může mít vliv na bezpečnost účtu uživatele a vést k odpovědnosti uživatele za případné ztráty, pokud k takové prodlevě v oznámení emitentovi došlo úmyslně nebo v důsledku hrubé nedbalosti. Pokud má uživatel podezření, že se k jeho účtu dostal někdo jiný, nebo pokud má podezření na jiné zneužití, měl by neprodleně kontaktovat policii.

15.5 Emitent nijak neručí za dodání ani vhodnost jakéhokoli zboží nebo služeb zaplacených prostřednictvím účtu. Emitent není oprávněn se účastnit, ani se neúčastní jednání, průběhu a/nebo sporů v obchodních vztazích mezi obchodníky a uživateli. Emitent umožňuje platby elektronickými penězi a odpovídá za to, že platby jsou prováděny v souladu s povinnostmi stanovenými platnými předpisy. Uživatelé mají právo definovat povahu svého obchodního vztahu, který slouží jako základ pro přípravu a provedení transakce. Pokud má uživatel podezření na zneužití nebo jiné nezákonné okolnosti, měl by tuto skutečnost oznámit příslušným orgánům a podniknout příslušné kroky. Emitent je k dispozici všem příslušným orgánům.

16 Poplatky a směnné kurzy

16.1 Emitent neúčtuje poplatky za zřízení a aktivaci, údržbu účtu ani za kontrolu zůstatku na účtu.

16.2 Pokud vlastník později požádá o změnu držitele dříve vydaných elektronických peněz, může si emitent za tuto službu účtovat poplatek podle ceníku.

16.3 Emitent si vyhrazuje právo účtovat poplatek za platby provedené z účtu ve prospěch konkrétních obchodů v souladu s poplatky uvedenými v ceníku. Tyto poplatky se uživateli zobrazí před potvrzením platby. Obchody jsou oprávněny účtovat za tuto formu platby poplatek, kde však o přímý obchodní vztah mezi uživatelem a obchodem, který nemá žádnou souvislost s poplatky účtovanými emitentem, stejně tak za ně emitent nenesé žádnou odpovědnost.

16.4 Za své služby stanoví emitent poplatky v souladu s ceníkem. Ceník je k dispozici na internetových stránkách společnosti pod názvem „[Poplatky](#)“.

16.5 Pokud po nabytí účinnosti těchto všeobecných obchodních podmínek dojde ke změně výše nebo uplatnění některých poplatků souvisejících s účtem, bude emitent uživatele řádně a včas informovat.

16.6 Při konverzi měn, kterou uživatel provede v rámci Peněženky Aircash, se použije směnný kurz emitenta, který je k dispozici na internetových stránkách emitenta a přímo v aplikaci Aircash. Odkaz: <https://aircash.eu/aircash-currency-exchange-rates/>.

17 Zablokování účtu

17.1 Emitent může zablokovat účet uživatele nebo jinak omezit jeho používání z důvodů souvisejících mimo jiné s bezpečností účtu nebo některého z jeho bezpečnostních prvků nebo v případě, že má důvodné podezření, že došlo k neoprávněnému nebo podvodnému použití účtu uživatele nebo že byl ohrožen některý z bezpečnostních prvků účtu Aircash nebo služby Aircash obecně. Stejně tak i v

případě porušení některého z ustanovení těchto všeobecných obchodních podmínek a/nebo příslušných předpisů.

17.2 Uživatel bude informován o případném zablokování účtu nebo omezení používání, pokud to bude možné v souladu s příslušnými předpisy a v závislosti na okolnostech případu. Emitent není povinen vysvětlovat důvody zablokování nebo omezení používání účtu, pokud má důvod se domnívat, že by tím mohly být dotčeny bezpečnostní zájmy emitenta nebo uživatele nebo pokud by to mohlo ovlivnit provádění opatření a úkonů příslušných orgánů.

18 Odpovědnost emitenta

18.1 Emitent nezaručuje, že obchody přijmou platbu z účtu nebo že emitent autorizuje konkrétní transakci. Důvodem mohou být okolnosti na straně systému emitenta nebo třetí strany, něco, co emitent nemůže ovlivnit, nebo podezření emitenta na zneužití účtu.

18.2 Emitent nenes odpovědnost v případě, že obchod odmítne přijmout platbu z účtu, že emitent odmítne schválit transakci nebo že zruší či pozastaví používání účtu v rozsahu povoleném těmito všeobecnými obchodními podmínkami a právními předpisy.

18.3 Pokud není zákonem stanoveno jinak, neodpovídá emitent za žádnou přímou ani nepřímou ztrátu nebo škodu, která může uživateli vzniknout v důsledku úplného nebo částečného používání nebo nemožnosti používat účet ani za jeho používání třetí stranou. Emitent také neodpovídá za žádné ztráty ani náklady, které uživateli vzniknou v souvislosti s dodržováním právních a zákonných požadavků emitenta.

18.4 V případě, že uživatel nepoužívá účet v souladu s těmito všeobecnými obchodními podmínkami nebo pokud emitent zjistí, že uživatel používá účet neoprávněně, má emitent právo účtovat uživateli veškeré přiměřené náklady, které emitentovi vzniknou v souvislosti s přijetím opatření, která zabrání uživateli v nevhodném, neoprávněném a/nebo nezákonném používání účtu, a vrátit veškeré prostředky v důsledku činnosti uživatele.

19 Odpovědnost uživatele

19.1 Uživatel je povinen neprodleně informovat emitenta, pokud zjistí, že prostřednictvím jeho účtu a aplikace byla provedena neautorizovaná nebo neúplná platba. Ke stížnostem a námitkám ohledně neautorizované a neúplné platby nebude přihlíženo, pokud je uživatel neoznámí emitentovi do 13 (třinácti) měsíců od data nesprávné platby.

19.2 V případě, že uživatel ví nebo lze důvodně předpokládat, že ví či má podezření, že došlo ke ztrátě, krádeži nebo zneužití jeho účtu, mobilního telefonu, přístupových údajů nebo jakýchkoli jiných bezpečnostních parametrů, je uživatel povinen neprodleně informovat emitenta o ztrátě nebo krádeži přístupových údajů, zneužití nebo neoprávněném použití přístupových údajů a bezpečnostních parametrů.

19.3 V případě neautorizované platby nebo platby, která byla provedena nesprávně v důsledku omylu emitenta, emitent co nejdříve vrátí zaplacenou částku včetně případných poplatků. Výše uvedené neplatí pro následující situace:

1. Pokud je neautorizovaná platba důsledkem toho, že uživatel nepoužil náležitou péči a nezabezpečil svůj mobilní telefon a/nebo přístupové údaje, nebo důsledkem jiného zneužití či podvodného jednání ze strany uživatele, je uživatel odpovědný za celou částku transakcí.

2. Pokud uživatel neprodleně oznámí emitentovi ztrátu mobilního telefonu a/nebo přístupových údajů nebo jinou událost, u které lze důvodně předpokládat, že by mohla ohrozit bezpečnost uživatelského účtu poté, co se uživatel o takové události dozvěděl nebo měl dozvědět, je uživatel odpovědný za veškeré ztráty až do oznámení takové události emitentovi.
3. Pokud transakce nebyla autorizována, ale uživatel jednal podvodně či ohrozil bezpečnost účtu úmyslně nebo z nedbalosti, nese v takovém případě uživatel výhradní odpovědnost za veškeré ztráty.
4. Pokud uživatel transakci nezpochybní a/nebo neupozorní emitenta na neautorizovanou nebo chybně provedenou transakci do 13 (třinácti) měsíců ode dne transakce.
5. V ostatních případech podle platných předpisů.

19.4 S výjimkou podvodného jednání uživatele se předchozí odstavce nevztahuje na transakce provedené poté, co uživatel emitenta informoval, pokud emitent neposkytl uživateli odpovídající prostředky pro oznámení nebo pokud měl emitent použít silné prostředky pro ověření, ale neučinil tak, pak v takovém případě nese odpovědnost emitent a vrátí uživateli co nejdříve veškeré částky v souvislosti s neautorizovanou transakcí.

19.5 Bez dotčení výše uvedeného platí, že uživatel se zavazuje upřednostnit bezpečnost údajů, pravidelně a často kontrolovat historii transakcí na účtu a neprodleně se obracet na zákaznickou podporu emitenta s jakýmkoliv dotazy nebo obavami.

19.6 V případě jakýchkoli chybných nebo nesprávně směřovaných plateb podnikne emitent v souladu s právními předpisy přiměřené kroky, aby uživateli pomohl při hledání a vymáhání částek, které jsou předmětem takových plateb.

19.7 V souladu s výše uvedeným emitent neodpovídá za jakékoli vady při fungování svých služeb a/nebo za vady ve fungování zprostředkovatelských služeb, na které se spoléhá při plnění svých povinností podle těchto všeobecných obchodních podmínek, pokud je taková vada způsobena mimořádnými a nepředvídatelnými okolnostmi, které jsou mimo přiměřenou kontrolu emitenta nebo kontrolu případného zprostředkovatele.

20 Ochrana osobních údajů

20.1 V rámci poskytování služby Peněženka Aircash přebírá emitent roli správce osobních údajů pro zpracování osobních údajů. Osobní údaje uživatelů shromažďujeme a zpracováváme v souladu s ustanoveními nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Více informací o ochraně osobních údajů naleznete v dokumentu [Informace o zpracování osobních údajů](#), který se dostupný na webových stránkách emitenta.

21 Trvání a ukončení smlouvy

21.1 Smlouva mezi emitentem a uživatelem o používání účtu se uzavírá na dobu neurčitou.

21.2 Uživatel může tuto smlouvu kdykoli vypovědět zasláním e-mailu emitentovi nebo prostřednictvím aplikace Aircash, popřípadě zasláním písemné žádosti na adresu emitenta.

21.3 Emitent je oprávněn ukončit smluvní vztah výpovědí s výpovědní lhůtou 2 (dva) měsíce, kterou předem zašle uživateli e-mailem na jím uvedenou registrovanou e-mailovou adresu nebo zasláním písemné žádosti na registrovanou adresu uživatele.

21.4 V případě závažného důvodu může emitent kdykoli s okamžitou platností ukončit smluvní vztah s uživatelem, a to zasláním e-mailu na e-mailovou adresu, kterou uživatel uvedl, nebo zasláním písemné žádosti na registrovanou adresu uživatele, bez ohledu na další ustanovení (mimořádné ukončení). Mezi důležité důvody pro ukončení smlouvy s okamžitou platností bez výpovědní lhůty patří mimo jiné následující situace:

1. Uživatel neposkytl přesné a/nebo úplné údaje o své totožnosti nebo zatajil jiné podstatné skutečnosti, které by mohly ovlivnit rozhodnutí emitenta navázat obchodní vztah.
2. Uživatel porušil ustanovení těchto všeobecných obchodních podmínek.
3. Existuje podezření, že uživatel spáchal přestupek nebo trestný čin nebo porušil ustanovení předpisů v oblasti boje proti praní špinavých peněz a financování terorismu.
4. Uživatel používá účet nezákonným a/nebo protiprávním způsobem a/nebo k nezákonným a/nebo protiprávním účelům.
5. Existuje podezření na ohrožení bezpečnostních zájmů.
6. Emitent je povinen ze zákonných důvodů ukončit smlouvu bez výpovědní lhůty.

21.5 Okamžikem, kdy ukončení smlouvy nabude účinnosti, bude účet uživatele zablokován. Emitent vyplatí uživateli částku, která je v okamžiku zablokování na jeho účtu, poníženou o nevyřízené platby a poplatky. V případě ukončení smlouvy je uživatel povinen dodržet ustanovení o proplacení. Po uplynutí 6 (šesti) let od ukončení smlouvy nebude možné požádat o proplacení elektronických peněz z účtu uživatele.

22 Změny všeobecných obchodních podmínek

22.1 Emitent je oprávněn tyto všeobecné obchodní podmínky změnit za předpokladu, že o zamýšlené změně informuje uživatele nejméně 2 (dva) měsíce před datem nabytí účinnosti změn.

22.2 Emitent písemně oznámí uživateli zamýšlené změny všeobecných obchodních podmínek nejméně 2 (dva) měsíce před jejich vstupem v platnost. Oznámení bude zasláno na e-mailovou adresu uživatele registrovanou v účtu a/nebo jako písemná žádost na registrovanou adresu uživatele.

22.3 S výjimkou případu písemné stížnosti uživatele před datem nabytí účinnosti změn všeobecných obchodních podmínek se má za to, že uživatel s těmito změnami souhlasí, a ty se stávají nedílnou součástí smlouvy s uživatelem. Pokud v případě provedení změn všeobecných obchodních podmínek uživatel navrhané změny nepřijme, má právo smlouvu bez náhrady vypovědět s účinky takového odstoupení k jakémukoli datu před dnem nabytí účinnosti změn všeobecných obchodních podmínek. V oznámení o změnách emitent upozorní uživatele na důsledky nevznesení námitek proti změnám a na právo uživatele vypovědět smlouvu bez náhrady a výpovědní lhůty.

22.4 Zlepšení funkčnosti služby, na kterou se vztahují tyto všeobecné obchodní podmínky, zavedení nové služby nebo změna způsobu platby a/nebo obchodů, která nemá podstatný význam pro práva uživatele a/nebo je ve prospěch uživatele, se nepovažuje za změnu všeobecných obchodních podmínek.

23 Postoupení smluvního závazku

23.1 Emitent je oprávněn kdykoli postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto všeobecných obchodních podmínek třetí osobě. Takové postoupení nemá vliv na práva uživatele.

23.2 Emitent oznámí uživateli zamýšlené postoupení smlouvy nejméně 2 (dva) měsíce předem e-mailem na e-mailovou adresu uživatele registrovanou v účtu. Uživatel může smlouvu vypovědět s okamžitou platností před datem plánovaného postoupení.

23.3 Pokud emitent nestanoví jinak, není uživatel oprávněn postupovat pohledávky vůči emitentovi na třetí osobu ani je zastavovat, včetně mimo jiné pohledávek na prostředky na účtu.

24 Oznámení zasílaná uživatelům

24.1 Emitent zasílá uživatelům oznámení (včetně právních a obchodních oznámení) s využitím kontaktních údajů, které uživatel poskytl emitentovi. Uživatel je povinen neprodleně informovat emitenta o jakékoli změně adresy, telefonního čísla, čísla mobilního telefonu nebo e-mailové adresy. Uživatel tak může učinit buď změnou údajů v části „Můj profil“ svého účtu, nebo kontaktováním zákaznické podpory s využitím oficiálních a veřejně komunikovaných kontaktních údajů emitenta. Emitent neodpovídá za žádné škody vzniklé v důsledku toho, že mu uživatel neoznámí změny svých kontaktních údajů.

25 Řešení sporů

25.1 Stížnost je jakékoli vyjádření nespokojenosti, které bývalý nebo současný uživatel zašle emitentovi v souvislosti s poskytováním služeb, které upravují tyto všeobecné obchodní podmínky, jak je stanoveno v příslušných předpisech upravujících služby vydávání elektronických peněz a poskytování platebních služeb. Stížnost je možné zasílat jedním z následujících způsobů:

1. E-mailem: prigovor@aircash.eu
2. Poštou: Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, Zagreb

25.2 Stížnost by měla obsahovat alespoň následující informace:

1. Osobní údaje uživatele.
2. Podrobný popis události/situace nebo okolností, které způsobily nespokojenost, jež je předmětem stížnosti, a důkaz k odůvodnění stížnosti.
3. Registrovanou adresu nebo e-mailovou adresu pro doručení reakce na stížnost.

25.3 Společnost Aircash nereaguje na anonymní stížnosti nebo stížnosti obdržené z neregistrovaných e-mailových adres nebo adres, které nejsou spojeny s konkrétními uživateli.

25.4 Emitent v souladu s platnými předpisy vydá uživateli potvrzení o přijetí stížnosti. Dotazy podané ústně (telefonicky) se nepovažují za stížnosti, a pokud je to možné, jsou vyřešeny ihned po obdržení. Pokud není možné stížnost vyřešit ihned po jejím obdržení, je předána po obdržení organizační jednotce emitenta, která je odpovědná za řešení stížnosti v závislosti na oblasti podnikání. V případě, že stížnost neobsahuje veškeré informace potřebné k jejímu vyřízení, bude uživatel/stěžovatel vyzván k doplnění. Emitent zpravidla odešle odpověď na stížnost způsobem, jakým mu byla stížnost doručena, nebo způsobem či s využitím adresy, které stěžovatel ve stížnosti uvedl.

25.5 Odpověď na písemnou stížnost je zasílána písemně. Emitent v souladu s platnými předpisy odpoví na stížnost do 10 (deseti) dnů ode dne přijetí stížnosti. Ve výjimečných případech, kdy není schopen odpovědět do 10 (deseti) dnů ode dne přijetí stížnosti z důvodů, které nemůže ovlivnit, dá uživateli v této lhůtě předběžnou odpověď, ve které uvede důvody prodloužení s odpovědí na stížnost a lhůtu, do které uživatel obdrží konečnou odpověď. Tato lhůta nesmí být delší než 35 (třicet pět) dnů ode dne přijetí stížnosti. V konečné odpovědi na tvou stížnost tě také informujeme o možnosti podat stížnost u Chorvatské národní banky (CNB) a o možnosti podat stížnost orgánům příslušným k alternativnímu řešení sporů.

25.6 Záznam o stížnosti je veden v elektronické podobě a obsahuje informace o stěžovateli, obsahu a datu stížnosti, případných změnách stížnosti a datu odpovědi.

25.7 Pokud se domníváš, že jsme porušili naše povinnosti podle hlavy II zákona o platebním styku nebo hlavy II zákona o elektronických penězích, nebo že jsme jednali v rozporu s nařízením (EU) 2015/751 a/nebo čl. 5 odst. 2, 3 a 4 zákona o provádění předpisů EU upravujících platební styk, můžeš podat stížnost u CNB jakožto příslušného orgánu. Kromě toho, pokud se domníváš nebo pokud se jiná osoba s právním zájmem domnívá, že jsme jednali v rozporu s ustanoveními hlavy II a III zákona o platebním styku nebo kapitoly II a VI zákona o elektronických penězích, můžete podat stížnost u Chorvatské národní banky (CNB) jakožto příslušného orgánu.

25.8 Kromě podání stížnosti k CNB můžeš podat také návrh na alternativní řešení spotřebitelského sporu. Návrh můžeš podat Mediačnímu centru Chorvatské hospodářské komory, Zagreb, Rooseveltov trg 2 (<https://www.hgk.hr/english>). Jsme povinni účastnit se takto zahájeného procesu alternativního řešení sporů.

25.9 Pokud máš s námi jako spotřebitel uzavřenou smlouvu o prodeji nebo poskytování služeb online, máš právo podat stížnost prostřednictvím platformy EU pro řešení sporů online (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

25.10 Pro komunikaci mezi emitentem a uživatelem se používá chorvatština nebo angličtina.

Vstup v platnost

Tyto všeobecné obchodní podmínky vstoupí v platnost dne 1. září 2024. Vstupem těchto všeobecných obchodních podmínek v platnost se ruší všeobecné obchodní podmínky ze dne 23. února 2023.

Zagreb, 1. července 2024.

Aircash d.o.o.