

## Termene și Condiții Generale

### Termenele și Condițiile Generale pentru serviciul portofel Aircash („Termene și Condiții Generale”)

Vă rugăm să citiți cu atenție aceste Termene și Condiții Generale. Aceste Termene și Condiții Generale conțin informații importante despre drepturile și obligațiile dvs. cu privire la Aplicația Aircash și Portofelul Aircash și serviciile conexe. Trebuie să acceptați aceste Termene și Condiții Generale în cadrul procesului de înregistrare și în procesul de stabilire a unei relații de afaceri și aveți obligația să utilizați acest serviciu în conformitate cu aceste Termene și Condiții Generale.

#### 1 Prevederi generale

1.1 Serviciul portofel Aircash și serviciile conexe sunt furnizate de compania Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, 10000 Zagreb, OIB: HR99833713101 (denumită în continuare: „noi” sau „Emitent” sau „Prestator de servicii de plată” sau „Aircash”), care emite monedă electronică pe baza avizului organismului de supraveghere, respectiv, Banca Națională a Croației („BNC”), pentru emiterea de monedă electronică. Emitentul a fost înscris în [registru](#) instituțiilor de plată și al instituțiilor emitente de monedă electronică al Băncii Naționale din Croația a Autorității Bancare Europene (ABE) cu numărul IEN116.

1.2 Portofelul Aircash este un serviciu furnizat în cadrul aplicației Aircash (denumită în continuare: „Aplicația Aircash”), care permite utilizatorului să stocheze bani electronici și să efectueze tranzacții dintr-un cont de bani electronici (denumit în continuare „Contul”). În sensul acestor Termene și Condiții Generale, termenul „Utilizator” desemnează o persoană care a fost de acord să respecte aceste Termene și Condiții Generale și care a intrat într-o relație de afaceri cu Emitentul sau a deschis un cont (denumit în continuare: „Utilizatorul”).

1.3 Aceste Termene și Condiții Generale reglementează toate aspectele legate de serviciul Portofel Aircash și serviciile conexe, adică deschiderea, utilizarea și închiderea Contului, precum și emiterea și răscumpărarea de monedă electronică din Cont. Termenele și Condițiile Generale constituie, de asemenea, un acord între noi, în calitate de Emitent de monedă electronică și Furnizor al Contului, pe de o parte, și Utilizator, pe de altă parte (denumit în continuare „Acordul”).

1.4 Datele de contact ale Emitentului:

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

telefon: +385 1 457 3537 / +385 1 457 3538

1.5 Înregistrarea și utilizarea Contului de către Utilizator se realizează exclusiv în aplicația Aircash a Emitentului, unde Utilizatorul confirmă că a citit și că acceptă aceste Termene și Condiții Generale înainte de a utiliza serviciul. Versiunea actuală a acestor Termene și Condiții Generale este disponibilă pe site-ul nostru web <https://aircash.eu> („Pagina web”), la rubrica „Termene și Condiții Generale - Portofelul Aircash”.

1.6 În cazul în care Portofelul Aircash este utilizat pentru servicii A-bon, anumite drepturi și obligații care nu sunt reglementate de aceste Termene și Condiții Generale vor fi supuse Termenelor și Condițiilor Generale pentru emiterea de monedă electronică A-bon (disponibile la: <https://abon.cash/> - Asigurați-vă că citiți aceste termene și condiții dacă intenționați să utilizați A-bon). În caz de neconcordanță între aceste Termene și Condiții Generale și Termenele și Condițiile Generale pentru emiterea de Monedă electronică A-bon, aceste Termene și Condiții Generale vor prevala în ceea ce privește drepturile și obligațiile specifice Contului.

1.7 Drepturile de proprietate intelectuală aferente aplicației Aircash, precum și cele aferente soluției TIC integrale (denumite în continuare: „**Software**”) sunt proprietatea Emitentului și/sau a furnizorilor săi. De asemenea, orice copie, modificare sau finalizare integrală sau parțială a Software-ului care va fi făcută de o terță parte, cu sau fără autorizație, este proprietatea Emitentului și/sau a furnizorilor săi.

1.8 Emitentul permite utilizarea Software-ului numai în conformitate cu aceste Termene și Condiții Generale. Emitentul își rezervă toate drepturile care nu sunt acordate expres în cadrul Termenelor și Condițiilor Generale. Prin Termenele și Condițiile Generale se acordă utilizatorilor dreptul de a utiliza Software-ul, fără ca aceștia să dobândească și drepturi de proprietate asupra Software-ului sau a unor componente ale Software-ului. Utilizatorul nu poate face astfel de copii neautorizate sau utiliza Software-ul contrar acestor Termene și Condiții Generale.

1.9 Pentru a utiliza Portofelul Aircash, Utilizatorul trebuie să dețină un smartphone cu acces la internet capabil să suporte instalarea celei mai recente versiuni a Aplicației Aircash, să primească notificări și mesaje SMS (această opțiune poate fi dezactivată pe smartphone, iar Utilizatorul trebuie să o activeze pentru a asigura funcționalitatea deplină a aplicației), cu capacitatea de a funcționa pe sistemele de operare iOS sau Android. Furnizarea de servicii de telecomunicații mobile (care pot genera costuri) nu intră în domeniul de aplicare al prezentului Acord. Emitentul nu este răspunzător pentru eventualele erori de funcționare a Aplicației Aircash care pot rezulta din utilizarea unor dispozitive mobile și sisteme de operare diferite sau inadecvate și nici pentru eventualele costuri asociate serviciilor de telecomunicații mobile.

1.10 Caracteristicile Aplicației Aircash și serviciile disponibile pot varia în funcție de locația sau zona de utilizare a Utilizatorului. Pentru o listă actualizată a caracteristicilor disponibile în funcție de țară, vă rugăm să consultați site-ul web al Emitentului la următorul link: <https://aircash.eu/aircash-features/>. Aircash își rezervă dreptul de a face modificări unilaterale și ca anumite caracteristici și/sau servicii să nu fie disponibile în toate sau în anumite zone în care Aircash furnizează servicii.

## **2 Contul**

2.1 Contul este disponibil pentru utilizare prin intermediul Aplicației Aircash. Scopul contului este de a stoca monedă electronică, de a efectua plăți, de a trimite și primi fonduri, precum și de a utiliza contul în alte moduri stabilite de emitent. Moneda electronică depusă în Cont este monedă electronică în sensul Legii croate privind moneda electronică, cu modificările ulterioare (denumită în continuare „Legea privind moneda electronică”).

2.2 Drepturile deținătorului de monedă electronică și dreptul de a utiliza Contul revin exclusiv Utilizatorului care a deschis Contul.

2.3 Moneda electronică stocată în Cont este valabilă pe termen nelimitat, iar Utilizatorul poate dispune de aceasta atât timp cât Contul rămâne activ.

2.4 Contul nu este în niciun caz un cont bancar. Utilizatorii nu au dreptul la nicio dobândă pentru moneda electronică din Cont. Fondurile din Cont nu sunt acoperite de sistemul de asigurare a depozitelor guvernat de reglementările privind drepturile deponenților monetari. Prin acceptarea acestor Termene și Condiții Generale, recunoașteți că contul nu face obiectul Legii privind sistemul de asigurare a depozitelor, cu modificările ulterioare, nici al altor legi și reglementări din Republica Croația și/sau din alte țări și/sau al legislației Uniunii Europene care reglementează asigurarea depozitelor la instituțiile de credit. Fondurile din Cont sunt securizate în conformitate cu dispozițiile Legii privind moneda electronică.

2.5 Contul este exprimat într-una dintre monedele disponibile în funcție de moneda selectată sau de zona de servicii atribuită. În cazul în care beneficiarul plății sau punctul de retragere execută o tranzacție într-o altă monedă decât moneda Contului, conversia valutară va fi efectuată în conformitate cu regulile beneficiarului plății sau ale punctului de retragere, asupra cărora Emitentul nu are nicio influență și nici nu va fi considerat responsabil.

2.6 Utilizatorul are dreptul, într-un termen rezonabil de la depunerea cererii și cel puțin o dată pe lună, să primească gratuit de la emitent toate informațiile accesibile privind tranzacțiile efectuate. Aceasta include valoarea tranzacției în moneda în care Contul este debitat sau moneda utilizată în ordinul de plată, comisioanele totale de tranzacție plătite de plătitor, data primirii sau a transferului și, dacă este cazul, informații privind beneficiarul plății, soldul Contului și, dacă este cazul, cursul de schimb. În orice moment, utilizatorul are acces la datele de mai sus în cadrul Aplicației sale Aircash.

### **3 Condiții pentru deschiderea și utilizarea unui Cont**

3.1 Prin înregistrarea în vederea utilizării Contului, Utilizatorul garantează și confirmă că are vârsta legală și este autorizat să facă acest lucru și că prin înregistrarea în vederea utilizării Contului nu încalcă reglementările și/sau alte ordine ale autorităților competente din statul ale cărui legi se aplică drepturilor și obligațiilor sale. În caz contrar, Utilizatorul este răspunzător pentru daunele care se pot produce din cauza utilizării neautorizate a serviciului.

3.2 La crearea Contului în aplicația Aircash, Emitentul verifică și controlează identitatea utilizatorului și are dreptul de a solicita utilizatorului acte și date de identificare valabile, precum și de a efectua verificări suplimentare cu privire la Utilizator și la Cont, în conformitate cu reglementările și cu politicile interne aplicabile.

3.3 În cadrul procesului de identificare pentru utilizarea serviciului portofel Aircash, Utilizatorul trebuie să prezinte poze ale actele de identificare valabile corespunzătoare emise de autoritatea competentă, care ulterior sunt aprobate de către Emitent. Actele sunt prezentate sub forma unei înregistrări, în cadrul procesului de identificare la distanță prin mijloace electronice, pe care Emitentul o realizează direct prin intermediul aplicației Aircash. În plus, în cadrul procesului de identificare la distanță, Emitentul verifică identitatea Utilizatorului cu ajutorul actelor de identificare prezentate prin mijloace electronice.

3.4 Prin acceptarea acestor Termene și Condiții Generale, Utilizatorul este de acord să participe la procesul de identificare la distanță prin mijloace electronice și este de acord ca Emitentul să creeze și să păstreze înregistrările realizate în cadrul procesului de identificare la distanță. Utilizatorul confirmă că este conștient de faptul că procedurile de identificare și verificare a identității sunt necesare pentru a respecta reglementările și procedurile de prevenire a spălării banilor și a finanțării terorismului.

3.5 Utilizatorul se angajează să furnizeze Emitentului numai date și documente de identitate corecte, valabile și credibile în procesul de stabilire și verificare a identității sale și confirmă că este conștient că orice altă acțiune este contrară legii. Utilizatorul este obligat să notifice fără întârziere Emitentului orice modificare a datelor cu caracter personal sau a documentului de identificare și, la cerere, să furnizeze un nou document de identificare pentru inspecție și să repete verificarea identității.

3.6 Emitentul are dreptul în orice moment, înainte sau în timpul relației de afaceri, să solicite utilizatorului informații și documente suplimentare, iar refuzul Utilizatorului de a furniza informațiile solicitate constituie motiv pentru restricționarea capacității de a utiliza serviciile contractate și pentru încetarea procedurii de stabilire a unei relații de afaceri sau pentru încetarea extraordinară a prezentului Acord.

3.7 Utilizatorul poate deschide un singur Cont, care trebuie să fie pe numele său și poate fi utilizat exclusiv pentru nevoile personale ale Utilizatorului. Utilizatorul nu poate deschide un Cont pe numele său pentru o terță parte și/sau nu poate deschide un Cont care va fi folosit pentru nevoile unei terțe părți. Utilizatorul nu este autorizat să transfere Contul către o terță parte și nici să permită unei terțe părți să utilizeze Contul în vreun fel și orice acțiune contrară acestei prevederi va fi considerată utilizare abuzivă, iar Utilizatorul va fi răspunzător față de Emitent pentru toate daunele și Emitentul își rezervă dreptul de a bloca temporar sau permanent Contul sau de a rezilia, în mod excepțional, Acordul.

3.8 Utilizatorul nu poate utiliza Contul în scopuri ilegale, inclusiv pentru a efectua tranzacții și/sau a plăti bunuri și/sau servicii care sunt desemnate prin lege ca fiind infracțiuni penale și/sau contravenții pe teritoriul țării al cărei cetățean este Utilizatorul și/sau în care se află acesta la momentul tranzacției și/sau către care este îndreptată tranzacția. Utilizatorul poartă întreaga responsabilitate în cazul utilizării ilegale a Contului.

#### **4 Înregistrarea, utilizarea și închiderea Contului**

4.1 Pentru a putea utiliza serviciul Cont, trebuie să descărcați mai întâi aplicația Aircash și să parcurgeți procedura de înregistrare în conformitate cu art. 3 din aceste Termene și Condiții Generale. În procesul de înregistrare, Utilizatorul trebuie să confirme că a citit și acceptă aceste Termene și Condiții Generale și, astfel, trimite o cerere electronică de deschidere a unui Cont și de stabilirea unui raport juridic comercial.

4.2 Tot în timpul înregistrării, Utilizatorul va fi rugat să selecteze datele de securitate de protecție pentru deschiderea și utilizarea aplicației Aircash și pentru accesul securizat la Cont. Toate instrucțiunile privind modul de înregistrare vor fi afișate în aplicația Aircash, în timpul procesului de înregistrare și verificare a datelor Utilizatorului.

4.3 Raportul de afaceri dintre Utilizator și Emitent se consideră a fi stabilit după confirmarea datelor primite și după verificarea cu succes a identității Utilizatorului, fapt ce permite funcționalitatea deplină a aplicației Aircash și utilizarea Contului. Emitentul își rezervă dreptul de a refuza efectuarea procedurii de verificare a identității utilizatorului și stabilirea unui raport juridic comercial și/sau de a limita funcționalitatea serviciului pentru Utilizator pe baza obligațiilor prevăzute de lege sau a unor circumstanțe speciale.

4.4 Fără a aduce atingere îndeplinirii condițiilor specificate în prezentul articol, Emitentul își rezervă dreptul, la discreția sa, de a refuza deschiderea unui Cont și încheierea unui Acord cu persoana care a depus cererea de deschidere a unui cont și nu este obligat să justifice această decizie.

4.5 Prin instalarea și utilizarea Aplicației Aircash, Utilizatorul este de acord: că Aplicația Aircash accesează datele dispozitivului mobil, agenda telefonică, camera foto și microfonul; că Aplicația utilizează accesul la serviciile de geo-localizare pe un smartphone; să primească notificări ocazionale de la Emitent și/sau partenerii săi, prin intermediul Aplicației Aircash, SMS și/sau e-mail.

4.6 În termen de 14 zile de la data deschiderii Contului, aveți dreptul de a închide Contul fără a suporta niciun comision prin contactarea serviciului pentru clienți al Emitentului („**Serviciul pentru clienți**”) prin e-mail sau prin trimiterea unei cereri la adresa Emitentului. Cu toate acestea, în cazul în care banii electronici sunt stocați în Cont, trebuie să solicitați răscumpărarea integrală a banilor electronici utilizând una dintre metodele specificate în aceste Termene și Condiții Generale și în conformitate cu instrucțiunile Emitentului. Tranzacțiile și comisioanele pentru tranzacțiile efectuate înainte de închiderea Contului (inclusiv pentru tranzacțiile inițiate, dar nefinalizate înainte de închiderea Contului) nu vor fi revocate și sunteți obligat(ă) să le achitați.

## 5 Depunerile în Cont

5.1 După deschiderea Contului, puteți depune bani în Cont:

5.1.1 Prin depunerea de numerar la distribuitorul de monedă electronică al Emitentului prin intermediul unei cereri plasate în Aplicația Aircash.

Lista locațiilor în care este posibilă depunerea de numerar este disponibilă în Aplicația Aircash.

Moneda electronică este emisă instantaneu după primirea confirmării unei tranzacții reușite la distribuitor.

5.1.2 Prin depunere directă utilizând un card de plată în cadrul Aplicației Aircash.

Puteți conecta și utiliza cu Contul numai cardurile pe care sunteți autorizat să le utilizați; prin efectuarea unei depuneri cu cardul de plată, garantați că sunteți autorizat să utilizați cardul, în caz contrar, sunteți răspunzător pentru orice daune rezultate din utilizarea neautorizată a cardului.

La primirea confirmării unei tranzacții reușite de la furnizorul de servicii care acceptă plăți cu cardul, suma de bani electronici este emisă instantaneu.

5.1.3 Prin efectuarea unei depuneri în Cont prin intermediul unui transfer bancar.

Atunci când efectuează un ordin de plată pentru depuneri în Cont prin transfer bancar, Utilizatorul este responsabil pentru introducerea datelor de plată corecte și complete afișate Utilizatorului în aplicația Aircash (IBAN, model și număr de referință). Fără introducerea corectă a tuturor datelor, Emitentul nu este în măsură să emită monedă electronică în favoarea Contului Utilizatorului.

Ordinul de plată plasat este executat de banca unde se află contul bancar al plătitorului și poate dura ceva timp până când suma va fi vizibilă în cont. Metodele și termenele de executare a ordinelor de plată depind de prestatorul de servicii de plată al plătitorului, iar Emitentul nu are nicio influență asupra acestor metode și termene. În funcție de prestatorul de servicii de plată al plătitorului și de sistemul de plată utilizat, în cadrul executării serviciului standard în Uniunea Europeană, fondurile ar trebui să fie creditate în contul Emitentului cel târziu în următoarea zi lucrătoare de la executarea ordinului de plată. Emitentul nu exercită control asupra procedurii, metodei și calendarului plăților efectuate de furnizorul de servicii de plată al plătitorului și nici nu este responsabil pentru acestea

Pentru fondurile pe care Emitentul le primește de la banca plătitorului până la ora 21:00 (CET), cu informații de plată corecte și complete pentru efectuarea plății în contul Utilizatorului (model și număr de referință), fondurile plătite vor fi aprobate ca monedă electronică în Contul Utilizatorului până la sfârșitul zilei și nu mai târziu de următoarea zi lucrătoare. În cazul în care tranzacția nu conține informații corecte și complete pentru a putea efectua plata în contul Utilizatorului (model și număr de referință), iar Emitentul nu poate identifica Contul Utilizatorului, emitentul va emite un ordin de returnare a fondurilor în contul bancar al plătitorului în termen de 10 zile lucrătoare.

Emitentul își rezervă dreptul de a refuza sau de a întârzia emiterea de monedă electronică în schimbul fondurilor primite în cazul în care, dar fără a se limita la acesta, contul Utilizatorului nu are statusuri autorizate (de exemplu, verificări privind combaterea spălării banilor și a finanțării terorismului, limite de cheltuieli, blocări temporare sau permanente ale contului etc.). În cazul în care fondurile nu sunt creditate ca monedă electronică în Contul Utilizatorului din motive justificate, aceste fonduri vor fi rambursate plătitorului în termen de maximum 10 zile lucrătoare.

Emitentul își rezervă dreptul de a percepe și deduce din suma primită toate comisioanele bancare și cheltuielile în legătură cu plata și returnarea sumei respective.

5.2 Emitentul stabilește limitele inițiale și își rezervă dreptul de a controla limitele plăților în Cont și le menține în conformitate cu reglementările privind tranzacțiile de plată, prevenirea spălării banilor și a finanțării terorismului, precum și cu alte reglementări și politici interne aplicabile. Emitentul nu are nicio obligație de a explica Utilizatorului controlul exercitat asupra limitelor. Se monitorizează și tranzacțiile aferente, iar noi ne rezervăm dreptul de a efectua verificări suplimentare, de a efectua somații și de a bloca executarea tranzacțiilor de plată din Cont.

5.3 Emitentul monitorizează soldul mediu al numerarului din Cont, valorile medii ale tranzacțiilor și, în cazul în care se observă o abatere a soldului Contului, își rezervă dreptul de a contacta Utilizatorul pentru verificări suplimentare și își rezervă dreptul de a bloca temporar Contul sau să îi limiteze utilizarea, până la efectuarea tuturor verificărilor necesare, pentru a proteja utilizatorii, pentru a furniza un sistem de plată sigur și pentru a respecta legea. Emitentul va notifica Utilizatorul cu privire la aceste acțiuni și restricții în conformitate cu reglementările aplicabile și în funcție de specificul situației.

5.4 Emitentul își rezervă dreptul de a extinde opțiunile de realimentare a Contului și va notifica Utilizatorul orice modificări, prin intermediul unuia dintre canalele de comunicare deschise, în mod corespunzător.

## 6 Răscumpărarea

6.1 Utilizatorul poate solicita în orice moment răscumpărarea monedei electronice din cont la valoarea nominală, integral sau parțial, în cazul în care solicită răscumpărarea înainte de încetarea contractului. Răscumpărarea se referă la cererea unui Utilizator adresată Emitentului prin una dintre metodele descrise în prezentul articol, prin care se solicită retragerea de fonduri în monedă electronică din cont în Contul bancar al Utilizatorului sau în numerar. Comisionul de răscumpărare este specificat în Comisioane și poate fi perceput în următoarele cazuri:

1. Dacă Utilizatorul reziliază contractul înainte de data expirării acestuia;
2. Dacă Utilizatorul solicită răscumpărarea înainte de încetarea contractului, cu excepția cazului specificat la punctul 1 din prezentul alineat; sau
3. În cazul unei cereri de răscumpărare care are loc după ce a trecut un an de la data încetării contractului.

6.2 Răscumpărarea în afara Aplicației Aircash poate fi inițiată de Utilizator printr-o cerere scrisă trimisă prin e-mail la [info@aircash.eu](mailto:info@aircash.eu) sau prin transmiterea unei cereri scrise la adresa emitentului prin scrisoare recomandată. Atunci când depune o cerere de răscumpărare în scris, Utilizatorul trebuie să furnizeze o copie a unui document de identificare oficial valabil emis de autoritatea competentă, un număr de telefon pentru contact și detalii privind contul bancar (IBAN, SWIFT) deținut în numele utilizatorului la o instituție de credit cu sediul într-un stat membru al Spațiului Economic European. Pentru a respecta cerințele legale, ne rezervăm dreptul de a solicita detalii suplimentare de la Utilizator înainte de a procesa răscumpărarea. Răscumpărarea va fi procesată după furnizarea tuturor informațiilor solicitate, precum și după îndeplinirea altor cerințe legale. Acest tip de răscumpărare este independent de statutul Aplicației Aircash și de limitele de cheltuieli și nu se percepe niciun comision pentru acesta. Cu toate acestea, acesta poate fi supus unor limitări din cauza reglementărilor privind combaterea spălării banilor și a finanțării terorismului și/sau a altor legi aplicabile.

6.3 În aplicația Aircash, utilizatorii au opțiunea de a solicita direct răscumpărări de numerar din cont la punctele de retragere autorizate operate de partenerii de afaceri ai emitentului. Lista acestor puncte

este accesibilă prin intermediul site-ului web al emitentului și în cadrul aplicației Aircash (acolo unde este cazul), în următoarele condiții:

6.3.1 Utilizatorul transmite o cerere de retragere în numerar prin intermediul unui ordin de plată către emitent direct prin intermediul aplicației Aircash, după care emitentul verifică soldul și starea contului. Cererea este aprobată numai dacă există suficiente fonduri în cont pentru a acoperi suma solicitată și comisioanele asociate și dacă contul își menține starea de autorizat (de exemplu, limitele de cheltuieli). Dacă comanda este plasată corect și condițiile privind starea contului sunt îndeplinite, emitentul trimite imediat o notificare utilizatorului în cadrul aplicației sub forma unui cod de 6 cifre sau a unui cod QR/cod de bare, la primirea comenzii. Fondurile vor fi disponibile pentru retragere la punctul de vânzare al distribuitorului imediat după primirea codului de 6 cifre sau a codului QR/codului de bare. Utilizatorul arată apoi codul primit membrului personalului de la punctul de vânzare al partenerului de afaceri al emitentului, adică punctul de retragere. În afară de cod, membrul personalului poate solicita utilizatorului să prezinte documentul său de identificare (carte de identitate sau pașaport) și/sau informații suplimentare, conform reglementărilor relevante. În cazul în care refuzați să prezentați documentul de identificare la cererea membrului personalului, retragerea va fi refuzată.

6.3.2 O tranzacție de retragere inițiată de utilizator cu ajutorul codului QR/codului de bare/codului de 6 cifre primit se consideră autorizată după prezentarea codului la punctul de retragere.

6.3.3 În cazul în care distribuitorul nu dispune de numerar disponibil în suma pentru care se solicită plata, retragerea nu se poate efectua. Emitentul nu este răspunzător în cazul în care punctul de retragere nu dispune de numerar disponibil în suma pentru care se solicită plata și nici nu acceptă răspunderea pentru disponibilitatea și buna funcționare a punctelor de retragere.

6.3.4 Emitentul stabilește limitele inițiale și își rezervă dreptul de a controla limitele retragerilor din cont și le menține în conformitate cu reglementările privind sistemele de plăți, combaterea spălării banilor, finanțarea combaterii terorismului și alte reglementări aplicabile. Emitentul nu are nicio obligație de a explica Utilizatorului controlul exercitat asupra limitelor. Tranzacțiile conexe sunt, de asemenea, monitorizate, iar noi ne rezervăm dreptul de a efectua verificări suplimentare, de a efectua apeluri și de a bloca executarea tranzacțiilor de retragere din cont.

## 7 Efectuarea plăților în monedă electronică

7.1 Utilizatorul poate utiliza moneda electronică din Cont pentru a efectua plăți în magazinele online și/sau la punctele de vânzare („**Magazine**”) care acceptă plăți în monedă electronică Aircash emisă de către Emitent. Plata este supusă condițiilor Magazinului de acceptare a plăților, astfel cum sunt detaliate pe site-ul web al Magazinelor respective. Puteți iniția plăți numai dacă aveți un sold suficient în cont pentru a executa tranzacția.

7.2 Plățile pot fi restricționate în funcție de magazin și de starea contului. Emitentul nu garantează faptul că Contul va fi disponibil ca modalitate de plată pentru toate Magazinele, în orice moment.

7.3 Utilizatorul poate iniția plata la Magazinele care acceptă plăți din Cont:

- a) Online prin inițierea directă a unei comenzi din aplicația Aircash sau prin selectarea opțiunii „Plată cu Aircash” de pe site-ul web al Magazinului; și
- b) La punctul de vânzare fizic, sprijinirea plăților cu monedă electronică Aircash prin utilizarea opțiunii de plată din Aplicația Aircash.

7.4 În cazurile (a) și (b), Utilizatorul i se va deschide un ordin de plată în aplicația Aircash, într-un anumit format, pe care Utilizatorul îl autorizează, exprimându-și astfel acordul pentru executarea tranzacției de plată, și semnează digital ordinul în scopul dovedirii caracterului irevocabil al plății.

Emitentul execută plata imediat după primirea ordinului de plată corect și cu condiția ca cerințele legate de starea contului să fie îndeplinite, ceea ce înseamnă că, odată ce o tranzacție a fost confirmată, nu mai puteți anula ordinul.

7.5 În cazul de la punctul 7.3 litera (b), Utilizatorul specifică casierului de la punctul de vânzare că va efectua plata utilizând Aplicația Aircash, după care prezintă casierului codul QR afișat pe ecranul smartphone-ului său, pe care casierul îl scanează. În acest moment, pentru Utilizator este generat un ordin de plată precompletat, pe care Utilizatorul îl autorizează în același mod ca în cazul de la 7.4.

7.6 Emitentul poate introduce măsuri de securitate suplimentare pentru confirmarea plății, pentru a proteja Contul împotriva tranzacțiilor neautorizate. Utilizatorul trebuie respecte procedurile de securitate confirm instrucțiunilor Emitentului.

**7.7 Refuzul ordinului de plată:** Executarea plății va fi refuzată de emitent în următoarele cazuri:

1. Dacă executarea unei tranzacții reprezintă o încălcare a unei dispoziții de drept național sau internațional sau a unui ordin emis de o autoritate administrativă sau judiciară competentă sau dacă există o suspiciune rezonabilă că executarea tranzacției va constitui o încălcare sau dacă o infracțiune penală și/sau tranzacția este interzisă din orice alt motiv;
2. Pentru a preveni spălarea banilor și finanțarea terorismului și/sau dacă există suspiciuni de comportament fraudulos și/sau ilegal;
3. Dacă nu sunt furnizate acreditările de acces și/sau parametrii de securitate sau dacă parametrii furnizați sunt incompleți;
4. Dacă Contul este blocat și/sau limitele au fost atinse; sau
5. Dacă nu există fonduri suficiente în Cont pentru a executa tranzacția.

7.8 Dacă o tranzacție este refuzată, Utilizatorul va fi notificat imediat prin intermediul Aplicației Aircash.

## 8 Plăți neexecutate sau nereglamentare

8.1 În cazul în care Emitentul este responsabil conform legii pentru executarea unei tranzacții de plată inițiate de Utilizator, în calitate de plătitor, acesta este obligat să returneze Utilizatorului, fără întârziere, contravaloarea tranzacției de plată neexecutate sau executate în mod necorespunzător și, în cazul în care Contul Utilizatorului este debitat, să restabilească soldul Contului la valoarea pe care acesta ar fi avut-o dacă nu ar fi existat o plată incorectă, cu excepția cazului în care dovedește că prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății a încasat contravaloarea tranzacției respective.

8.2 Emitentul nu este responsabil pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a unei tranzacții de plată în cazul în care ordinul de plată este executat în conformitate cu identificatorul unic al beneficiarului plății specificat de Utilizator (de exemplu, selectarea numărului de telefon mobil al beneficiarului plății).

8.3 Utilizatorul are dreptul de a solicita rambursarea comisioanelor colectate sau deduse din Cont, care sunt aferente unei tranzacții confirmate care nu a fost executată sau a fost executată în mod necorespunzător.



8.4 Utilizatorul este obligat să informeze Emitentul cu privire la neexecutarea, executarea neregulată sau întârzierea executării unei operațiuni de plată, fără întârziere, de îndată ce a luat cunoștință de aceasta.

## 9 Furnizori de servicii terți

9.1 Utilizatorul poate:

1. Să utilizeze un serviciu de plată conform informațiilor din cont și, pentru executarea acestuia, să însărcineze un prestator de servicii terț să acceseze informațiile din Contul lor; sau
2. Să utilizeze un serviciu de inițiere a plății și, pentru executarea acestuia, să încredințeze unui prestator de servicii terț accesul la informațiile din Contul lor.

9.2 Orice instrucțiuni primite de la un terț furnizor de servicii vor fi considerate de către Emitent ca fiind primite de la Utilizator. Utilizatorul nu are dreptul să transmită datele sale de securitate unei terțe părți.

9.3 Emitentul poate refuza accesul unui terț furnizor de servicii la Contul Utilizatorului în cazul în care există suspiciunea sau riscul de acces neautorizat sau fraudulos din partea terțului furnizor de servicii. Înainte ca Emitentul să facă acest lucru, acesta va notifica Utilizatorul Contului în modul convenit înainte de o astfel de dezactivare sau imediat după, de îndată ce este posibil în mod obiectiv. În ambele cazuri, Emitentul va comunica acest lucru Utilizatorului în modul pe care îl consideră cel mai adecvat în circumstanțele date. Emitentul nu va dezvălui motivele Utilizatorului în cazul în care acest lucru ar putea compromite măsurile rezonabile de securitate sau ar fi ilegal.

9.4 Emitentul poate oferi unui terț furnizor de servicii o modalitate specifică de accesare a Contului Utilizatorului. În acest caz și în cazul în care terțul furnizorul de servicii încearcă să acceseze Contul în alt mod, Emitentul poate dezactiva accesul acestuia.

9.5 În cazul în care Utilizatorul consideră că plata a fost incorectă sau neautorizată, acesta trebuie să-l notifice pe Emitent în cel mai scurt timp posibil, chiar și atunci când Utilizatorul apelează la un terț furnizor de servicii.

9.6 Emitentul își rezervă dreptul de a implementa toate măsurile de securitate, inclusiv autentificarea fiabilă a utilizatorului, pentru toate serviciile legate de Cont accesate de Utilizator prin intermediul unor furnizori de servicii terți.

9.7 Emitentul nu este parte la relația contractuală dintre terții furnizori de servicii și Utilizator și, prin urmare, nu își asumă niciun fel de răspundere pentru obligațiile care decurg din relația contractuală dintre terții furnizori de servicii și Utilizator.

## 10 Încasarea plăților de la magazine

10.1 Magazinele pot oferi opțiunea de a efectua plăți în contul Utilizatorului. Utilizatorul poate începe tranzacția prin selectarea opțiunii de plată „Portofel Aircash” de pe site-ul web al Magazinului, caz în care se aplică condițiile de plată ale Magazinului. Imediat ce Magazinul efectuează plata, suma plătită va fi transferată în Contul Utilizatorului (cu deducerea comisioanelor magazinului, dacă este cazul). Plățile încasate de la Magazin vor fi afișate în istoricul tranzacțiilor din Contul Utilizatorului, împreună cu data încasării (data plății), comisioanele percepute și, dacă este cazul, cursul de schimb aplicat. Fiecare tranzacție are un element unic de identificare și este afișată în istoricul tranzacțiilor. Emitentul nu modifică datele afișate în istoricul tranzacțiilor. Dumneavoastră veți putea compara în mod regulat plățile încasate cu registrele dumneavoastră contabile.

10.2 Nu va fi posibilă primirea plăților în următoarele cazuri:

1. Contul Utilizatorului este blocat sau nu are starea necesară pentru a permite încasarea plăților; sau
2. Magazinul nu este autorizat să efectueze plăți în Contul Utilizatorului.

10.3 În cazul în care cererea de plată a Magazinului este respinsă, Utilizatorul va fi notificat imediat, prin intermediul aplicației Aircash.

10.4 Fiecare tranzacție are un element unic de identificare și este afișată în istoricul tranzacțiilor. Vă rugăm să furnizați acest element de identificare al tranzacției atunci când comunicați cu noi despre o anumită tranzacție. Vă rugăm să verificați periodic soldul Contului dumneavoastră. Vă rugăm să raportați orice nereguli sau să clarificați orice întrebări pe care le aveți prin intermediul Serviciului Clienți, cât mai curând posibil.

## 11 Plata facturilor din portofelul Aircash

11.1 Utilizatorul are opțiunea de a plăti cu monedă electronică facturile care au un cod 2D. Plasarea unui ordin de plată se face prin scanarea codului 2D de pe factură/fișa de plată și este activată în funcție de IBAN-ul furnizorului de servicii cu sediul în UE pentru țările a căror listă actuală poate fi găsită în orice moment pe link-ul <https://aircash.eu/aircash-features/>

11.2 Utilizatorul se angajează să utilizeze acest serviciu exclusiv pentru plăți valabile și legale, în conformitate cu reglementările aplicabile și cu aceste Termene și Condiții Generale.

11.3 **Termene de execuție:** Termenele menționate mai jos se aplică comenzilor valide și autorizate:

- Pentru comenzile transmise până la ora 13.00 (CET) într-o zi lucrătoare, tranzacția va fi executată în aceeași zi lucrătoare, data valutei fiind aceeași zi. Pentru comenzile transmise după ora 13.00 (CET) într-o zi lucrătoare, tranzacția va fi executată, data valutei fiind următoarea zi lucrătoare (până la sfârșitul zilei respective).

11.4 În cazul în care ordinul nu poate fi executat, Utilizatorul va primi o notificare aferentă în aplicația Aircash și mențiunea „tranzacție eșuată” în lista de tranzacții. În cazul în care prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății nu poate sau refuză să crediteze contul beneficiarului plății, din motive independente de voința Emitentului, fondurile returnate vor fi creditate automat ca monedă electronică în contul Utilizatorului până la sfârșitul zilei în care au fost returnate Emitentului.

11.5 La executarea ordinului de plată, Utilizatorul va primi o confirmare de plată sub forma unui document .pdf în cadrul Aplicației Aircash, care poate fi descărcat din Aplicația Aircash după bunul său plac.

11.6 Emitentul percepe un comision pentru utilizarea serviciului de plată a facturilor din Portofelul Aircash, al cărui quantum este specificată în Comisioane. Comisionul este perceput direct și integral din cont în ziua tranzacției, adică în ziua autorizării tranzacției, iar soldul disponibil din cont este redus cu valoarea comisionului.

## 12 Retrageri de numerar de la bancomate utilizând Aplicația Aircash

12.1 Emitentul sprijină opțiunea de retragere a monedei electronice stocate în cont la bancomate sau la alte terminale self-service operate de un furnizor de servicii aflat sub contract cu Emitentul. Lista furnizorilor de servicii ale căror bancomate sau alte terminale self-service permit retrageri de numerar este disponibilă pe site-ul web al Emitentului.

12.2 Pentru serviciul de retragere de numerar de la bancomate, Emitentul percepe un comision de utilizare în cuantumul specificat în Comisioane. Comisionul este perceput direct și integral din cont în ziua tranzacției, adică în ziua autorizării tranzacției, iar soldul disponibil din cont este redus cu valoarea comisionului.

12.3 Utilizatorul transmite o cerere de retragere în numerar direct emitentului prin intermediul aplicației Aircash, după care emitentul verifică soldul și starea contului. Cererea este aprobată numai dacă există suficiente fonduri în cont pentru a acoperi suma solicitată și comisioanele asociate și dacă contul își menține starea de autorizat (de exemplu, limitele de cheltuieli). În cazul în care comanda este plasată corect și condițiile privind starea Contului sunt îndeplinite, Emitentul trimite imediat o notificare Utilizatorului în cadrul aplicației sub forma unui cod de scurtă durată din 6 cifre, pe care Utilizatorul îl poate introduce la un bancomat sau la un alt dispozitiv de autoservire pentru retragerea de numerar. Fondurile vor fi disponibile pentru retragere la punctul de vânzare al distribuitorului imediat după primirea codului de 6 cifre.

12.4 O operațiune de retragere inițiată de Utilizator utilizând codul de 6 cifre primit este considerată autorizată odată ce codul este introdus la bancomat.

12.5 În cazul în care bancomatul nu are suficient numerar disponibil pentru suma solicitată, retragerea nu va fi posibilă. Emitentul nu este răspunzător în cazul în care un bancomat sau un punct de retragere a numerarului nu dispune de bancnote în suma solicitată de Utilizator, fie din cauza unei sume excesive, fie din cauza unei sume care nu poate fi eliberată din cauza lipsei bancnotelor cu valoarea nominală corespunzătoare, și nu este răspunzător pentru disponibilitatea și buna funcționare a bancomatelor și a terminalelor self-service.

12.6 Emitentul stabilește limite inițiale și își rezervă dreptul de a gestiona limitele de retragere din Cont și le menține în conformitate cu reglementările care reglementează operațiunile de plată, combaterea spălării banilor, finanțarea terorismului și alte reglementări și politici interne relevante. Emitentul nu are nicio obligație de a explica Utilizatorului controlul exercitat asupra limitelor. Tranzacțiile conexe sunt, de asemenea, monitorizate, iar noi ne rezervăm dreptul de a efectua verificări suplimentare, de a efectua apeluri și de a bloca executarea tranzacțiilor de retragere din cont.

### **13 Plata într-un cont bancar**

13.1 Utilizatorul poate utiliza moneda electronică stocată în Cont pentru a efectua plăți în contul bancar ale cărui date le-a introdus în aplicația Aircash. Plata într-un cont bancar activat în favoarea beneficiarilor din zonele eligibile <https://aircash.eu/aircash-features/>.

13.2 În aplicația Aircash, Utilizatorul trebuie să introducă mai întâi IBAN-ul, adică numărul contului bancar în care se va face plata, împreună cu alte detalii de plată necesare. Utilizatorul inițiază apoi, în mod independent, operațiunea electronică din aplicația mobilă, prin menționarea sumei de plată, în limitele disponibilului din cont, și prin confirmarea executării tranzacției.

13.3 Pentru plățile efectuate din portofelul Aircash în contul bancar, Emitentul percepe un comision pentru utilizarea acestui serviciu, în cuantumul definit în Comisioane, care este debitat direct și integral din Cont, în ziua tranzacției, adică în ziua autorizării tranzacției, urmând ca din soldul disponibil în Cont să se scadă valoarea comisionului.

13.4 **Termene de execuție:** Termenele menționate mai jos se aplică comenzilor valide și autorizate

Pentru comenzile transmise până la ora 13.00 (CET) într-o zi lucrătoare, tranzacția va fi executată în aceeași zi lucrătoare, data valutei fiind aceeași zi. Pentru comenzile transmise după ora 13.00 (CET) într-o zi lucrătoare, tranzacția va fi executată, data valutei fiind următoarea zi lucrătoare (până la sfârșitul zilei respective).

13.5 În cazul în care ordinul nu poate fi executat, Utilizatorul va primi o notificare aferentă în aplicația Aircash și mențiunea „tranzacție eșuată” în lista de tranzacții. În cazul în care prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății nu poate sau refuză să crediteze contul beneficiarului plății, din motive independente de voința și responsabilitatea Emitentului, fondurile returnate vor fi creditate automat ca monedă electronică în contul Utilizatorului până la sfârșitul zilei în care au fost returnate Emitentului.

13.6 Emitentul stabilește limitele inițiale și își rezervă dreptul de a gestiona plățile în contul bancar și le menține în conformitate cu reglementările care reglementează operațiunile de plată, combaterea spălării banilor, combaterea finanțării terorismului și alte reglementări relevante. Emitentul nu are nicio obligație de a explica Utilizatorului controlul exercitat asupra limitelor. Se monitorizează și tranzacțiile aferente, iar noi ne rezervăm dreptul de a efectua verificări suplimentare, de a efectua somații și de a bloca executarea tranzacțiilor de plată în conturi bancare.

## **14 Setările de securitate ale Contului**

14.1 Este responsabilitatea Utilizatorului să se asigure că datele stocate în legătură cu Contul sunt întotdeauna corecte și actualizate. Utilizatorul va modifica informațiilor de contact, în special adresa de e-mail sau numărul de telefon mobil, din secțiunea Profil a Contului. Utilizatorul îl informează în timp util pe Emitent cu privire la orice modificare a datelor cu caracter personal sau a datelor din documentele furnizate anterior Emitentului. Utilizatorul este răspunzător pentru orice daune care pot rezulta din încălcarea acestei dispoziții din Termenele și Condițiile Generale.

14.2 Emitentul este autorizat să verifice în orice moment dacă datele cu caracter personal stocate în legătură cu Utilizatorul sunt corecte și actualizate, inclusiv prin solicitarea de a prezenta dovezi valabile adresată Utilizatorului.

14.3 Pentru a menține nivelul de securitate al Contului, Emitentul este autorizat să-l contacteze pe Utilizator prin trimiterea unui e-mail la adresa de e-mail înregistrată și stocată în secțiunea Utilizator sau prin intermediul mesajelor text sau în alt mod, la numărul de telefon mobil stocat.

14.4 Utilizatorul este obligat să se asigure că adresa de e-mail stocată, precum și numărul de telefon mobil sunt accesibile și se află sub controlul acestuia și trebuie să descarce și să citească imediat fiecare mesaj trimis de către Emitent pentru a preveni utilizarea neautorizată a Contului.

14.5 În cazul în care Emitentul consideră că există un risc de fraudă sau o amenințare la adresa securității Contului Utilizatorului sau a securității serviciului Aircash în general, Emitentul va folosi cea mai rapidă și mai sigură modalitate de a-l contacta pe Utilizator, folosind datele de contact furnizate de acesta pentru a-i comunica ce trebuie să facă pentru a contribui la rezolvarea acestor riscuri.

14.6 Utilizarea Contului se face în limita disponibilului aflat în Cont la momentul confirmării tranzacției, din care se deduce valoarea comisiunilor aplicabile. Emitentul stabilește limitele inițiale și își rezervă dreptul de a gestiona limitele contului Utilizatorului și le menține în conformitate cu reglementările care reglementează sistemele de plăți, combaterea spălării banilor, combaterea finanțării terorismului și alte reglementări relevante. Emitentul nu are nicio obligație de a explica Utilizatorului controlul exercitat asupra limitelor. Se monitorizează și tranzacțiile aferente, iar noi ne rezervăm dreptul de a efectua verificări suplimentare, de a efectua somații și de a bloca executarea tranzacțiilor de plată.

## 15 Responsabilitatea Utilizatorului de a păstra confidențialitatea datelor și măsurile care trebuie luate în caz de pierdere, furt sau utilizare abuzivă

15.1 Utilizatorul este obligat să își protejeze telefonul mobil cu aplicația Aircash și informațiile de acces la aplicație (PIN) împotriva utilizării neautorizate de către terți, deoarece pe acestea se bazează autentificarea în doi pași și posibilitatea de a utiliza Contul. Utilizatorul este răspunzător pentru orice daune care pot interveni din cauza neglijenței manifestate în protejarea telefonului mobil cu aplicația Aircash și a numărului PIN, dar și ca urmare a încălcării prevederilor acestui articol și a altor prevederi din Termenele și Condițiile Generale.

15.2 Obligațiile de securitate ale Utilizatorului sunt cel puțin următoarele:

- Să manifeste atenție deosebită atunci când protejează accesul la dispozitivul mobil pe care se află aplicația Aircash și accesul la aplicația Aircash cu o parolă confidențială, cunoscută doar de Utilizator;
- Să manifeste o atenție deosebită în luarea de măsuri pentru a proteja acreditările de securitate personalizate atribuite sau selectate pentru a preveni pierderea, furtul, utilizarea abuzivă sau divulgarea neautorizată a acestora.

*De exemplu, dezvăluirea sau punerea la dispoziția unei terțe părți, în mod voluntar, a acreditările de securitate personalizate atribuite sau selectate este considerată o faptă care contravine obligației de diligență și, în acest caz, Utilizatorul va suporta riscul și daunele rezultate și va fi, de asemenea, răspunzător pentru eventualele daune suferite de Societate.*

- În niciun caz Utilizatorul nu are dreptul să transmită sau să pună la dispoziție în alt mod acreditările de securitate personalizate, prin e-mail, pe site-uri web sau în orice alt mod, și nici să deschidă, să transmită sau să răspundă la mesajele de poștă electronică (e-mailuri) sau la mesajele text care creează impresia că provin de la Aircash. Utilizatorul confirmă că știe că fiecare mesaj e-mail provenit de la Aircash va fi trimis exclusiv de la adresa oficială de e-mail a Aircash care se termină cu @aircash.eu și că **angajații Aircash nu vor cere niciodată Utilizatorului să divulge sau să furnizeze (verbal sau în scris) anumite acreditări, inclusiv PIN-uri, coduri de activare și altele asemenea;**
- Utilizatorul nu trebuie să deschidă mesaje de poștă electronică (e-mail), atașamentele sau hiperlinkurile (linkurile) din mesaje care nu provin de la surse de încredere sau mesajele care nu au fost primite de la domeniul aircash.eu;
- Utilizatorul trebuie să fie atenți ce site-uri web de pe internet sunt accesate de pe dispozitivele care accesează aplicația Aircash, deoarece accesul la unele site-uri web implică un risc crescut de infectare cu programe malware a calculatoarelor, dispozitivelor mobile și altor dispozitive;
- Utilizatorul nu are dreptul să efectueze modificări neautorizate pe Dispozitivelor utilizate ca mijloc de identificare/autorizare și/sau pe dispozitivul mobil (de exemplu, root, jailbreak);
- În cazul în care Utilizatorul a activat utilizarea autentificării biometrice pe Dispozitivul pe care îl utilizează ca Mijloc de identificare/autentificare/autorizare, Utilizatorul trebuie să se asigure că, în orice moment, numai datele biometrice ale Utilizatorului sunt stocate pe Dispozitivul utilizat ca Mijloc de identificare/autentificare/autorizare, deoarece orice autentificare prin orice metodă de autentificare biometrică se consideră efectuată de către Utilizator, inclusiv comenzile care ar fi fost finalizate după autentificarea prin aceste metode, iar Utilizatorul va fi pe deplin răspunzător pentru orice daune rezultate.

15.3 Toate informațiile despre Utilizatorul și de securitate pentru accesul la aplicația Aircash sau la Cont sunt confidențiale pentru Utilizatori și, ca atare, nu trebuie divulgate terților. Informațiile despre tranzacții se sincronizează automat cu aplicațiile mobile ale Utilizatorului, iar Emitentul nu este responsabil pentru divulgarea neautorizată a acestor informații către terți și pentru furtul sau pierderea telefonului mobil al Utilizatorului. În acest caz, Utilizatorul este obligat să contacteze imediat

serviciul clienți al Emitentului, care va bloca imediat Contul Utilizatorului și/sau va restricționa utilizarea Contului Utilizatorului. În astfel de cazuri, Emitentul poate permite reînregistrarea și/sau verificarea identității pentru utilizarea serviciului de Cont de către Utilizator, la inițiativa sa.

15.4 În cazul în care datele de acces sau parametrii de securitate au fost pierduți, furati, utilizați în mod abuziv sau utilizați în orice alt mod neautorizat, Utilizatorul trebuie să contacteze Emitentul prin telefon fără întârziere din momentul în care a aflat sau ar fi trebuit să afle (numărul de telefon al Serviciului Clienți se află pe site-ul web) sau online sau prin mesaj e-mail (adresa de contact a Emitentului se află pe site-ul web) pentru a-și bloca contul („Notificare de blocare”). Orice întârziere în notificarea Emitentului poate afecta securitatea Contului Utilizatorului și poate atrage răspunderea Utilizatorului pentru orice pierderi, dacă întârzierea în notificarea Emitentului este rezultatul unui act intenționat sau al unui caz de neglijență gravă. În cazul în care Utilizatorul suspectează că altcineva i-a accesat Contul sau dacă suspectează o altă utilizare abuzivă, acesta trebuie să contacteze imediat poliția.

15.5 Emitentul nu oferă nicio garanție cu privire la livrarea sau adecvarea oricăror bunuri sau servicii plătite prin intermediul Contului. Emitentul nu este autorizat și nici nu va participa la negocierile, evenimentele și/sau litigiile ce intervin în cadrul raporturilor comerciale dintre comercianți și Utilizatori. Emitentul permite efectuarea de plăți în monedă electronică și este responsabil pentru asigurarea faptului că plățile sunt efectuate în conformitate cu obligațiile prevăzute de reglementările aplicabile. Utilizatorii au dreptul de a defini natura relației lor de afaceri, care servește drept bază pentru pregătirea și executarea tranzacției. În cazul în care Utilizatorul suspectează abuzuri sau alte situații ilegale, acesta trebuie să le raporteze autorităților competente și să inițieze procedurile corespunzătoare. Emitentul se află la dispoziția tuturor autorităților juridictionale.

## 16 Comisioane și cursuri de schimb valutar

16.1. Toate comisioanele percepute de Emitent în legătură cu serviciul portofel Aircash sunt listate pe site-ul Emitentului la rubrica „[Comisioane](#)”.

16.2. Emitentul nu percepe comisioane pentru deschiderea, activarea și gestionarea Contului și nici pentru verificarea soldului Contului.

16.3. În cazul în care titularul solicită ulterior schimbarea deținătorului monedei electronice emise anterior, Emitentul poate percepe o taxă pentru acest serviciu în suma determinată de Comisioane.

16.4. Emitentul își rezervă dreptul de a percepe un comision pentru plățile efectuate din Cont în favoarea anumitor magazine, în suma determinată de Comisioane. Aceste comisioane se afișează Utilizatorului înainte de confirmarea plății. Magazinele au dreptul de a percepe un comision pentru această formă de plată, dar acesta ține de relația comercială directă între Utilizator și Magazin și nu are nimic de-a face cu comisioanele percepute de Emitent și nici Emitentul nu este responsabil de acestea.

16.5 În cazul în care, după intrarea în vigoare a acestor Termene și Condiții Generale, se produce o modificare a valorii sau a aplicării anumitor comisioane aferente Contului, Emitentul informează Utilizatorii în mod corespunzător și în timp util.

16.6 Rata de schimb valutar practică de Emitent, disponibilă pe site-ul web al Emitentului și direct în aplicația Aircash, în timpul conversiei, se aplică la conversia valutară a fondurilor efectuată de către Utilizator în portofelul Aircash. Link: <https://aircash.eu/aircash-currency-exchange-rates/>.

## 17 Blocarea Contului

17.1 Emitentul poate să blocheze Contul Utilizatorului sau poate limita în alt mod utilizarea acestuia din motive legate, dar fără a se limita la securitatea Contului sau a oricăreia dintre caracteristicile de securitate ale acestuia sau dacă, în mod justificat, suspectează că a avut loc o utilizare neautorizată sau frauduloasă a Contului Utilizatorului sau că una dintre caracteristicile de securitate ale contului Aircash sau ale serviciului Aircash în general a fost compromisă, precum și în cazul încălcării uneia dintre prevederile acestor Termene și Condiții Generale și/sau a reglementărilor aplicabile.

17.2 Utilizatorul va fi informat cu privire la orice blocare a contului sau restricții de utilizare atunci când este posibil, în conformitate cu reglementările relevante și în funcție de circumstanțele cazului. Emitentul nu este obligat să justifice motivele pentru blocarea sau restricționarea utilizării Contului în cazul în care are motive să creadă că acest lucru ar putea afecta interesele de securitate ale Emitentului sau ale Utilizatorului sau ar împiedica aplicarea măsurilor și acțiunilor de către autoritățile competente.

## **18 Responsabilitatea Emitentului**

18.1 Emitentul nu garantează că Magazinele vor accepta plata din Cont sau că Emitentul va autoriza o anumită tranzacție. Această situație poate surveni din cauza unor circumstanțe legate de sistemul Emitentului sau al unei terțe părți, din cauza unor situații care nu pot fi controlate în mod rezonabil de către Emitent sau pentru că Emitentul suspectează o utilizare abuzivă a Contului.

18.2 Emitentul nu este răspunzător în cazul în care un Magazin refuză să accepte plata din Cont sau dacă Emitentul refuză să aprobe tranzacția sau anulează sau suspendă utilizarea Contului, în măsura în care acest lucru este permis de aceste Termene și Condiții Generale și de lege.

18.3 Cu excepția cazului în care legea prevede altfel, Emitentul nu este răspunzător pentru nicio pierdere sau prejudiciu, direct sau indirect, pe care îl va suferi Utilizatorul din cauza utilizării totale sau parțiale sau a incapacității sale de a utiliza Contul, sau a utilizării acestuia de către o terță parte. De asemenea, Emitentul nu va fi răspunzător pentru pierderile sau costurile suportate de Utilizator ca urmare a respectării cerințelor legale și de reglementare ale Emitentului.

18.4 În cazul în care Utilizatorul nu utilizează Contul în conformitate cu aceste Termene și Condiții Generale sau în cazul în care Emitentul recunoaște că Utilizatorul utilizează Contul fără autorizație, Emitentul va avea dreptul de a percepe de la Utilizator toate cheltuielile rezonabile suportate de Emitent pentru a lua măsuri pentru a opri Utilizatorul de la utilizarea necorespunzătoare și/sau neautorizată și/sau ilegală a Contului și de a rambursa toate fondurile datorate activităților Utilizatorului.

## **19 Responsabilitatea Utilizatorului**

19.1 Utilizatorul trebuie să notifice imediat Emitentului dacă observă că a fost efectuată o plată neautorizată sau incompletă prin Contul și Aplicația sa. Reclamațiile și obiecțiile legate de plata neautorizată și incompletă sunt excluse în cazul în care Utilizatorul nu-l notifică pe Emitent în termen de 13 (treisprezece) luni de la data plății incorecte.

19.2 În cazul în care Utilizatorul are sau ar fi trebuit să aibă în mod rezonabil cunoștință sau bănuiește că Contul său, telefonul mobil, datele de acces sau orice alt parametru de securitate a fost pierdut, furat, utilizat abuziv și/sau compromis într-un alt mod, Utilizatorul trebuie să-l informeze imediat pe Emitentul despre pierderea sau furtul datelor de acces, utilizarea abuzivă sau neautorizată a datelor de acces și a parametrilor de securitate.

19.3 În cazul unei plăți neautorizate sau al unei plăți efectuate în mod incorect din cauza unei erori imputabile nouă, Emitentul va rambursa cât mai curând posibil suma plătită, inclusiv comisioanele. Această prevedere nu se aplică în următoarele situații:

1. În cazul în care plata neautorizată decurge din faptul că Utilizatorul a fost neglijent și nu și-a păstrat în siguranță telefonul mobil și/sau datele de acces sau dintr-un alt comportament abuziv sau fraudulos din partea Utilizatorului, caz în care Utilizatorul rămâne răspunzător pentru valoarea totală a tranzacțiilor;
2. În cazul în care Utilizatorul nu notifică de îndată Emitentului pierderea telefonului mobil și/sau a datelor de acces sau orice alt eveniment care, în mod rezonabil, ar fi de natură să amenințe securitatea contului Utilizatorului, după ce a aflat sau după ce ar fi trebuit, în mod rezonabil, să afle despre acest eveniment, caz în care Utilizatorul rămâne răspunzător pentru toate pierderile, până când evenimentul va fi notificat Emitentului;
3. În cazul în care tranzacția nu a fost autorizată, dar Utilizatorul a acționat în mod fraudulos sau a compromis securitatea Contului, în mod intenționat sau din neglijență, caz în care Utilizatorul va fi singurul responsabil pentru toate pierderile;
4. În cazul în care Utilizatorul nu contestă tranzacția și/sau nu avertizează Emitentul cu privire la o tranzacție neautorizată sau executată în mod greșit în termen de 13 (treisprezece) luni de la data acesteia; sau
5. În alte cazuri, astfel cum se stabilește prin reglementările aplicabile.

19.4 Cu excepția cazului în care Utilizatorul a avut un comportament fraudulos, alineatul precedent nu se aplică tranzacțiilor efectuate după ce Utilizatorul l-a notificat pe Emitent, dacă Emitentul nu a pus la dispoziția Utilizatorului mijloace adecvate de notificare sau dacă Emitentul ar fi trebuit să utilizeze mijloace consolidate de autentificare, dar nu a făcut acest lucru, caz în care Emitentul este responsabil și returnează Utilizatorului, cât mai curând posibil, toate sumele legate de tranzacția neautorizată.

19.5 Fără a aduce atingere celor de mai sus, Utilizatorul se angajează să prioritizeze securitatea datelor, să revizuiască în mod regulat și frecvent istoricul tranzacțiilor din Cont și să contacteze fără întârziere Serviciul Clienți al Emitentului pentru orice întrebări sau motive de îngrijorare.

19.6 În cazul unor plăți eronate sau greșit direcționate, Emitentul va lua măsuri rezonabile, în conformitate cu legea, pentru a-l ajuta pe Utilizator să caute și să recupereze sumele care fac obiectul acestor plăți.

19.7 În conformitate cu cele de mai sus, Emitentul nu este responsabil pentru defecțiunile intervenite în activitatea serviciului său și/sau pentru defecțiunile din activitatea serviciilor intermediare pe baza cărora își îndeplinește obligațiile asumate în temeiul acestor Termene și Condiții Generale, cu condiția ca defecțiunile să se producă din cauza unor circumstanțe extraordinare și neprevăzute care nu pot fi controlate în mod rezonabil de către Emitent sau de către intermediarul căruia acestea se aplică.

## **20 Protecția datelor cu caracter personal**

20.1 În cadrul furnizării serviciului Portofel Aircash, Emitentul își asumă rolul de operator de date pentru prelucrarea datelor cu caracter personal. Datele cu caracter personal ale utilizatorului sunt prelucrate conform Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor). Pentru informații suplimentare privind protecția datelor, vă rugăm să consultați documentul **Informații privind prelucrarea datelor cu caracter personal**, accesibil prin intermediul site-ului web al Emitentului.

## **21 Durata și încetarea Acordului**



21.1 Acordul dintre Emitent și Utilizator privind utilizarea contului se încheie pe durată nedeterminată.

21.2 Utilizatorul poate rezilia acest Acord în orice moment prin trimiterea unui e-mail către Emitent sau prin intermediul Aplicației Aircash sau prin trimiterea unei cereri scrise la adresa Emitentului.

21.3 Emitentul este autorizat să rezilieze relația contractuală prin transmiterea unui preaviz de 2 (două) luni în avans prin e-mail la adresa de e-mail înregistrată furnizată de Utilizator sau prin transmiterea unei cereri scrise la adresa înregistrată a Utilizatorului.

21.4 În cazul unui motiv important, Emitentul poate înceta oricând relația contractuală cu Utilizatorul cu efect imediat prin trimiterea unui e-mail la adresa de e-mail furnizată de Utilizator sau prin trimiterea unei cereri scrise la adresa înregistrată a Utilizatorului, indiferent de alte dispoziții (reziliere extraordinară). Printre motivele importante pentru rezilierea Acordului cu efect imediat și fără preaviz se numără, nelimitativ, următoarele situații:

1. Utilizatorul nu a furnizat informații corecte și/sau complete despre identitatea sa sau a ascuns alte fapte materiale care ar putea influența decizia Emitentului de a stabili un raport juridic comercial;
2. Utilizatorul a încălcat prevederile acestor Termene și Condiții Generale;
3. Există suspiciunea că Utilizatorul a comis o contravenție sau o infracțiune sau că a încălcat dispozițiile reglementărilor în domeniul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului;
4. Utilizatorul utilizează Contul într-o manieră ilegală și/sau nelegitimă și/sau în scopuri ilegale și/sau nelegitime;
5. Există o suspiciune de amenințare la adresa intereselor de securitate, sau
6. Emitentul este obligat să rezilieze contractul fără preaviz, din rațiuni juridice.

21.5 În momentul în care rezilierea Acordului intră în vigoare, Contul Utilizatorului va fi blocat. Emitentul plătește Utilizatorului suma aflată în Contul său la momentul blocării, din care se deduc plățile și comisioanele datorate. În caz de reziliere a Acordului, Utilizatorul trebuie să respecte dispozițiile privind Răscumpărarea. După 6 (șase) ani de la încetarea Acordului nu se va mai putea solicita răscumpărarea monedei electronice din Contul Utilizatorului.

## **22 Modificările la Termene și Condiții Generale**

22.1 Emitentul este autorizat să modifice aceste Termene și Condiții Generale, cu condiția să-l fi notificat pe Utilizator cu privire la modificarea preconizată, cu cel puțin 2 (două) luni înainte de data intrării în vigoare a modificărilor.

22.2 Emitentul notifică în scris Utilizatorului modificările preconizate ale Termenelor și Condițiilor Generale, cu cel puțin 2 (două) luni înainte de intrarea acestora în vigoare. Notificarea va fi trimisă la adresa de e-mail a Utilizatorului înregistrată în Cont și/sau ca o solicitare scrisă la adresa înregistrată a Utilizatorului.

22.3 Cu excepția cazului unei plângeri scrise făcută de Utilizator înainte de data intrării în vigoare a modificărilor aduse Termenelor și Condițiilor Generale, se va considera că Utilizatorul a fost de acord cu aceste modificări, care vor deveni parte integrantă a Acordului cu Utilizatorul. În cazul unor modificări aduse Termenelor și Condițiilor Generale, dacă Utilizatorul nu acceptă modificările propuse, acesta are dreptul de a rezilia Acordul fără nicio compensație, cu efectul unei astfel de rezilieri la orice dată înainte de data intrării în vigoare a modificărilor la Termenele și Condițiile Generale. În comunicarea privind modificările, Emitentul îl va avertiza pe Utilizator despre consecințele lipsei de obiectii la modificări și despre dreptul Utilizatorului de a rezilia Acordul, fără despăgubiri și fără preaviz.

22.4 Îmbunătățirea funcționalității serviciului care face obiectul acestor Termene și Condiții Generale, introducerea unui nou serviciu sau modificarea metodei de plată și/sau a Magazinelor care nu are o importanță semnificativă pentru drepturile Utilizatorului și/sau în favoarea Utilizatorului nu va fi considerată o modificare a Termenelor și Condițiilor Generale.

## 23 Transferul obligațiilor contractuale

23.1 Emitentul este autorizat să transfere unui terț, în orice moment, drepturile și obligațiile ce-i revin în temeiul Acordului și al acestor Termene și Condiții Generale. Acest transfer nu va afecta drepturile Utilizatorului.

23.2 Emitentul va notifica Utilizatorului intenția de transfer al Contractului cu cel puțin 2 (două) luni înainte, printr-un e-mail trimis la adresa de e-mail a Utilizatorului înregistrată în Cont. Utilizatorul poate denunța Acordul, cu efect imediat, înainte de data transferului programat.

23.3 Utilizatorul nu este autorizat să transfere unui terț creanțele față de Emitent și nici să le gajeze, inclusiv, dar nelimitativ, creanțele asupra fondurilor din Cont, cu excepția cazului în care Emitentul decide altfel.

## 24 Notificări trimise Utilizatorilor

24.1 Emitentul trimite Utilizatorilor notificări (inclusiv notificări legale și comerciale), prin intermediul informațiilor de contact furnizate Emitentului de către Utilizator. Utilizatorul este obligat să-l informeze fără întârziere pe Emitent cu privire la orice schimbare de adresă, număr de telefon, număr de telefon mobil sau adresă de e-mail. Utilizatorul poate face acest lucru fie prin modificarea informațiilor de la rubrica „Profilul meu” din Contul său, fie prin contactarea Serviciului Clienți folosind informațiile de contact oficiale și comunicate public ale Emitentului. Emitentul nu este răspunzător pentru niciun prejudiciu rezultat din faptul că Utilizatorul nu l-a notificat cu privire la modificările informațiilor sale de contact.

## 25 Soluționarea litigiilor

25.1 O reclamație este orice declarație de nemulțumire adresată Emitentului de către un fost sau actual Utilizator în legătură cu furnizarea de servicii care fac obiectul acestor Termene și Condiții Generale, astfel cum sunt stabilite de reglementările relevante care reglementează serviciile de emisie de monedă electronică și furnizarea de servicii de plată. Reclamațiile pot fi depuse în unul dintre următoarele moduri:

1. Prin e-mail: [prigovor@aircash.eu](mailto:prigovor@aircash.eu)
2. Prin poștă: Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, Zagreb

25.2 Reclamația trebuie să conțină cel puțin:

1. Informațiile personale ale Utilizatorului;
2. O descriere detaliată a evenimentului/situației sau a circumstanțelor care au cauzat nemulțumirea care face obiectul reclamației și dovada motivării acesteia;
3. Adresa înregistrată sau adresa de e-mail la care se va trimite un răspuns la reclamație

25.3 Aircash nu răspunde reclamațiilor anonime sau reclamațiilor primite de la adrese de e-mail neînregistrate sau adrese care nu sunt asociate cu utilizatori specifici.

25.4 În conformitate cu reglementările în vigoare, Emitentul eliberează Utilizatorului o confirmare de primire a reclamației. Întrebările transmise verbal (prin telefon) nu sunt considerate reclamații și, dacă este posibil, sunt rezolvate imediat după primirea lor. În cazul în care nu este posibilă soluționarea reclamației imediat după primirea acesteia, după primirea reclamației, aceasta este înaintată unității

organizaționale a Emitentului responsabilă cu soluționarea reclamației, în funcție de domeniul de activitate. În cazul în care reclamația nu conține toate informațiile necesare pentru a acționa în consecință, Utilizatorului/reclamantului i se vor cere completări. De regulă, Emitentul prezintă răspunsul la reclamație în modul în care aceasta i-a fost adresată sau în modul sau la adresa indicată de reclamant în reclamație.

25.5 Răspunsul la reclamația scrisă este trimis în scris. În conformitate cu reglementările aplicabile, Emitentul răspunde la reclamație în termen de 10 (zece) zile de la data primirii acesteia și, în mod excepțional, în cazul în care Emitentul nu poate răspunde în termen de 10 (zece) zile de la data primirii acesteia, din motive independente de voința sa, va furniza Utilizatorului un răspuns provizoriu în acest termen, indicând motivele întârzierii răspunsului la reclamație și termenul limită în care Utilizatorul va primi un răspuns final, termen care nu va depăși 35 (treizeci și cinci) de zile de la data primirii reclamației. În răspunsul final la reclamația dumneavoastră, vă vom informa, de asemenea, cu privire la opțiunea de a depune o reclamație la Banca Națională a Croației (CNB) și la opțiunea de a depune o reclamație la autoritățile responsabile pentru soluționarea alternativă a litigiilor.

25.6 Dosarul de reclamație este păstrat în format electronic și conține informații despre reclamant, conținutul și data reclamației, orice modificare a acesteia și data răspunsului.

25.7 În cazul în care considerați că ne-am încălcat obligațiile în temeiul capitolului II din Legea privind sistemele de plăți sau al capitolului II din Legea privind moneda electronică sau că am acționat contrar Regulamentului (UE) 2015/751 și/sau articolului 5 alineatele (2), (3) și (4) din Legea privind punerea în aplicare a regulamentelor UE care reglementează sistemele de plată, puteți depune o plângere la CNB în calitate de autoritate competentă. În plus, în cazul în care considerați, sau în cazul în care orice altă persoană cu interes legal consideră, că am acționat contrar dispozițiilor capitolelor II și III din Legea privind sistemul de plăți sau ale capitolelor II și VI din Legea privind moneda electronică, puteți depune o plângere la Banca Națională a Croației (CNB) în calitate de autoritate competentă.

25.8 Pe lângă depunerea unei plângeri la BNC, puteți să formulați o propunere de soluționare alternativă a litigiilor de consum. Puteți depune propunerea la Centrul de Mediere de pe lângă Camera de Economie a Croației, Zagreb, Rooseveltov trg 2 (<https://www.hgk.hr/english>). Noi suntem obligați să participăm la procedura de soluționare alternativă a litigiilor inițiată în acest mod.

25.9 De asemenea, dacă ați încheiat cu noi un contract de vânzare sau de servicii online, în calitate de consumator, aveți dreptul de a depune o reclamație prin intermediul platformei UE de soluționare online a litigiilor (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

25.10 Pentru comunicarea dintre Emitent și Utilizator se va folosi limba croată sau engleză.

### **Intrarea în vigoare**

Aceste Termene și Condiții Generale intră în vigoare la 1 septembrie 2024. La data intrării în vigoare a acestor Termene și Condiții Generale, Termenele și Condițiile Generale din 23 februarie 2023 vor fi abrogate.

Zagreb, 1 iulie 2024.

Aircash d.o.o.