

# Términos y condiciones generales

Términos y condiciones generales

Términos y condiciones generales del servicio de monedero Aircash («Términos y condiciones generales»)

*Lea atentamente los presentes Términos y condiciones generales. Estos Términos y condiciones generales contienen información importante sobre sus derechos y obligaciones en relación con el servicio de monedero Aircash. Debe aceptar estos Términos y condiciones generales en el proceso de registro y tiene la obligación de utilizar el servicio de conformidad con estos Términos y condiciones generales.*

## 1. General

1.1. El servicio de monedero Aircash lo proporciona la empresa Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, 10000 Zagreb, OIB: HR99833713101 (en adelante: «nosotros», «Emisor» , «Proveedor de servicios de pago» o «Aircash») que emite dinero electrónico de conformidad con la aprobación del organismo supervisor, el Banco Nacional de Croacia («CNB», por sus siglas en inglés) para la emisión de dinero electrónico, número: 251-020/10-19/BV con fecha de 3 de octubre de 2019. El Emisor está inscrito en el **registro** de entidades de pago y entidades de dinero electrónico de la Autoridad Bancaria Europea (ABE).

1.2. El monedero Aircash es un servicio dentro de la aplicación móvil Aircash («AircashApp»), en el que el usuario del servicio guarda dinero electrónico para realizar transacciones o comprar productos y servicios (en adelante, la «Cuenta»). A efectos de estos Términos y condiciones generales, el Usuario es la persona que abrió la Cuenta y que aceptó estos Términos y condiciones generales en el marco de la relación contractual («Usuario»).

1.3. Estos Términos y condiciones generales rigen todo lo relacionado con el servicio de monedero Aircash, es decir, la apertura, uso y cierre de la Cuenta, así como la emisión y el reembolso de dinero electrónico desde la Cuenta. Las Condiciones generales también constituyen un acuerdo entre nosotros como Emisor de dinero electrónico y Proveedor de la cuenta, por un lado, y el Usuario, por otro (el «Acuerdo»).

1.4. Datos de contacto del Emisor:

Correo electrónico: [info@aircash.eu](mailto:info@aircash.eu)

Teléfono: +34 900 83822 / +385 1 457 3538

1.5. El registro del Usuario y el uso de la Cuenta se realizan dentro de la aplicación Aircash del Emisor, donde el Usuario confirma que ha leído y acepta estos Términos y condiciones generales antes de utilizar el servicio.

La versión actual de estos Términos y condiciones generales está disponible en nuestra página web <https://aircash.eu> («Página web») en «Términos y condiciones generales – Monedero Aircash».

1.6. En los casos en que el monedero Aircash se utilice para servicios de A-bon, ciertos derechos y obligaciones no regulados por estos Términos y condiciones generales estarán sujetos a los Términos y condiciones generales para la emisión de dinero electrónico A-bon (disponibles en: <https://abon.cash/> – Asegúrese de leer estos términos y condiciones si tiene intención de utilizar A-bon). En caso de discrepancia entre estos Términos y condiciones generales y los Términos y condiciones generales para la emisión de dinero electrónico A-bon, prevalecerán estos Términos y condiciones generales en relación con los derechos y obligaciones asociados a la Cuenta.

1.7. Los derechos de propiedad intelectual relacionados con la aplicación Aircash, así como la solución TIC («Software») en su totalidad son propiedad del Emisor o de sus proveedores. Las copias de la totalidad o de una parte del Software que pueda realizar un tercero, autorizado o no, también son propiedad del Emisor o de sus proveedores.

1.8. El Emisor permite el uso del Software únicamente de conformidad con estos Términos y condiciones generales. El Emisor se reserva todos los derechos no concedidos específicamente en los Términos y condiciones generales. Los Términos y condiciones generales conceden a los usuarios el derecho a utilizar el Software, pero estos no adquieren los derechos de propiedad del Software. El usuario no puede hacer copias no autorizadas.

## 2. Cuenta

2.1. La Cuenta es un monedero electrónico dentro de la aplicación Aircash donde se guarda dinero electrónico en formato digital. El objetivo principal de la Cuenta es guardar dinero electrónico, enviar y recibir dinero, así como utilizar la Cuenta de otras formas determinadas por el Emisor.

2.2. El dinero electrónico guardado en la Cuenta es dinero electrónico según la definición de la Ley de Dinero Electrónico de Croacia, que puede sufrir modificaciones de manera ocasional (en adelante, la «Ley de Dinero Electrónico»).

2.3. Los derechos del titular del dinero electrónico y el derecho a utilizar la Cuenta pertenecen exclusivamente al Usuario que abrió la Cuenta.

2.4. El dinero electrónico de la Cuenta tiene validez ilimitada y el Usuario puede administrarlo durante todo el tiempo que la Cuenta esté activa. Los usuarios no tienen derecho a ningún interés sobre el dinero electrónico de la Cuenta.

2.5. La Cuenta no es una cuenta bancaria y los fondos de la Cuenta no están incluidos en los sistemas de garantía de depósitos determinados por la normativa sobre los derechos de los depositantes de fondos. Al aceptar estos Términos y condiciones generales, reconoce que la Ley de Sistemas de Garantía de Depósitos, con las modificaciones oportunas, así como otras leyes y normativas de la República de Croacia u otros países o la legislación de la UE que rigen los depósitos de seguros en entidades de crédito, no se aplican a la Cuenta. Los fondos de la Cuenta están protegidos con arreglo a la Ley de Dinero Electrónico.

2.6. Su Cuenta se denomina en la divisa de conformidad con la divisa seleccionada o la zona asignada de uso del servicio. Si el beneficiario o el punto de pago ejecutan una transacción en una divisa distinta a la divisa de la Factura, la divisa se convertirá de conformidad con las normas del beneficiario o del punto de pago, sobre las que el Emisor no tiene influencia ni responsabilidad alguna.

2.7. Dentro de un plazo razonable, el Usuario tiene derecho a obtener del Emisor toda la información disponible sobre las transacciones ejecutadas en el marco de la relación contractual, así como el saldo de la Cuenta, la fecha de recepción o transferencia (fecha de débito o de valor), las comisiones aplicadas y, en su caso, el tipo de cambio utilizado. Para ello, el Emisor utilizará el historial de transacciones disponible en la sección Información del usuario de la Cuenta.

### 3. Condiciones

3.1. Al registrarse para utilizar la Cuenta, el Usuario garantiza y confirma que está autorizado para ello y que, al registrarse para utilizar la Cuenta, no infringe las normativas u otras órdenes de las autoridades competentes del Estado cuyas leyes se aplican a sus derechos y obligaciones. En caso contrario, el Usuario será responsable de los daños y perjuicios que puedan producirse por el uso no autorizado del servicio.

3.2. Al crear la Cuenta dentro de la aplicación Aircash, el Emisor verifica y comprueba la identidad del usuario y tiene derecho a solicitar al usuario documentos y datos de identificación válidos, así como a realizar comprobaciones adicionales del Usuario y de la Cuenta de conformidad con la normativa y las políticas internas pertinentes.

3.3. En el proceso de registro para la utilización del servicio de monedero Aircash, el Usuario deberá presentar los correspondientes documentos de identificación válidos emitidos por la autoridad competente, que serán aceptados por el Emisor. Los documentos se presentan en forma de grabación como parte del proceso de

identificación a distancia por medios electrónicos, que el Emisor realiza directamente utilizando la aplicación Aircash. Asimismo, como parte del proceso de identificación a distancia, el Emisor verifica la identidad del Usuario con los documentos de identificación presentados por medios electrónicos.

3.4. Al aceptar estos Términos y condiciones generales, el Usuario se compromete a participar en el proceso de identificación a distancia por medios electrónicos y acepta que el Emisor cree y conserve grabaciones realizadas en el proceso de identificación por vídeo, todo ello con el fin de proteger la integridad del Usuario y su dinero electrónico y la seguridad de las operaciones de pago, así como para cumplir con otras normativas pertinentes. Por la presente, el usuario confirma que es consciente de que los procedimientos de identificación y verificación de identidad son necesarios para cumplir con la normativa y los procedimientos de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

3.5. El Usuario se compromete a proporcionar al Emisor únicamente datos y documentos personales veraces, válidos y fidedignos en el proceso de determinación y verificación de su identidad y confirma que es consciente de que cualquier otra actuación es contraria a la ley.

3.6. El Emisor tiene derecho en cualquier momento, antes, durante o después de haberse registrado correctamente, a solicitar información y documentos adicionales al Usuario, y la negativa por parte del Usuario a presentar la información solicitada es motivo de rescisión del registro, o de rescisión extraordinaria del presente Acuerdo.

3.7. El Usuario debe tener un smartphone que tenga acceso a internet y admita la instalación de la aplicación Aircash, la recepción de notificaciones y mensajes SMS (esta opción puede desactivarse en el teléfono móvil, el Usuario debe activarla para garantizar la plena funcionalidad de la aplicación), con capacidad para utilizar el sistema operativo iOS o Android. La prestación de servicios de telefonía móvil (que pueden ser de pago) no es objeto del presente Acuerdo. El Emisor no se hace responsable de los errores en el funcionamiento de la aplicación Aircash que puedan ser consecuencia del uso de dispositivos móviles y sistemas operativos diferentes e inadecuados.

3.8. El Usuario solo podrá abrir una Cuenta, que deberá estar a su nombre y que solo podrá utilizar para sus necesidades personales. El Usuario no puede abrir una Cuenta a su nombre para un tercero ni abrir una Cuenta que vaya a ser utilizada para las necesidades de un tercero. El Usuario no está autorizado a transferir la Cuenta a un tercero, ni a permitir que un tercero utilice la Cuenta de ningún modo, y cualquier acción contraria a esta disposición se considerará uso indebido, por lo que el Usuario será responsable ante el Emisor de todos los daños y perjuicios, y el Emisor se reserva el derecho a bloquear temporal o permanentemente la Cuenta o a rescindir de manera extraordinaria el Acuerdo.

3.9. El Usuario no podrá utilizar la Cuenta para fines ilegales, incluida la realización de transacciones o el pago de bienes o servicios que estén tipificados por la ley como delito o infracción penal en el territorio del país del que el Usuario sea ciudadano o en el que se encuentre en el momento de la transacción o hacia el que se dirija la transacción. El Usuario asume toda la responsabilidad en caso de uso ilegal de la Cuenta.

#### 4. Registro, uso y cierre de la Cuenta

4.1. Para poder utilizar el servicio de la Cuenta, primero debes descargar la aplicación Aircash y realizar el procedimiento de registro de conformidad con el Art. 3 de estos Términos y condiciones generales. Como parte del procedimiento de registro, el Usuario debe confirmar que ha leído y que acepta estos Términos y condiciones generales y, por lo tanto, presenta de forma irrevocable una solicitud electrónica para abrir una Cuenta y establecer una relación comercial.

4.2. Durante el registro, se pedirá al Usuario que seleccione también datos de seguridad de protección para abrir y utilizar la aplicación Aircash y garantizar el acceso seguro a la Cuenta. Todas las instrucciones sobre cómo registrarse se mostrarán dentro de la aplicación Aircash durante el proceso de registro y verificación de los datos del Usuario.

4.3. La relación comercial entre el Usuario y el Emisor se entenderá establecida tras la confirmación de los datos recibidos y la verificación satisfactoria de la identidad del Usuario, lo que permite la plena funcionalidad de la aplicación Aircash y el uso de la Cuenta. El Emisor se reserva el derecho a negarse a llevar a cabo el procedimiento de verificación del perfil y el establecimiento de una relación comercial o a limitar la funcionalidad del servicio al Usuario en función de las obligaciones prescritas por la ley o las circunstancias especiales del caso.

4.4. Sin perjuicio del cumplimiento de las condiciones especificadas en este Artículo, el Emisor se reserva el derecho, a su entera discreción, a rechazar la apertura de una Cuenta y formalizar un contrato con la persona que presentó la solicitud para abrir una cuenta, y no está obligado a justificar tal decisión.

4.5. Al instalar y utilizar la aplicación Aircash, el Usuario acepta: que la aplicación Aircash acceda a los datos del dispositivo móvil, agenda, cámara y micrófono, todo ello con el fin de facilitar el uso por parte del Usuario; que la aplicación utilice el acceso a los servicios de geolocalización de un teléfono inteligente, todo ello con el fin de facilitar el uso por parte del Usuario; recibir notificaciones ocasionales del Emisor o de sus socios, todo ello de buena fe a través de la aplicación Aircash, SMS o correo electrónico; los presentes Términos y condiciones generales. El Emisor no vende, alquila, presta ni pone a disposición de terceros la lista de Usuarios de Aircash.

4.6. En un plazo de 14 días desde la fecha de apertura de la Cuenta, podrá cerrarla sin coste alguno poniéndose en contacto con el Servicio de atención al cliente del Emisor («Servicio de atención al cliente»). Sin embargo, si hay dinero electrónico guardado en la Cuenta, tendrá que solicitar el reembolso del dinero electrónico en su totalidad. Las transacciones y comisiones por transacciones realizadas antes del cierre de la Cuenta (incluidas las transacciones iniciadas pero no completadas antes del cierre de la Cuenta) no se revocarán y deberá liquidarlas.

## 5. Ingresos en la Cuenta

5.1. Después de abrir una Cuenta, puede ingresar dinero en ella de todas las formas disponibles:

5.1.1. Mediante pago en efectivo en el distribuidor de dinero electrónico del Emisor.

Cuando se confirma la transacción del pago, el Usuario dispone de dinero electrónico en la Cuenta por un importe igual al valor monetario recibido.

5.1.2. Mediante un pago con tarjeta de crédito o débito directamente en la aplicación Aircash.

Cuando se confirma la transacción del pago, el Usuario dispone de dinero electrónico en la Cuenta por un importe igual al valor monetario recibido.

Solo puede vincular a la Cuenta las tarjetas que tenga autorización para utilizar; al realizar un pago con una tarjeta de crédito/débito, garantiza que tiene autorización para utilizar la tarjeta; de lo contrario, será responsable de cualquier perjuicio que pueda derivarse del uso no autorizado de la tarjeta.

5.1.3. Pago por transferencia bancaria directa

Al realizar el ingreso en la Cuenta mediante el pago por transferencia bancaria, el Usuario es responsable de introducir de forma correcta y completa todas las instrucciones de pago que se muestran en la aplicación Aircash al realizar la orden de pago (IBAN, modelo y número de referencia del pago). Si no se introducen todos los datos correctamente, el Emisor no podrá recargar la Cuenta del Usuario. La orden cursada por el Usuario la ejecuta el banco en el que el Usuario tiene la cuenta bancaria, y puede pasar algún tiempo hasta que el importe sea visible en la Cuenta. El método y los plazos para ejecutar las órdenes de pago los define el banco del Usuario. En función del banco del Usuario, la ejecución de esa orden puede retrasarse varios minutos, horas o incluso días, y depende exclusivamente del banco del Usuario. El Emisor no influye en el procedimiento, método y dinámica de pago del banco. Los fondos abonados estarán disponibles en la Cuenta del Usuario a más tardar el siguiente día hábil después de que el Emisor haya recibido los fondos con los datos correctos y completos. En caso de que los fondos se reciban con datos incompletos o incorrectos con los cuales no sea posible identificar la

Cuenta del Usuario, el Emisor devolverá los fondos al pagador a menos que el Usuario se ponga en contacto con el Emisor en un plazo de 14 días desde la recepción y complete los datos de la orden de pago. El Emisor se reserva el derecho a cobrar y deducir del importe recibido todas las comisiones bancarias y gastos a cargo del Emisor en relación con el respectivo pago y devolución.

5.2. El Emisor establece los límites iniciales y se reserva el derecho a gestionar los límites de los pagos a la Cuenta, y los mantiene de conformidad con la normativa que regula las transacciones de pago, la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como otras normativas pertinentes. El Emisor no tiene obligación alguna de explicar al Usuario la gestión de los límites. También se supervisan las transacciones relacionadas, y nos reservamos el derecho de realizar comprobaciones adicionales, llamadas y de retener la ejecución de transacciones de pago a la Cuenta.

5.3. El Emisor supervisa el saldo de efectivo medio de la Cuenta, los valores medios de las transacciones y, cuando se observa una desviación en el saldo de la Cuenta, se reserva el derecho a ponerse en contacto con el Usuario para realizar comprobaciones adicionales y a bloquear temporalmente la Cuenta hasta que se realicen todas las comprobaciones necesarias con el fin de proteger los fondos y cumplir la ley.

5.4. El Emisor se reserva el derecho a ampliar las opciones de reposición de la Cuenta y notificará al Usuario cualquier cambio a través de uno de los canales de comunicación abierta de forma adecuada.

## 6. Reembolso

6.1. El Usuario podrá solicitar en cualquier momento el reembolso del dinero electrónico de la Cuenta por su valor nominal, total o parcialmente si solicita el reembolso antes de la finalización del contrato.

6.2. Si desea el reembolso de los fondos de la Cuenta, el Usuario debe enviar un correo electrónico a la dirección [info@aircash.eu](mailto:info@aircash.eu) y solicitar el reembolso de la Cuenta, o debe enviar una solicitud por escrito a la dirección del Emisor por correo certificado. Junto con la solicitud, el Usuario debe adjuntar un documento de identidad o pasaporte válidos escaneados y un número de teléfono de contacto, así como el número de cuenta abierta en una entidad de crédito de la República de Croacia o de la Unión Europea en la que se abonarán los fondos reembolsados, junto con el IBAN y el BIC. El reembolso se realiza exclusivamente en una cuenta bancaria abierta a nombre del Usuario. A fin de cumplir con nuestras obligaciones legales, podemos solicitar otro tipo de información al Usuario antes de realizar el reembolso. El reembolso de la cantidad restante se realizará tras la presentación de todos los datos requeridos, así como tras el cumplimiento de otras condiciones

legales para el pago. La comisión de reembolso está determinada en la Lista de precios, y se cobra en los siguientes casos:

1. si el Acuerdo establece el plazo de validez del Acuerdo y el Usuario rescinde el Acuerdo antes de la expiración de dicho plazo de validez;
2. si se solicita el reembolso antes de la finalización del Acuerdo, salvo en el caso contemplado en el punto 1 de este apartado;
3. si se solicita el reembolso una vez transcurrido un año desde la fecha de finalización del Acuerdo.

## 7. Efectuar un pago

7.1. El Usuario puede utilizar el dinero electrónico de la Cuenta para efectuar pagos en tiendas en línea o puntos de venta («Tiendas») que acepten el pago con dinero electrónico de Aircash emitido por el Emisor. El pago está sujeto a las condiciones de la Tienda que acepta el pago, tal y como se indica en la página web de dichas Tiendas. Solo puedes efectuar pagos si tienes el importe suficiente en tu Cuenta para completar la transacción.

7.2. Los pagos pueden estar limitados dependiendo de las Tiendas, la edad del Usuario y el estado de la Cuenta. El Emisor no garantiza que la Cuenta esté disponible como método de pago para todas las Tiendas en todo momento.

7.3. El Usuario puede iniciar el pago en las Tiendas que acepten el pago desde la Cuenta:

a) iniciando directamente un pedido desde la aplicación Aircash o seleccionando la opción «pago Aircash» en la página web de la Tienda;

b) en el punto de venta físico, indicando al cajero que el pago se realizará a través del monedero Aircash.

7.4. En el caso del punto 7.3. a), el Usuario seleccionará la Tienda dentro de la aplicación Aircash y el importe del pago, o aparecerá un código QR en la página web de la Tienda que el Usuario escaneará desde su aplicación Aircash o seleccionando el método de pago Aircash en la página web de la Tienda. En ambos casos, se abrirá una orden de pago para el Usuario dentro de la aplicación Aircash, que el usuario autoriza y con ello da su consentimiento para la ejecución de la transacción del pago y firma digitalmente la orden a efectos de acreditar la irrevocabilidad del pago. El Emisor efectuará el pago de inmediato tras la recepción de la orden de pago, lo que significa que no podrá cancelar la orden una vez se haya confirmado.

7.5. En el caso del punto 7.3 b), el Usuario indica al cajero en el punto de venta que realizará el pago a través de la aplicación Aircash y muestra al cajero el código QR de la pantalla de su teléfono móvil para que el cajero lo escanee. A continuación, se

abre la orden de pago completada y el Usuario la autoriza del mismo modo que en el punto 7.4.

7.6. El Emisor puede introducir medidas de seguridad adicionales para confirmar el pago, con el fin de proteger la Cuenta de transacciones no autorizadas. El Usuario debe actuar de conformidad con los procedimientos de seguridad establecidos por el Emisor.

7.7. Denegación de la orden de pago: El Emisor se negará a efectuar el pago en los siguientes casos:

1. la ejecución de una transacción representa una violación de una disposición de derecho nacional o internacional, o de una orden emitida por una autoridad administrativa o judicial competente; o existe una sospecha razonable de que la ejecución de la transacción constituirá una infracción o un delito penal; o la transacción está prohibida por cualquier otro motivo;
2. para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo;
3. si no se ha facilitado la información de acceso o los parámetros de seguridad; o si los parámetros facilitados están incompletos;
4. si la Cuenta está bloqueada;
5. si no hay fondos suficientes en la Cuenta para completar la transacción.

7.8. Si se rechaza una transacción, se notificará de inmediato al Usuario a través de la aplicación Aircash.

## 8. Pagos pendientes o irregulares

8.1. Si Aircash se retrasa en completar la transacción para la que el Usuario nos ha dado una instrucción válida, el Usuario puede solicitar que nos pongamos en contacto con el proveedor de servicios de pago del beneficiario y solicitar que el pago se efectúe como si se hubiera recibido el día que correspondía.

8.2. Si el Emisor es, de conformidad con la ley, responsable de la ejecución de una transacción de pago iniciada por el Usuario como pagador, está obligado a devolver al Usuario sin demora el importe de la transacción de pago pendiente o ejecutada de forma irregular, y si se realiza un cargo en la Cuenta del Usuario, a restablecer el saldo de la Cuenta tal y como habría sido si no se hubiera producido un pago incorrecto, a menos que demuestre que el proveedor de servicios de pago del beneficiario ha recibido el importe de la transacción del pago en cuestión.

8.3. El Emisor no es responsable de la no ejecución o ejecución irregular de una transacción de pago si la orden de pago se ejecuta de conformidad con el identificador único del beneficiario especificado por el Usuario (por ejemplo, la selección del número de teléfono móvil del beneficiario).

8.4. El Usuario tiene derecho a solicitar la devolución de las comisiones cobradas o deducidas de la Cuenta que estén relacionadas con una transacción confirmada que no se ejecutó o que se ejecutó de forma irregular.

8.5. El Usuario está obligado a informar al Emisor sobre la no ejecución, ejecución irregular o retraso en la ejecución de la transacción de pago sin demora, tan pronto como tenga conocimiento de ello.

## 9. Proveedores de servicios externos

9.1. El Usuario puede:

1. dar instrucciones a un proveedor de servicios externo para que acceda a la información de su Cuenta;
2. en caso de que el Emisor ofrezca a los usuarios la posibilidad de efectuar órdenes de pago desde la Cuenta del Usuario, efectuar pagos desde su Cuenta.

9.2. El Emisor considerará que cualquier instrucción recibida de un proveedor de servicios externo procede del Usuario. El Usuario no debe facilitar sus datos de seguridad a terceros.

9.3. El Emisor podrá denegar a un proveedor de servicios externo el acceso a la Cuenta del Usuario en caso de sospecha o peligro de acceso no autorizado o fraudulento por parte de dicho proveedor de servicios externo. Antes de proceder a ello, el Emisor notificará al Usuario para explicarle las razones correspondientes, salvo que resulte inviable, en cuyo caso el Emisor informará de inmediato al Usuario. En cualquiera de los casos, el Emisor se lo comunicará al Usuario de la forma que considere más adecuada en función de las circunstancias. El Emisor no comunicará al Usuario las razones si ello pudiera poner en peligro las medidas de seguridad razonables o fuera ilegal por cualquier otro motivo.

9.4. El Emisor puede proporcionar a un proveedor de servicios externo un método específico de acceso a la Cuenta del Usuario. Si lo hace, y si el proveedor de servicios externo intenta acceder a la Cuenta de otra forma, el Emisor puede desactivar dicho acceso.

9.5. Si el Usuario cree que el pago no es correcto o no ha sido autorizado, debe notificarlo al Emisor lo antes posible, incluso cuando el Usuario utilice un proveedor de servicios externo.

## 10. Recibir pagos

10.1. Las Tiendas pueden ofrecer la opción de efectuar un pago a la cuenta del Usuario. El Usuario puede iniciar la transacción seleccionando la opción de pago «Monedero Aircash» en la página web de la Tienda, en cuyo caso se aplican las

condiciones de pago de la Tienda. Tan pronto como la Tienda realice el pago, el importe abonado se transferirá a la Cuenta del Usuario (restando las comisiones de la Operación, si procede). Los pagos recibidos de la Tienda se mostrarán en el historial de transacciones de la Cuenta del Usuario junto con la fecha de recepción (fecha del pago), las comisiones aplicadas y, si procede, el tipo de cambio utilizado. Cada transacción tiene un ID de transacción único que se muestra en el historial de transacciones. El Emisor no modifica los datos que se muestran en el historial de transacciones. Podrá cotejar regularmente los pagos recibidos con sus registros.

10.2. No será posible recibir el pago si:

1. la Cuenta del Usuario está bloqueada o no tiene el estado necesario para permitir la recepción de los pagos;
2. la Tienda no está autorizada a efectuar pagos en la Cuenta del Usuario.

10.3. Si se rechaza la solicitud de pago de la Tienda, se notificará de inmediato al Usuario a través de la aplicación Aircash.

10.4. Cada transacción tiene un ID de transacción único que se muestra en el historial de transacciones. Facilítenos este ID de la transacción cuando se ponga en contacto con nosotros en relación con una transacción concreta. Compruebe con regularidad el saldo de su Cuenta. Infórmenos de cualquier irregularidad o aclare cualquier duda que pueda tener a través del Servicio de atención al cliente lo antes posible.

11. Pago de facturas desde el monedero Aircash

11.1. Dentro del monedero Aircash, el Usuario tiene la opción de pagar las facturas que tengan un código 2D con dinero electrónico. Las órdenes de pago se emiten al escanear el código 2D que aparece en la factura/el comprobante de pago general. El Usuario se compromete a utilizar este servicio exclusivamente para efectuar pagos válidos y legales de conformidad con la normativa vigente y los presentes Términos y condiciones generales.

11.2. Al ejecutar la orden de pago de la factura, el Usuario recibe un comprobante de pago dentro de la aplicación Aircash en forma de documento .pdf que puede descargar desde la aplicación Aircash en cualquier momento. El proveedor de servicios de pago efectuará el pago al beneficiario de conformidad con las instrucciones del pagador (el Usuario). El proveedor de servicios de pago se compromete a aprobar al beneficiario en el mismo día hábil o a más tardar al final del siguiente día hábil, a contar desde el momento en que se recibe la orden de pago, es decir, la ejecución del pago dentro de la aplicación Aircash. En caso de que la orden no pueda ejecutarse, el Usuario recibirá una notificación al respecto en la aplicación Aircash y la indicación de transacción no efectuada en la lista de transacciones.

11.3. Para pagar la factura desde el monedero Aircash, el Emisor cobra una comisión por utilizar este servicio del importe definido en la Lista de precios, que se carga directamente y en su totalidad desde la Cuenta el día de la transacción, es decir, la autorización de la transacción, y el saldo disponible en la Cuenta se reduce según el importe de la comisión.

## 12. Retiradas de efectivo

12.1. El Emisor permite retiradas de efectivo del dinero electrónico depositado en la Cuenta. Las retiradas de efectivo pueden realizarse en cajeros automáticos u otros dispositivos de autoservicio gestionados por una entidad de crédito que tenga un contrato con el Emisor. La lista de entidades de crédito cuyos dispositivos de autoservicio pueden utilizarse para las retiradas de efectivo está disponible en la página web del Emisor.

12.2. Además de en cajeros automáticos u otros dispositivos de autoservicio, las retiradas de efectivo de la Cuenta también pueden realizarse en puntos de pago de socios contractuales/distribuidores que tengan un contrato con el Emisor. La lista de socios contractuales está disponible en la página web del Emisor.

12.3. El Emisor establece los límites iniciales y se reserva el derecho a gestionar los límites de retiradas de la Cuenta, y los mantiene de conformidad con la normativa que regula las transacciones de pago, la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como otras normativas pertinentes. El Emisor no está obligado a explicar al Usuario cómo gestiona los límites. También se supervisan las transacciones relacionadas, y nos reservamos el derecho de realizar comprobaciones adicionales, llamadas y de retrasar la ejecución de las transacciones de pago de la Cuenta.

12.4. En el caso de las retiradas de efectivo en cajeros automáticos o puntos de pago de socios contractuales, el Emisor cobrará una comisión por el uso de este servicio por el importe determinado en la Lista de precios, que se cargará directa e íntegramente en la Cuenta el día en que se ejecute, es decir, se autorice, la transacción; el importe de la comisión se deducirá del saldo disponible en la Cuenta.

12.4. Procedimiento de las retiradas: el Usuario puede utilizar el servicio de retiradas de efectivo enviando una orden al Emisor a través de la aplicación Aircash. Una vez el Usuario envíe al Emisor una orden de retirada de efectivo por un importe determinado, el Emisor comprobará el saldo de la Cuenta y, si hay fondos suficientes en la Cuenta para cubrir el importe solicitado y la comisión correspondiente, el Usuario recibirá inmediatamente una notificación dentro de la aplicación en forma de código QR o código de barras o, en el caso de un cajero automático, en forma de un código único de 6 dígitos de validez limitada que el Usuario podrá introducir en el cajero automático u otro dispositivo de autoservicio que realice retiradas de efectivo. Los fondos estarán disponibles para su retirada

inmediatamente después de recibir el código de 6 dígitos o un código QR/código de barras.

12.5. Si la retirada se realiza en los puntos de retirada de los socios contractuales, el código QR/código de barras se muestra al empleado del socio contractual en el punto de pago. Además del código QR/código de barras, el empleado también puede solicitar un documento de identificación (DNI o pasaporte). Si no facilita el documento de identificación cuando se lo pida el trabajador, este rechazará el pago.

12.6. Una transacción de retirada iniciada por el Usuario utilizando el código QR/código de barras/código de 6 dígitos recibido se considerará autorizada una vez introducido el código en el cajero automático o presentado en el punto de retirada.

12.7. En caso de que el cajero automático o el distribuidor no dispongan de billetes por el importe por el que se solicita el pago, no será posible la retirada. El Emisor no será responsable en caso de que el cajero automático o el punto de pago no dispongan de billetes por el importe por el que el Usuario ha solicitado la retirada, bien porque se trate de un importe excesivo o de un importe que no pueda ser abonado por falta de billetes del importe correspondiente. Tampoco es responsable de la disponibilidad y correcto funcionamiento de los cajeros automáticos, dispositivos de autoservicio o puntos de pago.

### 13. Pago a una cuenta bancaria

13.1. El Usuario puede utilizar el dinero electrónico depositado en la Cuenta para efectuar pagos a la cuenta bancaria cuyos datos haya introducido en la aplicación Aircash.

13.2. El Emisor establece los límites iniciales y se reserva el derecho a gestionar los pagos a la cuenta bancaria, y los mantiene de conformidad con la normativa que regula las transacciones de pago, la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como otras normativas pertinentes. El Emisor no está obligado a explicar al Usuario cómo gestiona los límites. También se supervisan las transacciones relacionadas, y nos reservamos el derecho de realizar comprobaciones adicionales, llamadas y de retrasar la ejecución de transacciones de pago a la cuenta bancaria.

13.3. Para los pagos desde el monedero Aircash a la cuenta bancaria, el Emisor cobra una comisión por utilizar este servicio por el importe definido en la Lista de precios, que se carga directamente y en su totalidad desde la Cuenta el día de la transacción, es decir, la autorización de la transacción, y el saldo disponible en la Cuenta se reduce por el importe de la comisión.

13.4. Procedimiento del pago: Dentro de la aplicación Aircash, el Usuario debe introducir primero el IBAN, es decir, el número de cuenta bancaria en la que se efectuará el pago. A continuación, el Usuario inicia de forma independiente la

transacción por vía electrónica desde la aplicación móvil, definiendo el importe del pago dentro de los límites disponibles y confirmando la ejecución de la transacción.

13.5. La orden realizada por el Usuario la ejecuta el banco en el que el Emisor tiene una cuenta bancaria abierta. Tras la recepción de la orden de pago por parte del Usuario, el Emisor emite una orden de pago por el mismo importe al banco en el que el Usuario tiene una cuenta. La forma y los plazos de ejecución de la orden de pago los define el banco del Emisor. Dependiendo del banco del Emisor, la ejecución de esa orden puede retrasarse varios minutos, horas o incluso días, y depende exclusivamente del banco del Emisor. El Emisor no influye en el procedimiento, método y dinámica de pago del banco. El Emisor ejecuta las órdenes del Usuario a diario, en días laborables.

#### 14. Configuración de seguridad de la cuenta

14.1. Es responsabilidad del Usuario asegurarse de que los datos almacenados en relación con la Cuenta sean siempre exactos y estén actualizados. El Usuario podrá realizar cambios en la información de contacto, en particular la dirección de correo electrónico o el número de teléfono móvil, en la sección del perfil de la Cuenta. El Usuario informará a su debido tiempo al Emisor de cualquier cambio en los datos personales o en los datos de los documentos previamente facilitados al Emisor. El Usuario será responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de la infracción de esta disposición de los Términos y condiciones generales.

14.2. El Emisor está autorizado a comprobar en cualquier momento si los datos personales almacenados en relación con el Usuario son exactos y están actualizados, pudiendo solicitar al Usuario que presente evidencias válidas.

14.3. Con el fin de mantener el nivel de seguridad de la Cuenta, el Emisor está autorizado a ponerse en contacto con el Usuario enviando un correo electrónico a la dirección de correo electrónico registrada en la sección de usuario o a través de mensajes de texto o de otra forma al número de teléfono móvil registrado.

14.4. El Usuario está obligado a asegurarse de que la dirección de correo electrónico registrada, así como el número de teléfono móvil, son accesibles, y debe descargar y leer de inmediato todos los mensajes que le envíe el Emisor con el fin de evitar el uso no autorizado de la Cuenta.

14.5. Si el Emisor cree que existe un riesgo de fraude o una amenaza a la seguridad de la Cuenta del Usuario o a la seguridad del servicio Aircash en general, el Emisor utilizará la forma más rápida y segura para ponerse en contacto con el Usuario por medio de los datos de contacto facilitados por el Usuario, con el fin de comunicarle lo que debe hacer para ayudar a resolver estos riesgos.

14.6. El uso de la Cuenta está limitado al importe disponible en la Cuenta en el momento de la confirmación de la transacción, restando el importe de las comisiones correspondientes.

15. Responsabilidad del Usuario de mantener la confidencialidad de los datos y medidas que debe tomar en caso de pérdida, robo o uso indebido

15.1. El Usuario está obligado a proteger su teléfono móvil con la aplicación Aircash y la información de acceso a la aplicación (PIN) del uso no autorizado por parte de terceros, ya que constituyen la base de la doble autenticación y la posibilidad de utilizar la Cuenta. El Usuario será responsable de los daños y perjuicios que puedan producirse por la falta de la diligencia debida en relación con la protección del teléfono móvil con la aplicación Aircash y el número PIN, así como por la infracción de lo dispuesto en este artículo y en otras disposiciones de los Términos y condiciones generales.

15.2. Las obligaciones de seguridad del Usuario son, como mínimo, las siguientes:

15.2.1. Extremar las precauciones al proteger el acceso al dispositivo móvil en el que se encuentra la aplicación móvil Aircash y el acceso a la propia aplicación móvil Aircash con una contraseña confidencial que solo conozca el Usuario.

– Extremar las precauciones al adoptar medidas para proteger las credenciales de seguridad personalizadas asignadas o seleccionadas para evitar su pérdida, robo, uso indebido o divulgación no autorizada.

*Por ejemplo, revelar o poner voluntariamente a disposición de un tercero las credenciales de seguridad personalizadas asignadas o seleccionadas se considerará un acto contrario a la obligación de diligencia debida y, en tal caso, el Usuario asumirá el riesgo y los daños resultantes y responderá también de los daños y perjuicios que pueda sufrir la Empresa.*

15.2.2. En ningún caso el Usuario transmitirá o facilitará credenciales de seguridad personalizadas por correo electrónico, páginas web o de cualquier otra forma; ni abrirá, reenviará ni responderá a mensajes de correo electrónico o mensajes de texto que den la impresión de proceder de Aircash. El Usuario confirma que es consciente de que todos los mensajes de correo electrónico que procedan de Aircash se enviarán exclusivamente desde la dirección de correo electrónico oficial de Aircash que termina en @aircash.eu y que los empleados de Aircash nunca pedirán al Usuario que revele o proporcione (verbalmente o por escrito) ninguna credencial, incluidos los PIN, códigos de activación e información similar.;

15.2.3. El Usuario no abrirá mensajes de correo electrónico, archivos adjuntos o hipervínculos (enlaces) de mensajes poco fiables o que no espere del dominio aircash.eu.

15.2.4. El Usuario deberá tener cuidado con las páginas web de internet a las que accede desde los dispositivos que tengan acceso a la aplicación Aircash, ya que el acceso a algunas páginas web implica un mayor riesgo de infectar ordenadores, móviles y otros dispositivos con malware.

15.2.5. El Usuario no realizará modificaciones no autorizadas en los Dispositivos utilizados como medio de identificación/autorización ni en el dispositivo móvil (por ejemplo, root o jailbreak).

15.2.6. En caso de que el Usuario haya activado el uso de la autenticación Biométrica en el Dispositivo que utiliza como Medio de identificación/autenticación, el Usuario deberá asegurarse de que en todo momento solo se almacenan los datos biométricos del Usuario en el mismo Dispositivo que se utiliza como Medio de identificación/autenticación, ya que todo inicio de sesión a través de un método de autenticación biométrica se considerará realizado por el Usuario, incluidas las órdenes que se hayan podido completar después de iniciar sesión utilizando dichos métodos, y el Usuario asumirá toda la responsabilidad por los daños y perjuicios resultantes.

15.3. Toda la información de seguridad y del Usuario para acceder a la aplicación Aircash, o a la Cuenta, es confidencial para los Usuarios y, como tal, no debe revelarse a terceros. La información de las transacciones se sincroniza automáticamente con las aplicaciones móviles del Usuario, y el Emisor no es responsable de la divulgación no autorizada de dicha información a terceros ni del robo o pérdida de los teléfonos móviles del Usuario. En este caso, los Usuarios están obligados a ponerse en contacto de inmediato con el Servicio de atención al cliente del Emisor, que bloqueará de inmediato la Cuenta del Usuario. En tales casos, el Emisor podrá permitir a estos Usuarios, por iniciativa propia, volver a registrarse para utilizar el servicio de la Cuenta.

15.4. En caso de que los datos de acceso o los parámetros de seguridad se hayan perdido, robado, utilizado de forma indebida o de cualquier otra forma no autorizada, el Usuario deberá ponerse en contacto con el Emisor por teléfono sin demora desde el momento en que se entere o debiera haberse enterado (el número de teléfono se encuentra en la página web) o en línea para bloquear su cuenta («Aviso de bloqueo»). Cualquier retraso en la notificación al Emisor puede afectar a la seguridad de la Cuenta del Usuario y dar lugar a la responsabilidad del Usuario por cualquier pérdida si el retraso en la notificación al Emisor es consecuencia de dolo o negligencia grave. Si el Usuario sospecha que otra persona ha accedido a su Cuenta, o si sospecha de algún uso indebido, debe ponerse en contacto con la policía de inmediato.

15.5. El Emisor no garantiza la entrega o idoneidad de ningún producto ni servicio pagado a través de la Cuenta. El Emisor no está autorizado ni participará en negociaciones, mejoras o disputas en las relaciones comerciales entre comerciantes

y Usuarios. El Emisor habilita los pagos con dinero electrónico, y es su deber habilitar los pagos de conformidad con las obligaciones prescritas por la ley y otras normativas. Los Usuarios tienen derecho a definir el carácter de su relación comercial que se utiliza como base para preparar y pagar la transacción. Si el Usuario sospecha de abuso u otra circunstancia ilegal, debe informar a las instituciones competentes e iniciar los trámites oportunos. El Emisor está a disposición de todas las instituciones pertinentes.

## 16. Comisiones y tipos de cambio

16.1. El Emisor no cobra comisiones por la apertura y activación de la Cuenta, ni por la consulta del saldo de la Cuenta.

16.2. Una vez el Emisor haya emitido el dinero electrónico cuyo importe sea igual al valor monetario recibido, en caso de cambio del titular del dinero electrónico ya emitido a petición de su titular, el Emisor podrá cobrar una comisión por el cambio del titular del dinero electrónico ya emitido.

16.3. El Emisor puede cobrar una comisión por los pagos de la Cuenta a determinadas Tiendas. Estas comisiones se mostrarán al Usuario antes de que se confirme el pago. Las Tiendas tienen derecho a cobrar una comisión por esta forma de pago, pero se trata de una relación comercial directa entre el Usuario y la Tienda y no tiene nada que ver con las comisiones cobradas por el Emisor.

16.4. Para algunos de los servicios, el Emisor determinará las comisiones de conformidad con la Lista de precios. La Lista de precios se puede encontrar en la página web de la empresa con el nombre «Comisiones».

16.5. En caso de que con posterioridad a la entrada en vigor de los presentes Términos y condiciones generales se produzca algún cambio en el importe o aplicación de determinadas comisiones relacionadas con la Cuenta, el Emisor informará a los Usuarios de forma adecuada y con la debida antelación.

16.6. El tipo de cambio del Emisor, disponible en la página web del Emisor y directamente en la aplicación Aircash durante la conversión, se aplica a la conversión de divisas de los fondos realizada por el Usuario dentro del monedero Aircash.

## 17. Bloqueo de la cuenta

17.1 El Emisor puede bloquear la Cuenta del Usuario o limitar su uso por razones relacionadas, entre otras, con la seguridad de la Cuenta o con cualquiera de sus características de seguridad, o si sospecha de forma justificada que se ha producido un uso no autorizado o fraudulento de la Cuenta del Usuario o que cualquiera de las características de seguridad de la cuenta de Aircash o del servicio Aircash en general se ha visto comprometida, así como en caso de infracción de alguna de las

disposiciones de estos Términos y condiciones generales o de la normativa pertinente.

17.2 Siempre que sea posible, se notificará al Usuario el bloqueo o las restricciones de uso de la Cuenta. El Emisor no está obligado a explicar las razones del bloqueo o de la restricción del uso de la Cuenta si tiene razones para creer que esto podría afectar a los intereses de seguridad del Emisor o del Usuario, o a la aplicación de medidas y acciones por parte de las autoridades competentes.

## 18. Responsabilidad del Emisor

18.1. El Emisor no garantiza que las Tiendas vayan a aceptar pagos de la Cuenta o que el Emisor vaya a autorizar una transacción específica. Esto puede deberse a circunstancias del sistema del Emisor o de un tercero, a algo que escape al control razonable del Emisor o a que el Emisor sospeche de un uso indebido de la Cuenta.

18.2. El Emisor no asumirá responsabilidad alguna en caso de que una Tienda se niegue a aceptar el pago de la Cuenta o si el Emisor se niega a aprobar la transacción, o cancela o suspende el uso de la Cuenta en la medida en que lo permitan estos Términos y condiciones generales y la ley.

18.3. Salvo que la ley disponga lo contrario, el Emisor no se hará responsable de ninguna pérdida o daño directo o indirecto que el Usuario pueda sufrir como consecuencia del uso total o parcial de la Cuenta, de la imposibilidad de utilizarla o de su uso por parte de un tercero. El Emisor tampoco se hará responsable de las pérdidas o costes en que incurra el Usuario derivados del cumplimiento de los requisitos legales y normativos del Emisor.

18.4. En caso de que el Usuario no utilice la Cuenta de conformidad con estos Términos y condiciones generales o si el Emisor detecta que el Usuario utiliza la Cuenta sin autorización, el Emisor tendrá derecho a cobrar al Usuario todos los gastos razonables en los que haya incurrido el Emisor para tomar medidas a fin de impedir que el Usuario utilice la Cuenta y de reembolsar todos los fondos debido a las actividades del Usuario.

## 19. Responsabilidad del Usuario

19.1. El Usuario deberá notificar de inmediato al Emisor si detecta que se ha efectuado un pago no autorizado o incompleto a través de su Cuenta y aplicación móvil. Las reclamaciones y objeciones relacionadas con el pago no autorizado e incompleto quedarán excluidas si el Usuario no lo notifica al Emisor en un plazo de 13 (trece) meses a partir de la fecha del pago incorrecto.

19.2. En caso de que el Usuario tenga o pueda suponerse de forma razonable que tiene conocimiento o sospecha de que su Cuenta, teléfono móvil, datos de acceso o cualquier otro parámetro de seguridad se ha perdido, robado, utilizado de manera

indebida o comprometido de alguna otra forma, el Usuario deberá informar de inmediato al Emisor de la pérdida o robo de los datos de acceso o del uso indebido o no autorizado de los datos de acceso y de los parámetros de seguridad.

19.3. En caso de pago no autorizado o de pago efectuado incorrectamente debido a un error nuestro, el Emisor reembolsará lo antes posible el importe abonado, incluidas las comisiones. Esto no se aplica a las siguientes situaciones:

1. Si el pago no autorizado es consecuencia de que el Usuario no ha actuado con la diligencia debida y no ha protegido su teléfono móvil o los datos de acceso, o de otro uso indebido o comportamiento fraudulento por parte del Usuario, en cuyo caso el Usuario seguirá siendo responsable del importe total de las transacciones.
2. Si el Usuario no notifica sin demora al Emisor la pérdida del teléfono móvil, de los datos de acceso u otro suceso que razonablemente pudiera suponer una amenaza para la seguridad de la cuenta del Usuario después de que el Usuario haya tenido conocimiento, o se pueda esperar razonablemente que haya tenido conocimiento, de dicho suceso, en cuyo caso el Usuario seguirá siendo responsable de todas las pérdidas hasta que dicho suceso sea notificado al Emisor.
3. Si la transacción no estaba autorizada, pero el Usuario actuó de forma fraudulenta o comprometió la seguridad de la Cuenta de forma intencionada o por negligencia, en cuyo caso el Usuario será el único responsable de todas las pérdidas.
4. Si el Usuario no impugna la transacción o no advierte al Emisor de una transacción no autorizada o mal ejecutada en un plazo de 13 (trece) meses a partir del día de la transacción.

19.4. Salvo en caso de conducta fraudulenta por parte del Usuario, el párrafo anterior no se aplicará a las transacciones realizadas después de que el Usuario haya notificado al Emisor, si el Emisor no ha proporcionado al Usuario los medios adecuados de notificación o si el Emisor debería haber utilizado medios sólidos de autenticación pero no lo ha hecho, en cuyo caso el Emisor se hará responsable y devolverá al Usuario lo antes posible todos los importes relativos a la transacción no autorizada.

19.5. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario se compromete a velar por la seguridad de los datos, así como a revisar con regularidad y frecuencia el historial de transacciones de la Cuenta y a ponerse en contacto sin demora con el Servicio de atención al cliente del Emisor ante cualquier duda o consulta.

19.6. En caso de pagos erróneos o equivocados, el Emisor tomará las medidas razonables, de conformidad con la ley, para ayudar al Usuario a buscar y recuperar los importes objeto de dichos pagos.

19.7. De conformidad con lo anterior, el Emisor no se hace responsable de ningún defecto en el trabajo de su servicio ni del trabajo de los servicios de intermediarios a los que recurra para cumplir sus obligaciones en virtud de los presentes Términos y condiciones generales, siempre que dicho defecto se deba a circunstancias extraordinarias e imprevistas que escapen al control razonable del Emisor o al control del intermediario en cuestión.

## 20. Protección de los datos personales

20.1. Con el fin de garantizar la funcionalidad de los servicios dentro de la aplicación Aircash, incluido el uso del monedero Aircash, el Emisor puede recopilar datos personales del Usuario, tales como nombre y apellidos, número de teléfono y dirección de correo electrónico, así como copias de documentos personales y de otro tipo («Datos personales»). El Emisor recopila y utiliza los datos personales con el fin de mantener la funcionalidad del servicio, garantizar la seguridad de las Cuentas y los pagos y prestar servicios a los Usuarios, por lo que tiene una obligación de confidencialidad hacia los mismos Usuarios y sus datos. El Emisor protege los datos personales del Usuario frente al acceso, uso o divulgación no autorizados. La información de los servidores informáticos se almacena en un entorno controlado y seguro, protegido del acceso, uso o divulgación no autorizados. El Usuario autoriza expresamente al Emisor a acceder, procesar y conservar todos los datos facilitados por el Usuario con el fin de prestarle los servicios de pago. Esto no afecta a los derechos respectivos del Emisor y del Usuario ni a las obligaciones legales relativas a la protección de los datos. El Usuario puede retirar su consentimiento mediante el cierre de la Cuenta. Si el Usuario retira dicho consentimiento, el Emisor dejará de utilizar los datos del Usuario para este fin, pero podrá seguir procesando los datos para otros fines para los que el Emisor tenga otros fundamentos jurídicos, como cuando el Emisor esté legalmente obligado a conservar los datos y registros de las transacciones.

20.2. Los datos personales del Usuario se tratan de conformidad con la normativa aplicable. El Emisor trata los datos personales del Usuario y los utiliza de conformidad con la necesidad de prestar el servicio. Además, el Emisor utiliza los datos personales del Usuario, junto con otros datos recopilados o generados durante la relación del Usuario con el Emisor, como los detalles de las transacciones, el historial de transacciones y similares, con el fin de poder prestar los servicios solicitados a los Usuarios (incluidos, entre otros, fines como la administración, el servicio de atención al cliente, la verificación de la identidad del Usuario, la prevención del fraude y el desarrollo de productos y negocios). Lea y obtenga más información sobre la protección de los datos en la [Información sobre el tratamiento de los datos personales](#), disponible en la página web.

20.3. El Emisor revelará los datos personales del Usuario a terceros solo si es necesario para el procesamiento de las transacciones y solo a aquellos terceros con los que tenga una relación contractual en materia de protección de datos, con el fin

de llevar a cabo los servicios que el Emisor presta a los Usuarios, para facilitar futuras transacciones o para complementar los datos con datos de fuentes disponibles públicamente. Esto también ayuda al Emisor a comprender y mejorar su oferta de productos y servicios. El Emisor también podrá revelar los datos personales del Usuario a terceros en los casos en que sea razonablemente necesario, con el fin de prevenir y detectar delitos penales, o cuando así lo exija la ley. El Emisor conservará la información, las selecciones de marketing y el historial de transacciones del Usuario según un calendario de conservación durante no más tiempo del necesario para los fines para los que se recopiló la información y de conformidad con la normativa aplicable.

20.4. El Usuario tiene derecho a acceder y solicitar una copia de sus datos y podrá corregir, eliminar o bloquear los datos que sean incompletos, inexactos o no estén actualizados, salvo que la ley disponga lo contrario. También puede oponerse en cualquier momento a la forma en que se recopilan, tratan o utilizan sus datos, especialmente en los casos en que el tratamiento no sea necesario para prestar el servicio, o cuando el derecho se derive de una ley o normativa.

20.5. El Emisor es responsable de la conservación responsable y legalmente justificada de los datos personales del Usuario y del uso no autorizado o ilícito de sus datos personales por parte del Emisor y de todas las demás personas a las que el Emisor haya revelado dichos datos sin la debida autorización. El Usuario acepta expresamente que el Emisor intercambie dichos datos personales con terceros o con las Tiendas que sean necesarios para la ejecución del servicio que el Usuario utilice con la asistencia de terceros o Tiendas a través de los servicios del Emisor.

20.6. El Emisor mantendrá a los Usuarios regularmente informados sobre la Cuenta, la Protección de la información y otros acontecimientos importantes. Al aceptar estos Términos y condiciones generales, el Usuario acepta recibir dicha información por correo electrónico o mensaje de texto o mediante la aplicación Aircash. Asimismo, el Emisor informará al Usuario sobre campañas promocionales, condiciones especiales, etc. si el Usuario ha aceptado recibir dicha información.

## 21. Duración y rescisión del Acuerdo

21.1. El Acuerdo entre el Emisor y el Usuario relativo al uso de la Cuenta se celebra por tiempo indefinido.

21.2. El Usuario podrá rescindir el presente Acuerdo en cualquier momento mediante el envío de un correo electrónico al Emisor o a través de la aplicación Aircash.

21.3. El Emisor está autorizado a rescindir la relación contractual mediante preaviso de 2 (dos) meses por correo electrónico a la dirección de correo electrónico facilitada por el Usuario.

21.4. En caso de existir un motivo importante, el Emisor podrá rescindir la relación contractual con el Usuario con efecto inmediato en cualquier momento mediante el envío de un correo electrónico a la dirección de correo electrónico facilitada por el Usuario, independientemente de otras disposiciones (rescisión de emergencia). Entre los motivos importantes para rescindir el Acuerdo con efecto inmediato y sin previo aviso se incluyen, entre otras, las siguientes situaciones:

1. El Usuario no ha facilitado información exacta o completa sobre su identidad o ha ocultado otros hechos materiales que podrían influir en la decisión del Emisor de establecer una relación comercial.
1. El Usuario ha infringido las disposiciones de estos Términos y condiciones generales.
2. Existe la sospecha de que el Usuario ha cometido una falta o un delito penal o ha infringido las disposiciones de las normativas en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
3. El Usuario utiliza la Cuenta de manera ilegal o ilícita o con fines ilegales o ilícitos.
4. Existe la sospecha de una amenaza contra los intereses de seguridad.
5. El Emisor está obligado a cancelar el contrato sin previo aviso por razones legales.

21.5. En el momento en que entre en vigor la rescisión del Acuerdo, se bloqueará la Cuenta del Usuario. El Emisor abonará al Usuario el importe que haya en su Cuenta en el momento del bloqueo, restando los pagos y comisiones adeudados. En caso de rescisión del Acuerdo, el Usuario deberá cumplir con las disposiciones relativas al Reembolso. Transcurridos 6 (seis) años desde la rescisión del Acuerdo, no será posible solicitar el reembolso del dinero electrónico de la Cuenta del Usuario.

## 22. Modificaciones de los Términos y condiciones generales

22.1. El Emisor está autorizado a modificar los presentes Términos y condiciones generales siempre que haya notificado al Usuario la modificación prevista al menos 2 (dos) meses antes de la entrada en vigor de las modificaciones.

22.2. El Emisor notificará por escrito al Usuario las modificaciones previstas de las Condiciones generales al menos 2 (dos) meses antes de su entrada en vigor. La notificación se enviará a la dirección de correo electrónico del Usuario registrada en la Cuenta.

22.3. Salvo en caso de reclamación por escrito por parte del Usuario antes de la fecha de entrada en vigor de las modificaciones de los Términos y condiciones generales, se considerará que el Usuario ha aceptado dichas modificaciones y pasarán a formar parte integrante del Acuerdo con el Usuario. Si el Usuario no acepta las modificaciones propuestas, tendrá derecho a rescindir el Acuerdo de forma gratuita en cualquier fecha anterior a la fecha de entrada en vigor de las

modificaciones de los Términos y condiciones generales. En la comunicación de las modificaciones, el Emisor advertirá al Usuario sobre las consecuencias de no oponerse a las modificaciones y el derecho del Usuario a rescindir el Acuerdo sin necesidad de compensación ni plazo de preaviso.

22.4. La mejora de la funcionalidad del servicio sujeto a estos Términos y condiciones generales, la introducción de un nuevo servicio o el cambio del método de pago o de las Tiendas, que no sea de importancia material para los derechos del Usuario o a favor del Usuario, no se considerará una modificación de los Términos y condiciones generales.

### 23. Transferencia de la obligación contractual

23.1. El Emisor está autorizado en todo momento a transferir a un tercero sus derechos y obligaciones en virtud del Acuerdo y de los presentes Términos y condiciones generales. Dicha transferencia no afectará a los derechos del Usuario.

23.2. El Emisor notificará al Usuario la transferencia prevista del Acuerdo con al menos 2 (dos) meses de antelación por correo electrónico a la dirección de correo electrónico del Usuario registrada en la Cuenta. El Usuario podrá rescindir el Acuerdo con efecto inmediato antes de la fecha prevista para la transferencia.

23.3. El Usuario no está autorizado a transferir reclamaciones contra el Emisor a un tercero, ni a pignorarlas, incluidas, entre otras, las reclamaciones sobre el importe de la Cuenta, a menos que el Emisor determine lo contrario.

### 24. Envío de notificaciones a los Usuarios

El Emisor envía notificaciones (incluidas notificaciones legales y comerciales) a los Usuarios a través de los datos de contacto facilitados por el Usuario al Emisor. El Usuario está obligado a informar sin demora al Emisor de cualquier cambio de dirección, número de teléfono, número de móvil o dirección de correo electrónico. El Usuario puede hacerlo cambiando los datos que figuran en «Mi perfil» en su Cuenta o poniéndose en contacto con el Servicio de atención al cliente. El Emisor no se hace responsable si el Usuario no le notifica los cambios de sus datos de contacto.

### 25. Resolución de litigios

25.1. Una reclamación es cualquier declaración de disconformidad hecha al Emisor por un Usuario anterior o actual en relación con la prestación de los servicios que están sujetos a estos Términos y condiciones generales. Las reclamaciones pueden presentarse de una de las siguientes maneras:

1. Por correo electrónico: [prigovor@aircash.eu](mailto:prigovor@aircash.eu)
2. Por correo postal: Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, Zagreb

25.2. La reclamación debe contener, como mínimo:

1. los datos personales del Usuario;
2. una descripción detallada del suceso/situación o de las circunstancias que hayan provocado la disconformidad objeto de la reclamación y una prueba de la argumentación de la misma;
3. una dirección postal o de correo electrónico para responder a la reclamación.

25.3. Aircash no responde a reclamaciones anónimas.

25.4. El Emisor, de conformidad con la normativa vigente, expedirá al Usuario un acuse de recibo de la reclamación. Las consultas presentadas verbalmente (por teléfono) no se consideran reclamaciones y, si es posible, se resuelven inmediatamente tras su recepción. Si no es posible resolver la reclamación inmediatamente después de su recepción, esta se remitirá a la unidad organizativa del Emisor encargada de resolverla, dependiendo del ámbito empresarial. En caso de que la reclamación no contenga toda la información necesaria para actuar en consecuencia, se pedirá al interesado que la complete. Por regla general, el Emisor presentará la respuesta a la reclamación en la forma en que esta le haya sido dirigida o en la forma o la dirección indicadas por el interesado en la reclamación.

25.5. La respuesta a la reclamación por escrito se envía por escrito. El Emisor, de conformidad con la normativa vigente, responderá a la reclamación en un plazo de 10 (diez) días a partir del día de recepción de la reclamación y, excepcionalmente, si el Emisor no pudiera responder en un plazo de 10 (diez) días a partir de la fecha de recepción por razones ajenas a su voluntad, proporcionará al Usuario una respuesta provisional dentro de dicho plazo, indicando las razones del retraso en la respuesta a la reclamación y el plazo en el que el Usuario recibirá una respuesta definitiva, que no excederá los 35 (treinta y cinco) días a partir de la fecha de recepción de la reclamación. En la respuesta definitiva a la reclamación, también le informaremos de la posibilidad de presentar una reclamación ante el Banco Nacional de Croacia.

25.6. El registro de reclamaciones se conserva en formato electrónico y contiene información sobre el interesado, el contenido y la fecha de la reclamación, cualquier modificación de la misma y la fecha de la respuesta.

25.7. Si usted cree, o si cualquier otra persona con un interés legal cree, que hemos incumplido nuestras obligaciones en virtud del Título(s) II o III de la Ley de Sistemas de Pago o de la Ley de Dinero Electrónico, o que hemos actuado en contra del Reglamento (UE) 2015/751 o del artículo 5(2), (3) y (4) de la Ley de Aplicación de los Reglamentos de la UE sobre Sistemas de Pago, puede presentar una reclamación ante el Banco Nacional de Croacia como autoridad competente.

25.8. Además de presentar una reclamación ante el Banco Nacional de Croacia, también puede presentar una propuesta de resolución alternativa de litigios en

materia de consumo. Puede presentar su propuesta ante el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Croacia, Zagreb, Rooseveltov trg 2 ([www.hgk.hr/centar-za-mirenje](http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje)). Estamos obligados a participar en el proceso de resolución alternativa de litigios iniciado por esta vía.

25.9. Asimismo, si ha suscrito un contrato de venta o de prestación de servicios en línea con nosotros en calidad de consumidor, tiene derecho a presentar una reclamación a través de la plataforma de resolución de litigios en línea de la UE (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

25.10. Se utilizará el croata o el inglés para la comunicación.

Entrada en vigor

Los presentes Términos y condiciones generales entran en vigor el 23 de abril de 2023. Con la entrada en vigor de los presentes Términos y condiciones generales, quedarán derogados los Términos y condiciones generales del 15 de enero de 2023.

En Zagreb, a 23 de febrero de 2023.

Aircash d.o.o.