

Conditions générales

Conditions générales

Conditions générales du Service de Porte-monnaie Aircash (« Conditions générales »)

Veillez lire attentivement les présentes Conditions générales. Elles contiennent des renseignements importants sur vos droits et obligations en ce qui concerne le service de porte-monnaie Aircash. Vous devez accepter les présentes Conditions générales lors de votre inscription et vous êtes tenu d'utiliser le service conformément aux présentes Conditions générales.

1. Généralités

1.1. Le service de porte-monnaie Aircash est fourni par la société Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, 10000 Zagreb, OIB [numéro d'identification personnel] : HR99833713101 (ci-après : “**nous**”, “**l'Émetteur**”, “**le Prestataire de services de paiement**” ou “**Aircash**”) laquelle émet de la monnaie électronique conformément à l'agrément numéro 251-020/10-19/BV du 3 octobre 2019 délivré par l'autorité de contrôle, la Banque Centrale Croate (“**BCC**”) pour l'émission de monnaie électronique. L'Émetteur est inscrit au the [registre](#) des établissements de paiement et des établissements de monnaie électronique de l'Autorité Bancaire Européenne (ABE).

1.2. Le porte-monnaie Aircash est un service proposé dans le cadre de l'application mobile Aircash (“**Application Aircash**”), permettant à l'utilisateur du service de stocker de la monnaie électronique pour effectuer des transactions et/ou acheter des biens et services (ci-après dénommé le “**Compte**”). L'Utilisateur au sens des présentes Conditions générales désigne la personne qui a ouvert le Compte et qui a accepté les présentes Conditions générales dans le cadre d'une relation contractuelle (“**Utilisateur**”).

1.3. Les présentes Conditions générales régissent tout ce qui concerne le service de porte-monnaie Aircash, c'est-à-dire l'ouverture, l'utilisation et la fermeture du Compte, ainsi que l'émission et le remboursement de monnaie électronique sur le Compte. Les Conditions générales constituent également un contrat entre d'une part le fournisseur du Compte et Émetteur de monnaie électronique et, d'autre part, l'Utilisateur (le “**Contrat**”).

1.4. Coordonnées de l'Émetteur :

e-mail: info@aircash.eu

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

1.5. L'inscription de l'Utilisateur et l'utilisation du Compte se font dans le cadre de l'application de l'Émetteur, Aircash. Au cours de ce processus d'inscription, l'Utilisateur confirme qu'il a lu et accepté les présentes Conditions générales avant d'utiliser le service.

La version actuelle des Conditions générales est disponible sur notre site <https://aircash.eu> ("**Site web**") à la page "Conditions générales – Porte-monnaie Aircash".

1.6. Lorsque le porte-monnaie Aircash est utilisé dans le cadre des services Abon, certains droits et obligations non réglementés par les présentes Conditions générales sont soumis aux Conditions générales applicables à l'émission de monnaie électronique Abon (disponible au lien suivant : <https://abon.cash/> – Veillez lire ces conditions générales si vous avez l'intention d'utiliser la monnaie Abon) En cas de divergence entre les présentes Conditions générales et les conditions générales applicables à l'émission de monnaie électronique Abon, les présentes Conditions générales prévalent en ce qui concerne les droits et obligations associés au Compte.

1.7. Les droits de propriété intellectuelle afférents à l'Application Aircash, ainsi que la solution TIC dans sa globalité ("**Logiciel**") sont la propriété de l'Émetteur et/ou de ses fournisseurs. Toute copie totale ou partielle du Logiciel effectuée par un tiers, de façon autorisée ou non, est également la propriété de l'Émetteur et/ou de ses fournisseurs.

1.8. L'utilisation du Logiciel est autorisée par l'Émetteur et son usage doit être fait conformément aux présentes Conditions générales. L'Émetteur se réserve tous les droits non spécifiquement accordés par les Conditions Générales. Les Conditions générales donnent aux utilisateurs le droit d'utiliser le Logiciel mais ceux-ci n'acquièrent aucun droit de propriété sur le Logiciel. L'Utilisateur n'a pas le droit de réaliser de telles copies sans autorisation.

2. Compte

2.1. Le Compte est un porte-monnaie électronique intégré dans l'application Aircash dans lequel la monnaie électronique est stockée sous forme numérique. L'objectif premier du Compte est le stockage de monnaie électronique, l'envoi et la réception de fonds, ainsi que l'utilisation du Compte selon toute autre modalité déterminée par l'Émetteur.

2.2. La monnaie électronique stockée sur le Compte est une monnaie électronique telle que définie par la loi croate sur la monnaie électronique, laquelle peut être modifiée de temps à autre (ci-après dénommée la “Loi sur la monnaie électronique”).

2.3. Les droits du détenteur de monnaie électronique et le droit d'utiliser le Compte appartiennent exclusivement à l'Utilisateur qui a ouvert le Compte.

2.4. La monnaie électronique stockée sur le Compte a une durée de validité illimitée et l'Utilisateur peut en disposer aussi longtemps que le Compte est actif. Les utilisateurs n'ont droit à aucun intérêt sur la monnaie électronique stockée sur le Compte.

2.5. Le Compte n'est pas un compte bancaire et les fonds stockés sur le Compte ne sont pas inclus dans le système de garantie des dépôts définis par la réglementation sur les droits des déposants de fonds. En acceptant les présentes Conditions générales, vous reconnaissez que la Loi relative au système de garantie des dépôts, telle qu'elle peut être modifiée de temps à autre, ainsi que les autres dispositions législatives et réglementaires de la République de Croatie et/ou d'autres pays et/ou la législation européenne régissant l'assurance des dépôts dans les établissements de crédit, ne s'appliquent pas au Compte. Les fonds stockés sur le Compte sont protégés conformément à la Loi sur la monnaie électronique.

2.6. Votre Compte est libellé dans la monnaie correspondant à la devise sélectionnée ou à la zone d'utilisation définie du service. Si le bénéficiaire ou le point de paiement effectue une transaction dans une devise autre que celle du Compte, celle-ci sera convertie selon les règles du bénéficiaire ou du point de paiement, ce sur quoi l'Émetteur n'a aucune influence et n'assume aucune responsabilité en la matière.

2.7. L'Utilisateur a le droit d'obtenir de l'Émetteur, dans un délai raisonnable, toutes les informations disponibles sur les transactions réalisées dans le cadre de la relation contractuelle, ainsi que sur le solde du Compte, la date de réception ou de virement (date de débit ou de valeur), les frais facturés et, le cas échéant, le taux de change utilisé. À cette fin, l'Émetteur se servira de l'historique des transactions disponible dans la rubrique Informations Utilisateur du Compte.

3. Conditions

3.1. En s'inscrivant pour utiliser le Compte, l'Utilisateur garantit et confirme qu'il y est autorisé et que, ce faisant, il n'enfreint pas la réglementation et/ou les ordres des autorités compétentes de l'État dont la législation s'applique à ses droits et obligations. Dans le cas contraire, l'Utilisateur est responsable des dommages pouvant survenir du fait de l'utilisation non autorisée du service.

3.2. Lors de l'ouverture d'un Compte sur l'Application Aircash, l'Émetteur vérifie l'identité de l'Utilisateur et a le droit de demander à ce dernier de fournir des documents et des informations valides, ainsi que d'effectuer des vérifications supplémentaires de l'Utilisateur et du Compte conformément à la réglementation en vigueur et aux politiques internes.

3.3. Durant le processus d'inscription pour l'utilisation du service de porte-monnaie Aircash, l'Utilisateur doit fournir les documents d'identité valides appropriés délivrés par une autorité compétente, lesquels sont acceptés par l'Émetteur. Les documents sont fournis sous la forme d'un enregistrement dans le cadre du processus d'identification à distance par voie électronique, que l'Émetteur réalise directement via l'Application Aircash. En outre, dans le cadre du processus d'identification à distance, l'Émetteur vérifie l'identité de l'Utilisateur grâce aux documents d'identité fournis par voie électronique.

3.4. En acceptant les présentes Conditions générales, l'Utilisateur consent à prendre part au processus d'identification à distance par voie électronique ; il accepte également que l'Émetteur crée et conserve les enregistrements réalisés dans le cadre du processus d'identification vidéo, afin de protéger l'intégrité de l'Utilisateur et sa monnaie électronique, la sécurité des paiements, mais aussi pour se conformer aux autres réglementations applicables. L'Utilisateur confirme ce faisant être informé du fait que les processus d'identification et de vérification d'identité sont nécessaires afin de se conformer à la réglementation et aux procédures de prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

3.5. L'Utilisateur s'engage à ne fournir à l'Émetteur que des informations et documents personnels exacts, valides et authentiques dans le cadre du processus d'identification et de vérification d'identité ; il confirme en outre avoir connaissance du fait que toute autre action est illégale.

3.6. L'Émetteur a le droit de demander à l'Utilisateur des informations et documents supplémentaires à tout moment, avant, pendant et/ou après l'inscription, et un refus de la part de l'Utilisateur constitue une raison valable de résiliation de l'inscription ou de résiliation extraordinaire du présent Contrat.

3.7. L'Utilisateur doit posséder un smartphone équipé d'un accès à Internet et capable de prendre en charge l'installation de l'Application Aircash, de recevoir des notifications et des messages SMS (cette option peut être désactivée sur le téléphone portable, l'Utilisateur doit l'activer pour garantir le bon fonctionnement de l'application), avec la possibilité d'utiliser iOS ou le système d'exploitation Android. La fourniture de services de téléphonie mobile (qui peuvent être soumis à paiement) ne relève pas du présent Contrat. L'Émetteur n'est pas responsable des erreurs éventuelles dans le fonctionnement de l'Application Aircash pouvant être causées

par l'utilisation d'appareils mobiles et de systèmes d'exploitation différents et inadéquats.

3.8. L'Utilisateur ne peut ouvrir qu'un seul Compte, lequel doit être établi à son nom et utilisé uniquement pour ses besoins. L'Utilisateur n'a pas le droit d'ouvrir un Compte à son nom pour un tiers et/ou d'ouvrir un Compte qui sera utilisé pour les besoins d'un tiers. L'Utilisateur n'est pas autorisé à transmettre le Compte à un tiers ou à permettre à un tiers d'utiliser le Compte de quelque façon que ce soit, et toute action contraire à la présente disposition sera considérée comme abusive, en vertu de quoi l'Utilisateur est responsable envers l'Émetteur de tout dommage éventuel, et l'Émetteur se réserve le droit de bloquer le Compte à titre temporaire ou définitif ou de procéder à une résiliation exceptionnelle du Contrat.

3.9. L'Utilisateur n'a pas le droit d'utiliser le Compte à des fins illicites, notamment pour effectuer des transactions et/ou payer des biens et/ou services qualifiés d'infraction pénale et/ou de délit par la loi sur le territoire du pays dont il est ressortissant et/ou dans lequel il se trouve au moment de la transaction et/ou vers lequel la transaction est dirigée. L'Utilisateur assume l'entière responsabilité en cas d'utilisation illégale du Compte.

4. Inscription, utilisation et fermeture du Compte

4.1. Pour pouvoir utiliser le Compte, il faut d'abord télécharger l'Application Aircash et procéder à l'inscription conformément à l'article 3 des présentes Conditions générales. Durant l'inscription, l'Utilisateur doit confirmer qu'il a lu et accepté les présentes Conditions générales ; il sollicite ainsi irrévocablement par voie électronique l'ouverture d'un Compte et l'établissement d'une relation commerciale.

4.2. Durant l'inscription, l'Utilisateur sera invité à choisir ses données de sécurité pour ouvrir et utiliser l'Application Aircash et garantir un accès sécurisé au Compte. Toutes les instructions sur la procédure à suivre pour s'inscrire seront affichées dans l'Application Aircash pendant l'inscription et le processus de vérification des données de l'Utilisateur.

4.3. La relation commerciale entre l'Utilisateur et l'Émetteur sera considérée comme étant établie après confirmation des données reçues et vérification de l'identité de l'Utilisateur, ce qui rendra l'Application Aircash pleinement fonctionnelle et permettra l'utilisation du Compte. L'Émetteur se réserve le droit de refuser d'effectuer la procédure de vérification du profil et l'établissement d'une relation commerciale et/ou de limiter la fonctionnalité du service à l'Utilisateur sur la base d'obligations légales ou de circonstances particulières.

4.4. Nonobstant la réalisation des conditions visées au présent article, l'Émetteur se réserve le droit, à sa discrétion, de refuser d'ouvrir un Compte et de conclure un contrat avec la personne ayant sollicité l'ouverture d'un compte sans être tenu de justifier une telle décision.

4.5. En installant et en utilisant l'Application Aircash, l'Utilisateur accepte : que l'Application Aircash accède aux données mobiles, à la liste de contacts, à l'appareil photo et au micro de l'appareil mobile dans le but de faciliter l'utilisation par l'Utilisateur ; que l'application utilise l'accès aux services de géo-localisation du smartphone pour faciliter l'utilisation par l'Utilisateur ; de recevoir en toute bonne foi des notifications occasionnelles de l'Émetteur et/ou de ses partenaires via l'Application Aircash, par SMS et/ou par e-mail ; et les présentes Conditions générales. L'Émetteur ne vend, ne loue, ne prête ni ne met à disposition de tiers la liste des Utilisateurs d'Aircash.

4.6. Vous pouvez fermer le Compte sans aucun frais dans les 14 jours suivant son ouverture en contactant le Service client de l'Émetteur ("**Service client**"). Cependant, si de la monnaie électronique est stockée sur le Compte, il vous faudra en demander le remboursement intégral. Les transactions et les frais liés aux transactions effectuées avant la fermeture du Compte (y compris les transactions qui ont été lancées mais n'ont pas été terminées avant la fermeture du Compte) ne seront pas annulés et vous êtes tenu de vous en acquitter.

5. Déposer de l'argent sur le Compte

5.1. Après avoir ouvert un Compte, vous pouvez déposer de l'argent sur celui-ci de toutes les manières disponibles :

5.1.1. En déposant de l'argent liquide auprès du distributeur de monnaie électronique de l'Émetteur.

Une fois la transaction confirmée, l'Utilisateur dispose d'une somme de monnaie électronique sur son Compte équivalente au montant reçu.

5.1.2. En effectuant un paiement directement dans l'Application Aircash avec une carte de crédit ou une carte bancaire.

Une fois la transaction confirmée, l'Utilisateur dispose d'une somme de monnaie électronique sur son Compte équivalente au montant reçu.

Vous ne pouvez associer au Compte que les cartes que vous avez le droit d'utiliser ; en effectuant un paiement avec une carte de crédit / bancaire, vous garantisiez que vous êtes autorisé à utiliser cette dernière. Dans le cas contraire, vous pourrez être

tenu pour responsable de tout dommage susceptible de découler d'une utilisation non autorisée de la carte.

5.1.3. En payant par virement bancaire direct

Lorsqu'il dépose de l'argent sur son Compte par virement bancaire, l'Utilisateur est tenu de remplir entièrement et correctement toutes les instructions de paiement comme indiqué dans l'Application Aircash (IBAN, modèle et référence). Si toutes les données ne sont pas entrées correctement, l'Émetteur ne pourra pas approvisionner le Compte de l'Utilisateur. L'ordre de paiement est exécuté par la banque dans laquelle l'Utilisateur a un compte bancaire et il peut se passer un certain temps avant que la somme d'argent n'apparaisse sur le Compte. La méthode et les délais d'exécution des ordres de paiement sont définis par la banque de l'Utilisateur. Selon les établissements, l'exécution de cet ordre peut prendre quelques minutes, quelques heures, voire même quelques jours et dépend entièrement de la banque de l'Utilisateur. L'Émetteur n'a aucune influence sur la procédure, la méthode ou la vitesse d'exécution du paiement par la banque. L'argent versé sera disponible sur le Compte de l'Utilisateur au plus tard le jour ouvrable suivant la réception par l'Émetteur des fonds, si les données sont correctes et complètes. Si les fonds sont reçus avec des données incomplètes ou incorrectes qui ne permettent pas d'identifier le Compte de l'Utilisateur, l'Émetteur les renverra au payeur sauf si l'Utilisateur le contacte dans les 14 jours suivant la réception et lui fait parvenir les informations manquantes. L'Émetteur se réserve le droit de prélever sur la somme reçue tous les frais bancaires qui lui sont facturés par la banque dans le cadre du paiement et du remboursement.

5.2. L'Émetteur fixe les limites initiales de paiement sur le Compte et se réserve le droit de gérer les limites de paiement sur le Compte conformément à la réglementation régissant les opérations de paiement, la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, ainsi qu'aux autres dispositions applicables. L'Émetteur n'est nullement tenu d'expliquer à l'Utilisateur la façon dont sont gérées les limites de paiement. Les transactions connexes sont également suivies, et nous nous réservons le droit de faire des vérifications supplémentaires et de bloquer l'exécution d'opérations de paiement sur le Compte.

5.3. L'Émetteur surveille le solde moyen du Compte et la valeur moyenne des transactions ; lorsqu'un écart est détecté, il se réserve le droit de contacter l'Utilisateur pour des vérifications supplémentaires et de bloquer le Compte temporairement jusqu'à ce que toutes les vérifications nécessaires aient été effectuées afin de protéger les fonds et d'être en conformité avec la loi.

5.4. L'Émetteur se réserve le droit d'élargir les possibilités d'approvisionnement du Compte et prendra les dispositions nécessaires pour informer l'Utilisateur de tout changement via l'un des canaux ouverts de communication.

6. Remboursement

6.1. L'Utilisateur peut, à tout moment, demander le remboursement total ou partiel de la monnaie électronique stockée sur le Compte à sa valeur nominale s'il en fait la demande avant résiliation du Contrat.

6.2. S'il souhaite un remboursement des fonds stockés sur le Compte, l'Utilisateur doit envoyer un e-mail à info@aircash.eu et en demander le remboursement ou adresser à l'Émetteur une demande écrite par courrier recommandé. L'Utilisateur doit joindre à sa demande la copie scannée d'une carte d'identité ou d'un passeport en cours de validité et un numéro de téléphone, ainsi que le numéro d'un compte ouvert dans un établissement de crédit de la République de Croatie ou de l'Union européenne sur lequel les fonds seront transférés, accompagné du numéro IBAN et du code BIC. Le remboursement ne peut se faire que vers un compte ouvert au nom de l'Utilisateur. Afin de remplir nos obligations légales, il se peut que nous demandions à l'Utilisateur de nous fournir d'autres renseignements avant d'effectuer un remboursement. Le remboursement de la somme restante sera effectué lorsque toutes les informations requises auront été fournies et lorsque toutes les autres conditions légales de paiement auront été remplies. Les frais de remboursement sont déterminés par la grille des tarifs et sont facturés dans les cas suivants :

1. si la durée de validité du Contrat est prévue par celui-ci et si l'Utilisateur le résilie avant l'expiration de cette durée de validité ;
2. si un remboursement est requis avant la résiliation du Contrat, sauf dans le cas visé au point 1 du présent paragraphe ; ou
3. si un remboursement est demandé plus d'un an après la date de résiliation du Contrat.

7. Effectuer un paiement

7.1. L'Utilisateur peut utiliser la monnaie électronique stockée sur le Compte pour effectuer des paiements dans les commerces en ligne et/ou points de vente ("**Commerces**") qui acceptent les paiements effectués avec la monnaie électronique Aircash émise par l'Émetteur. Le paiement est soumis aux conditions d'acceptation du Commerce telles qu'indiquées sur le site web de celui-ci. Vous ne pouvez effectuer de paiements que si vous disposez d'une somme suffisante sur votre Compte pour réaliser la transaction.

7.2. Les paiements peuvent être limités en fonction des Commerces, de l'âge de l'Utilisateur et du solde du Compte. L'Émetteur ne garantit pas que le Compte pourra être utilisé comme moyen de paiement dans tous les Commerces à tout moment.

7.3. L'Utilisateur peut initier un paiement dans les Commerces qui acceptent les transactions depuis le Compte :

a) en lançant directement un ordre de paiement depuis l'Application Aircash ou en choisissant l'option « paiement Aircash » sur le site du Commerce, et

b) en indiquant à l'employé du point de vente physique que le paiement sera effectué via le porte-monnaie Aircash.

7.4. Dans le cas visé au point a) du paragraphe 7.3., l'Utilisateur sélectionne le Commerce dans l'Application Aircash et choisit le montant du paiement, ou bien il scanne le QR code qui apparaît sur le site web du Commerce ou sélectionne le mode de paiement Aircash sur le site. Dans les deux cas, un ordre de paiement va s'ouvrir dans l'Application Aircash et l'Utilisateur devra l'autoriser et ainsi donner son accord à l'exécution de l'opération de paiement en signant l'ordre numériquement pour prouver l'irrévocabilité du paiement. L'Émetteur effectuera le paiement immédiatement après avoir reçu l'ordre de paiement, ce qui signifie qu'il n'est plus possible de l'annuler une fois qu'il a été confirmé.

7.5. Dans le cas visé au point b) du paragraphe 7.3., l'Utilisateur indique à l'employé du point de vente qu'il va effectuer le paiement via l'Application Aircash et présente à ce dernier le QR code qui s'affiche à l'écran de son téléphone pour qu'il le scanne. L'ordre de paiement complété s'ouvre alors dans l'application et l'Utilisateur l'autorise de la même manière que celle prévue au paragraphe 7.4.

7.6. L'Émetteur peut mettre en place des mesures de sécurité supplémentaires pour confirmer le paiement afin de protéger le Compte contre les transactions non autorisées. L'Utilisateur doit agir conformément aux procédures de sécurité imposées par l'Émetteur.

7.7. Refus d'un ordre de paiement : L'Émetteur refusera d'effectuer un paiement dans les cas suivants :

1. l'exécution d'une transaction contrevient à une disposition de la législation nationale ou internationale, ou enfreint un ordre imposé par une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou il existe un soupçon raisonnable que l'exécution d'une transaction constitue une violation ou une infraction pénale et/ou que la transaction est interdite pour un autre motif ;

2. pour empêcher le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
3. si les informations d'accès et/ou les paramètres de sécurité n'ont pas été fournis ou si les paramètres fournis sont incomplets ;
4. si le Compte est bloqué ; ou
5. si les fonds disponibles sur le Compte sont insuffisants pour réaliser la transaction.

7.8. Si une transaction est refusée, l'Utilisateur en sera immédiatement informé via l'Application Aircash.

8. Paiements en suspens ou irréguliers

8.1. En cas de retard d'Aircash dans l'exécution d'une transaction pour laquelle l'Utilisateur a donné un ordre valide, ce dernier peut demander que nous contactions le prestataire de service de paiement du bénéficiaire et que nous demandions que le paiement soit effectué comme s'il avait été reçu à la date correcte.

8.2. Si l'Émetteur, conformément à la loi, est responsable de l'exécution d'une opération de paiement initiée par l'Utilisateur en tant que payeur, il est obligé de rembourser sans délai le montant du paiement en suspens ou exécuté de façon irrégulière, et si le Compte de l'Utilisateur est débité, il doit rétablir le Compte dans l'état où il se serait trouvé si le paiement incorrect n'avait pas eu lieu, à moins qu'il ne prouve que le prestataire de service de paiement du bénéficiaire a reçu le montant de l'opération de paiement en question.

8.3. L'Émetteur n'est pas responsable de l'inexécution ou de l'exécution irrégulière d'une transaction si l'ordre de paiement est exécuté conformément à l'identifiant unique du bénéficiaire indiqué par l'Utilisateur (par ex. le numéro de téléphone du bénéficiaire).

8.4. L'Utilisateur a le droit de demander un remboursement des frais déduits ou prélevés sur son Compte lorsqu'ils sont liés à une transaction confirmée qui n'a pas été exécutée ou qui a été exécutée de façon irrégulière.

8.5. Lorsqu'une opération de paiement n'est pas exécutée, est exécutée de façon irrégulière ou avec retard, l'Utilisateur est tenu d'en informer l'Émetteur sans délai, aussitôt qu'il en prend connaissance.

9. Prestataires de services tiers

9.1. L'Utilisateur peut :

1. donner l'instruction à un prestataire de services tiers d'accéder aux informations de son Compte ; ou

2. si l'Émetteur fournit aux utilisateurs la possibilité d'émettre des ordres de paiement depuis le Compte de l'Utilisateur, effectuer des paiements depuis son Compte.

9.2. L'Émetteur considère toute instruction reçue de la part d'un prestataire de services tiers comme ayant été reçue de la part de l'Utilisateur. L'Utilisateur ne doit pas divulguer ses informations de sécurité à un tiers.

9.3. L'Émetteur peut refuser à un prestataire de services tiers l'accès au Compte de l'Utilisateur s'il existe un soupçon ou un risque d'accès non autorisé ou frauduleux de la part du prestataire en question. L'Émetteur informera l'Utilisateur des raisons de ce refus au préalable, à moins que cela ne soit pas possible, auquel cas il le fera immédiatement après. Dans les deux cas, l'Émetteur informera l'Utilisateur de la manière qu'il juge la plus appropriée vu les circonstances. L'Émetteur n'informerait pas l'Utilisateur des raisons du refus si cela peut compromettre les mesures de sécurité raisonnables mises en place ou être illégal d'une manière ou d'une autre.

9.4. L'Émetteur peut donner à un prestataire de services tiers un moyen spécifique d'accéder au Compte de l'Utilisateur. Dans ce cas, si le prestataire de services tiers tente d'accéder au Compte d'une autre manière, l'Émetteur peut désactiver l'accès accordé.

9.5. Si l'Utilisateur pense qu'un paiement est incorrect ou non autorisé, il doit en informer l'Émetteur dès que possible, même si l'Utilisateur utilise un prestataire de services tiers.

10. Recevoir des paiements

10.1. Les Commerces peuvent offrir la possibilité d'effectuer un paiement sur le Compte de l'Utilisateur. L'Utilisateur peut lancer la transaction en sélectionnant le mode de paiement « porte-monnaie Aircash » sur le site web du Commerce, auquel cas les conditions de paiement du Commerce s'appliquent. Dès que le Commerce a effectué le paiement, la somme payée est transférée sur le Compte de l'Utilisateur (moins les frais de transaction, le cas échéant). Les paiements reçus de la part du Commerce seront affichés dans l'historique des transactions sur le Compte de l'Utilisateur avec la date de réception (date du paiement), les frais facturés et, le cas échéant, le taux de change utilisé. Chaque transaction possède un identifiant unique et est affichée dans l'historique des transactions. L'Émetteur ne change pas les données affichées dans l'historique des transactions. Vous pourrez régulièrement comparer les paiements entrants à vos propres relevés.

10.2. Il ne sera pas possible de recevoir des paiements si :

1. le Compte de l'Utilisateur est bloqué ou n'a pas le statut requis permettant de recevoir des paiements ;
2. le Commerce n'est pas autorisé à effectuer des paiements sur le Compte de l'Utilisateur.

10.3. Si la demande de paiement du Commerce est refusée, l'Utilisateur en sera informé immédiatement via l'Application Aircash.

10.4. Chaque transaction possède un identifiant unique et est affichée dans l'historique des transactions. Veuillez indiquer cet identifiant lorsque vous communiquez avec nous au sujet d'une transaction particulière. Vérifiez le solde de votre Compte régulièrement. Adressez-vous au Service Client dès que possible pour signaler toute irrégularité ou obtenir des réponses à vos questions.

11. Paiement de factures depuis le porte-monnaie Aircash

11.1. L'Utilisateur a la possibilité de payer les factures affichant un code 2D avec de la monnaie électronique depuis son porte-monnaie Aircash. Les ordres de paiement sont émis en scannant le code 2D présent sur la facture / le bordereau de paiement. L'Utilisateur s'engage à utiliser ce service exclusivement pour effectuer des paiements valides et légaux conformément à la réglementation applicable et aux présentes Conditions générales.

11.2. En exécutant l'ordre de paiement de la facture, l'Utilisateur reçoit un reçu de paiement dans l'Application Aircash sous la forme d'un document PDF qu'il peut télécharger à tout moment. Le prestataire de services de paiement adressera le paiement au bénéficiaire conformément aux instructions du payeur (Utilisateur). Le prestataire de services de paiement s'engage à créditer le bénéficiaire le jour ouvrable même ou au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant à compter du moment où l'ordre de paiement a été reçu, c'est-à-dire de l'exécution du paiement dans l'Application Aircash. Si l'ordre ne peut pas être exécuté, l'Utilisateur recevra une notification dans l'Application Aircash et l'opération sera marquée comme ayant échoué dans la liste des transactions.

11.3. Le paiement des factures depuis le porte-monnaie Aircash est un service pour lequel l'Émetteur facture des frais correspondant à un montant défini dans la grille des tarifs, lequel est prélevé du Compte directement et intégralement le jour où la transaction est exécutée, c'est-à-dire autorisée. Le montant des frais est alors déduit du solde disponible sur le Compte.

12. Retraits d'espèces

12.1. L'Émetteur permet de retirer en espèces la monnaie électronique stockée sur le Compte de l'Utilisateur. Il est possible de retirer de l'argent liquide à un distributeur de billets ou à tout autre guichet automatique géré par un établissement de crédit ayant conclu un contrat avec l'Émetteur. La liste des établissements dont les guichets automatiques peuvent être utilisés pour les retraits d'espèces est disponible sur le site web de l'Émetteur.

12.2. Outre les distributeurs et autres guichets automatiques, il est également possible de retirer des espèces de son Compte aux points de paiement des partenaires contractuels / distributeurs ayant conclu un contrat avec l'Émetteur. La liste des partenaires contractuels est disponible sur le site web de l'Émetteur.

12.3. L'Émetteur fixe les limites initiales de retrait sur le Compte et se réserve le droit de gérer ces limites conformément à la réglementation régissant les opérations de paiement, la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, ainsi qu'aux autres dispositions applicables. L'Émetteur n'est pas tenu d'expliquer à l'Utilisateur la façon dont sont gérées les limites de retrait. Les transactions connexes sont également suivies, et nous nous réservons le droit de faire des vérifications supplémentaires et de bloquer l'exécution de paiements à partir du Compte.

12.4. Le retrait d'espèces à un distributeur ou au point de paiement d'un partenaire contractuel est un service pour lequel l'Émetteur facture des frais correspondant à un montant défini dans la grille des tarifs, lequel est prélevé du Compte directement et intégralement le jour où la transaction est exécutée, c'est-à-dire autorisée. Le montant des frais est alors déduit du solde disponible sur le Compte.

12.4. Comment retirer des espèces : L'Utilisateur peut utiliser le service de retrait d'espèces en envoyant un ordre à l'Émetteur via l'Application Aircash. Après l'envoi d'un ordre de retrait d'espèces correspondant à un certain montant, l'Émetteur vérifie le solde du Compte et, si ce dernier est suffisamment provisionné pour couvrir le montant demandé et les frais associés, l'Utilisateur reçoit immédiatement une notification dans l'Application sous la forme d'un QR code ou d'un code-barres ou, si le retrait se fait à un distributeur, sous la forme d'un code éphémère à usage unique à six chiffres que l'Utilisateur peut utiliser au distributeur ou tout autre guichet automatique permettant de retirer des espèces. Les fonds pourront être retirés immédiatement après réception du code à six chiffres ou du QR code / code-barres.

12.5. Si le retrait se fait à un point de paiement d'un partenaire contractuel, alors le QR code / code-barres doit être présenté au point de paiement à l'employé du partenaire contractuel. Outre le QR code / code-barres, l'employé peut aussi exiger la présentation d'un document d'identité (carte d'identité ou passeport). Si vous ne

présentez pas de document d'identité à la demande de l'employé, ce dernier refusera le paiement.

12.6. Une opération de retrait initiée par l'Utilisateur au moyen d'un QR code / code-barres / code à six chiffres sera considérée comme autorisée lorsque le code aura été saisi au distributeur ou présenté au point de paiement.

12.7. Si le distributeur et/ou le partenaire ne dispose pas des billets correspondant au montant de l'opération demandée, le retrait ne sera pas possible. L'Émetteur ne saurait être tenu responsable si le distributeur ou le point de paiement ne dispose pas des billets correspondant au montant de l'opération de retrait demandée par l'Utilisateur, que le montant soit excessif ou qu'il ne puisse pas être payé en raison d'un manque de billets correspondant au montant approprié, et il n'est pas responsable de la disponibilité et du fonctionnement des distributeurs, guichets automatiques et points de paiement.

13. Paiement sur un compte bancaire

13.1. L'Utilisateur peut utiliser la monnaie électronique stockée sur le Compte pour effectuer des paiements sur les comptes bancaires dont il a entré les coordonnées dans l'Application Aircash.

13.2. L'Émetteur fixe les limites initiales de paiement sur le compte bancaire et se réserve le droit de gérer ces limites conformément à la réglementation régissant les opérations de paiement, la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, ainsi qu'aux autres dispositions applicables. L'Émetteur n'est pas tenu d'expliquer à l'Utilisateur la façon dont sont gérées les limites de retrait. Les transactions connexes sont également suivies, et nous nous réservons le droit de faire des vérifications supplémentaires et de bloquer l'exécution de paiements sur le compte bancaire.

13.3. Les paiements sur un compte bancaire depuis le porte-monnaie Aircash sont un service pour lequel l'Émetteur facture des frais correspondant à un montant défini dans la grille des tarifs, lesquels sont prélevés du Compte directement et intégralement le jour où la transaction est exécutée, c'est-à-dire autorisée. Le montant des frais est alors déduit du solde disponible sur le Compte.

13.4. Comment effectuer un paiement : Dans l'Application Aircash, l'Utilisateur doit d'abord entrer l'IBAN, c'est-à-dire le numéro du compte bancaire vers lequel le paiement sera effectué. Puis l'Utilisateur initie indépendamment la transaction par voie électronique depuis l'application mobile en définissant le montant du paiement dans les limites disponibles et en confirmant l'exécution de l'opération.

13.5. L'ordre émis par l'Utilisateur est exécuté par la banque dans laquelle l'Émetteur a ouvert un compte bancaire. Après réception de l'ordre de paiement de l'Utilisateur, l'Émetteur émet un ordre de paiement correspondant au même montant à la banque dans laquelle l'Utilisateur a un compte. La méthode et les délais d'exécution des ordres de paiement sont définis par la banque de l'Émetteur. Selon l'établissement de l'Émetteur, l'exécution de cet ordre peut prendre quelques minutes, quelques heures, voire même quelques jours et dépend entièrement de la banque de l'Émetteur. L'Émetteur n'a aucune influence sur la procédure, la méthode ou la vitesse d'exécution du paiement par la banque. L'Émetteur exécute les ordres de l'Utilisateur quotidiennement pendant les jours ouvrables.

14. Paramètres de sécurité du Compte

14.1. Il incombe à l'Utilisateur de veiller à ce que les données enregistrées en rapport avec le Compte soient toujours exactes et à jour. L'Utilisateur modifiera ses coordonnées, en particulier son adresse e-mail et son numéro de téléphone, dans le profil du Compte. L'Utilisateur informera l'Émetteur dans les meilleurs délais de tout changement dans ses informations personnelles ou dans les données figurant sur les documents déjà transmis à l'Émetteur. L'Utilisateur est responsable de tout dommage pouvant résulter d'une violation de la présente disposition des Conditions générales.

14.2. L'Émetteur est autorisé à vérifier à tout moment si les informations personnelles enregistrées en rapport avec l'Utilisateur sont exactes et à jour, notamment en demandant à l'Utilisateur de présenter des preuves valables.

14.3. Afin de maintenir le niveau de sécurité du Compte, l'Émetteur est autorisé à contacter l'Utilisateur en envoyant un e-mail à l'adresse électronique enregistrée dans le profil ou en envoyant un SMS ou autre au numéro de téléphone portable fourni.

14.4. L'Utilisateur est tenu de veiller à ce que l'adresse électronique et le numéro de téléphone portable enregistrés soient accessibles et il doit immédiatement télécharger et lire tous les messages envoyés par l'Émetteur afin d'empêcher toute utilisation non autorisée du Compte.

14.5. Si l'Émetteur juge qu'il existe un risque de fraude ou une menace à la sécurité du Compte de l'Utilisateur ou du service Aircash en général, il contactera l'Utilisateur de la façon la plus rapide et la plus sûre au moyen des coordonnées fournis par l'Utilisateur, afin de l'informer des actions à entreprendre pour faire face à ces risques.

14.6. L'utilisation du Compte est limitée au montant disponible sur le Compte au moment où la transaction est confirmée, en y déduisant également le montant des frais applicables.

15. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de veiller à ce que ses données demeurent confidentielles et de prendre les actions nécessaires en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse

15.1. L'Utilisateur est tenu de protéger le téléphone portable sur lequel se trouve l'Application Aircash et son code d'accès à l'application de toute utilisation non autorisée par des tiers car ils constituent la base de la double authentification et sont indispensables pour pouvoir utiliser le Compte. L'Utilisateur sera tenu pour responsable de tous les dommages pouvant résulter d'une négligence dans la protection du téléphone portable sur lequel se trouve l'Application Aircash et du code, et pour la violation des dispositions du présent article et des autres dispositions des Conditions générales.

15.2. Les obligations de l'Utilisateur en matière de sécurité sont au moins les suivantes :

15.2.1. Faire preuve d'une prudence accrue en protégeant l'accès à l'appareil mobile sur lequel se trouve l'Application Aircash ainsi que l'accès à l'Application Aircash elle-même avec un mot de passe confidentiel connu du seul Utilisateur.

– Faire preuve d'une prudence accrue en prenant des mesures pour protéger les données de sécurité personnalisées, attribuées ou choisies, afin d'en prévenir la perte, le vol, l'utilisation frauduleuse ou la divulgation non autorisée.

Par exemple, révéler volontairement ou mettre à disposition d'un tiers les données de sécurité personnalisées attribuées ou choisies sera considéré comme un acte contraire à l'obligation de vigilance, auquel cas l'Utilisateur assumera le risque et les dommages occasionnés et sera également responsable des préjudices qui pourraient être causés à la Société.

15.2.2. En aucun cas, l'Utilisateur ne doit transmettre ou mettre ses données de sécurité personnalisées à disposition par e-mail, sur des sites web ou par un autre moyen, et il ne doit pas ouvrir, transférer ou répondre aux courriers électroniques (e-mails) ou aux SMS donnant l'impression d'avoir été envoyés par Aircash.

L'Utilisateur confirme être informé du fait que tous les e-mails provenant d'Aircash seront envoyés exclusivement depuis l'adresse e-mail officielle d'Aircash finissant par @aircash.eu et que les **employés d'Aircash ne demanderont jamais à l'Utilisateur de divulguer ou de fournir (à l'oral ou à l'écrit) ses identifiants, notamment ses codes d'accès, ses codes d'activation, etc.**

15.2.3. L'Utilisateur ne doit pas ouvrir de courriers électroniques (e-mails), de pièces jointes ou de liens hypertexte (liens) provenant de messages peu fiables ou de messages auxquels il ne s'attend pas de la part du domaine aircash.eu.

15.2.4. L'Utilisateur doit faire attention aux sites web qu'il visite sur les appareils ayant accès à l'Application Aircash, l'accès à certains sites web pouvant augmenter le risque d'infecter les ordinateurs, appareils mobiles et autres appareils avec des logiciels malveillants.

15.2.5. L'Utilisateur ne doit pas apporter de modifications non autorisées aux appareils servant de moyen d'identification / d'autorisation et/ou à l'appareil mobile (par exemple : root, jailbreak).

15.2.6. Si l'Utilisateur a activé l'utilisation de l'authentification biométrique sur l'appareil dont il se sert comme moyen d'identification / d'authentification, il doit s'assurer que seules ses données biométriques sont enregistrées sur cet appareil, car toute connexion effectuée via une méthode d'authentification biométrique sera considérée comme ayant été effectuée par l'Utilisateur, y compris tous les ordres ayant pu être émis après une telle connexion, et l'Utilisateur assumera la pleine responsabilité de tout préjudice en résultant.

15.3. Toutes les données utilisateur et les informations de sécurité pour accéder à l'Application Aircash ou au Compte sont confidentielles et, en tant que telles, elles ne doivent pas être divulguées à des tiers. Les informations sur les transactions sont automatiquement synchronisées avec les applications mobiles de l'Utilisateur et l'Émetteur n'est pas responsable de la divulgation non autorisée de ces informations à des tiers et du vol ou de la perte des téléphones portables de l'Utilisateur. Dans un tel cas, l'Utilisateur est tenu de contacter sans attendre le Service client de l'Émetteur, lequel bloquera immédiatement le Compte de l'Utilisateur. Dans ce cas, l'Émetteur peut permettre à l'Utilisateur, à sa demande, de se réinscrire pour utiliser le service.

15.4. Si les données d'accès ou les paramètres de sécurité ont été perdus, volés, utilisés frauduleusement ou utilisés de toute autre manière non autorisée, l'Utilisateur doit contacter l'Émetteur sans attendre dès le moment où il en a pris ou aurait dû en prendre connaissance, soit par téléphone (le numéro se trouve sur le site web), soit en ligne afin de bloquer son Compte ("Avis de blocage"). Tout délai dans la notification à l'Émetteur peut avoir des répercussions sur la sécurité du Compte de l'Utilisateur et aboutir à une responsabilité de l'Utilisateur pour les pertes si le retard de notification à l'Émetteur est intentionnel ou résulte d'une faute grave. Si l'Utilisateur soupçonne qu'une tierce personne a accédé à son Compte ou s'il soupçonne une autre utilisation frauduleuse, il doit contacter la police immédiatement.

15.5. L'Émetteur ne garantit pas la livraison ou la conformité des biens et services payés via le Compte. Il n'est pas autorisé et ne prendra pas part aux négociations, à l'évolution et/ou aux litiges liés aux relations commerciales entre les commerçants et les Utilisateurs. L'Émetteur permet les paiements en monnaie électronique et il lui incombe d'autoriser les paiements conformément aux obligations prévues par la loi et par les autres dispositions. Les Utilisateurs ont le droit de définir la nature de la relation commerciale sur la base de laquelle la transaction est préparée et payée. Si l'Utilisateur soupçonne un abus ou une autre circonstance illégale, il doit le signaler aux autorités compétentes et entamer les procédures appropriées. L'Émetteur se tient à la disposition de toutes les autorités compétentes.

16. Frais et taux de change

16.1. L'Émetteur ne facture pas de frais pour l'ouverture ou l'activation du Compte, ni pour la consultation du solde.

16.2. Après l'émission de monnaie électronique par l'Émetteur dans un montant équivalent à la valeur monétaire reçue, en cas de changement de détenteur de la monnaie électronique déjà émise à la demande du détenteur, l'Émetteur peut facturer des frais pour le changement de détenteur de la monnaie électronique déjà émise.

16.3. L'Émetteur peut facturer des frais pour les paiements faits à partir du Compte en faveur de certains Commerces. Ces frais seront annoncés à l'Utilisateur avant confirmation du paiement. Les Commerces ont le droit d'exiger des frais pour cette forme de paiement, mais il s'agit d'une relation commerciale directe entre l'Utilisateur et le Commerce qui n'a aucun rapport avec les frais facturés par l'Émetteur.

16.4. L'Émetteur fixe le montant des frais de certains services conformément à la grille des tarifs. Elle se trouve sur la page "[Frais et Commissions](#)" du site web de la société.

16.5. En cas de changement dans le montant ou l'application de certains frais liés au Compte après l'entrée en vigueur des présentes Conditions générales, l'Émetteur en informera les Utilisateurs en bonne et due forme et en temps voulu.

16.6. Le taux de change utilisé pour une conversion monétaire de fonds effectuée par l'Utilisateur dans le porte-monnaie Aircash est disponible sur le site web de l'Émetteur et directement dans l'Application Aircash lors de la conversion.

17. Blocage du Compte

17.1 L'Émetteur peut bloquer le Compte de l'Utilisateur ou en limiter l'utilisation pour des raisons notamment, mais pas exclusivement, liées à la sécurité du Compte ou à ses dispositifs de sécurité, ou s'il soupçonne raisonnablement que le Compte de l'Utilisateur a fait l'objet d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse ou que les dispositifs de sécurité du Compte Aircash ou du service Aircash en général ont été compromis, mais aussi en cas de violation de l'une des dispositions des présentes Conditions générales et/ou d'autres dispositions applicables.

17.2 Dans la mesure du possible, l'Utilisateur sera informé du blocage ou des restrictions d'utilisation du Compte. L'Émetteur n'est pas tenu d'expliquer les motifs pour lesquels il a bloqué ou restreint l'utilisation du Compte s'il a des raisons de penser que cela pourrait nuire à la sécurité de l'Émetteur ou de l'Utilisateur ou à la mise en œuvre des mesures et actions des autorités compétentes.

18. Responsabilité de l'Émetteur

18.1. L'Émetteur ne garantit pas que les Commerces accepteront les paiements faits à partir du Compte ou que l'Émetteur autorisera une transaction particulière. Cela peut être dû à des circonstances liées au système de l'Émetteur ou d'un tiers, à une situation qui est hors du contrôle raisonnable de l'Émetteur, ou au fait que ce dernier soupçonne une utilisation frauduleuse du Compte.

18.2. La responsabilité de l'Émetteur ne saurait être engagée en cas de refus d'un Commerce d'accepter un paiement fait à partir du Compte, en cas de refus de l'Émetteur d'approuver la transaction ou en cas d'annulation ou de suspension du Compte dans la mesure où les présentes Conditions générales et la loi le permettent.

18.3. Sauf disposition contraire de la loi, l'Émetteur n'est pas responsable des pertes ou préjudices directs ou indirects que l'Utilisateur pourrait subir en raison de l'utilisation totale ou partielle ou de l'incapacité à utiliser le Compte, ou en raison de son utilisation par un tiers. L'Émetteur n'est pas non plus responsable des pertes et coûts encourus par l'Utilisateur qui résulteraient du respect des exigences légales et réglementaires de l'Émetteur.

18.4. Au cas où l'Utilisateur n'utiliserait pas le Compte conformément aux présentes Conditions générales ou si l'Émetteur reconnaît que l'Utilisateur utilise le Compte sans autorisation, l'Émetteur a le droit de facturer à l'Utilisateur tous les frais raisonnables engagés par l'Émetteur pour mettre fin à l'utilisation du Compte par l'Utilisateur et pour rembourser tous les fonds dus à l'activité de l'Utilisateur.

19. Responsabilité de l'Utilisateur

19.1. L'Utilisateur informera l'Émetteur immédiatement s'il remarque qu'un paiement non autorisé ou incomplet a été effectué via son Compte et son application mobile. Les réclamations et contestations en lien avec un paiement non autorisé ou incomplet seront rejetées si l'Utilisateur ne notifie pas l'Émetteur dans les 13 (treize) mois à compter de la date du paiement incorrect.

19.2. Dans le cas où l'Utilisateur aurait ou devrait raisonnablement avoir connaissance ou soupçonner la perte, le vol, l'utilisation frauduleuse ou toute autre mise en péril de son Compte, de son téléphone portable, de ses données d'accès ou de tout autre paramètre de sécurité, il doit immédiatement informer l'Émetteur du vol ou de la perte de ses données d'accès, de l'utilisation frauduleuse ou non autorisée de ses données d'accès et de ses paramètres de sécurité.

19.3. En cas de paiement non autorisé ou réalisé de façon incorrecte en raison d'une erreur de notre part, l'Émetteur remboursera la somme payée, y compris les frais éventuels, dès que possible. Cette disposition ne s'applique pas aux situations suivantes :

1. si le paiement non autorisé est dû au manquement de l'Utilisateur à l'obligation de faire preuve de vigilance et de veiller à la sécurité de son téléphone portable et/ou de ses données d'accès, ou à toute autre utilisation ou comportement frauduleux de la part de l'Utilisateur, auquel cas celui-ci demeure responsable du montant total des transactions ;
2. si l'Utilisateur n'informe pas l'Émetteur sans délai de la perte de son téléphone portable et/ou de ses données d'accès ou de tout autre événement qui pourrait raisonnablement menacer la sécurité du Compte de l'Utilisateur après que ce dernier en a pris connaissance ou aurait raisonnablement dû en prendre connaissance, auquel cas l'Utilisateur demeure responsable de toutes les pertes subies jusqu'à ce que l'Émetteur ait été informé de l'événement ;
3. si la transaction n'a pas été autorisée et l'Utilisateur a agi frauduleusement ou compromis la sécurité du Compte de manière intentionnelle ou par négligence, auquel cas l'Utilisateur assume l'entière responsabilité de toutes les pertes ; ou
4. si l'Utilisateur ne conteste pas la transaction et/ou ne signale pas à l'Émetteur la transaction non autorisée ou exécutée de façon irrégulière dans les 13 (treize) mois à compter de la date de la transaction.

19.4. Hormis en cas de comportement frauduleux de la part de l'Utilisateur, le paragraphe précédent ne s'applique pas aux transactions effectuées après notification de l'Utilisateur auprès de l'Émetteur, si ce dernier n'a pas fourni à l'Utilisateur des moyens de notification appropriés, ou si l'Émetteur aurait dû utiliser des moyens forts d'authentification mais n'en a rien fait, auquel cas il est

responsable et doit rembourser à l'Utilisateur tous les montants associés à la transaction non autorisée dès que possible.

19.5. Sans préjudice de ce qui précède, l'Utilisateur s'engage à veiller à la sécurité des données, à consulter l'historique des transactions du Compte régulièrement et fréquemment et à contacter sans attendre le Service client de l'Émetteur pour toute question ou préoccupation.

19.6. En cas de paiements erronés ou mal acheminés, l'Émetteur prendra des mesures raisonnables, conformément à la loi, pour aider l'Utilisateur à obtenir le recouvrement des montants ayant fait l'objet de tels paiements.

19.7. Conformément à ce qui précède, l'Émetteur n'est pas responsable des dysfonctionnements de son service et/ou des services intermédiaires auxquels il a recours pour remplir ses obligations au titre des présentes Conditions générales, à condition qu'un tel dysfonctionnement soit dû à des circonstances exceptionnelles et imprévisibles hors du contrôle raisonnable de l'Émetteur ou de l'intermédiaire concerné.

20. Protection des informations personnelles

20.1. Pour garantir la fonctionnalité des services de l'Application Aircash, notamment l'utilisation du porte-monnaie Aircash, l'Émetteur peut collecter des données personnelles de l'Utilisateur, comme ses nom et prénom, son numéro de téléphone, son adresse e-mail et les copies de documents personnels et autres ("Données personnelles"). L'Émetteur collecte et utilise les données personnelles afin de maintenir la fonctionnalité du service, d'assurer la sécurité des Comptes et des paiements, et de fournir des services aux Utilisateurs, en vertu de quoi il est lié par une obligation de confidentialité envers ces mêmes Utilisateurs et leurs données. L'Émetteur protège les informations personnelles de l'Utilisateur contre tout accès, utilisation ou divulgation non autorisée. Les informations se trouvant sur des serveurs informatiques sont stockées dans un environnement contrôlé et sécurisé, protégé contre les accès, utilisations ou divulgations non autorisés. L'Utilisateur permet expressément à l'Émetteur d'accéder, de traiter et de conserver toutes les informations qu'il lui a transmises dans le but de lui fournir des services de paiement. Ceci n'affecte pas les droits respectifs de l'Émetteur et de l'Utilisateur et les obligations légales relatives à la protection des informations. L'Utilisateur peut retirer son consentement en fermant son Compte. Si l'Utilisateur retire son consentement, l'Émetteur cessera d'utiliser ses informations à cette fin, mais il peut continuer à traiter les informations à d'autres fins pour des situations régies par d'autres bases juridiques, comme lorsqu'il est légalement tenu de conserver les données et les relevés des transactions.

20.2. Les informations personnelles de l'Utilisateur sont traitées conformément à la réglementation applicable. Les informations personnelles de l'Utilisateur sont contrôlées par l'Émetteur et utilisées conformément à la nécessité de fournir le service. En outre, l'Émetteur utilise les données personnelles de l'Utilisateur, ainsi que d'autres données collectées ou générées durant leur relation, telles que les informations sur les transactions, l'historique des transactions et autres, afin de pouvoir fournir aux Utilisateurs les services requis (y compris, entre autres, à des fins telles que l'administration, le service client, la vérification de l'identité de l'Utilisateur, la prévention de la fraude et le développement des produits et des affaires). Pour en savoir plus sur la protection des données, consultez les [Informations sur le traitement des données personnelles](#), qui sont disponibles sur le site web.

20.3. L'Émetteur divulguera les données personnelles de l'Utilisateur à des tiers seulement si cela est nécessaire au traitement des transactions et seulement à des tiers avec qui il a une relation contractuelle sur la protection des données, afin d'assurer les services qu'il fournit aux Utilisateurs ou pour faciliter des transactions futures voire compléter les données avec des informations provenant de sources accessibles au public. Cela aide aussi l'Émetteur à comprendre et à améliorer son offre de produits et de services. L'Émetteur peut également divulguer les informations personnelles de l'Utilisateur à des tiers lorsque cela est jugé raisonnablement nécessaire, dans le but de prévenir et de détecter des infractions pénales ou lorsque la loi l'exige. L'Émetteur conservera les informations, les choix marketing et l'historique des transactions de l'Utilisateur selon un calendrier de conservation pour une durée n'excédant pas celle qui est nécessaire pour atteindre les finalités pour lesquelles les données ont été collectées et conformément à la réglementation applicable.

20.4. L'Utilisateur a le droit d'accéder à ses données et d'en demander une copie, et il peut corriger, effacer ou bloquer les informations qui sont incomplètes, inexactes ou obsolètes, sauf disposition contraire de la loi. Il peut également contester à tout moment la façon dont ses informations sont collectées, traitées ou utilisées, surtout dans les cas où le traitement n'est pas nécessaire à la fourniture du service, ou lorsque ce droit découle d'une loi ou d'un règlement.

20.5. L'Émetteur répond de la conservation responsable et légalement justifiée des informations personnelles de l'Utilisateur et de leur utilisation non autorisée ou illégale par lui-même et par toute autre personne à qui il a communiqué ces informations sans autorisation. L'Utilisateur accepte expressément que l'Émetteur échange de telles informations avec des tiers ou des Commerces nécessaires à l'exécution du service que l'Utilisateur utilise avec l'assistance de tiers ou de Commerces via les services de l'Émetteur.

20.6. L'Émetteur tiendra les Utilisateurs régulièrement informés de l'état de leur Compte, de la protection des informations et d'autres événements importants. En acceptant les présentes Conditions générales, l'Utilisateur accepte de recevoir de telles informations par e-mail, par SMS ou via l'Application Aircash. De même, l'Émetteur informera l'Utilisateur des campagnes promotionnelles, des conditions spéciales, etc., si celui-ci a accepté de recevoir de telles informations.

21. Durée et résiliation du Contrat

21.1. Le Contrat entre l'Émetteur et l'Utilisateur sur l'utilisation du Compte est conclu pour une durée indéterminée..

21.2. L'Utilisateur peut résilier le présent Contrat à tout moment en envoyant un e-mail à l'Émetteur ou via l'Application Aircash.

21.3. L'Émetteur est autorisé à mettre un terme à la relation contractuelle en envoyant un préavis de 2 (deux) mois par e-mail à l'adresse fournie par l'Utilisateur.

21.4. En cas de motif impérieux, l'Émetteur peut mettre un terme à la relation contractuelle avec l'Utilisateur avec effet immédiat à tout moment en envoyant un e-mail à l'adresse fournie par ce dernier, nonobstant les autres dispositions (résiliation extraordinaire). Les motifs impérieux justifiant une résiliation du Contrat avec effet immédiat sans préavis comprennent, sans s'y limiter, les situations suivantes :

1. l'Utilisateur n'a pas fourni d'informations exactes et/ou complètes sur son identité ou a dissimulé d'autres faits importants qui auraient influencé la décision de l'Émetteur de nouer une relation commerciale avec lui ;
1. l'Utilisateur a enfreint les dispositions des présentes Conditions générales ;
2. on soupçonne que l'Utilisateur a commis un délit ou une infraction pénale ou a enfreint les dispositions de la réglementation relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme ;
3. l'Utilisateur utilise le Compte de manière illégale et/ou illicite et/ou à des fins illégales et/ou illicites ;
4. il existe un soupçon de menace à la sécurité ; ou
5. l'Émetteur est obligé d'annuler le contrat sans préavis pour des raisons légales.

21.5. Le Compte de l'Utilisateur est bloqué au moment où la résiliation du Contrat prend effet. L'Émetteur doit payer à l'Utilisateur le montant présent sur le Compte au moment du blocage, moins les paiements dus et autres frais éventuels. En cas de résiliation du Contrat, l'Utilisateur doit respecter les dispositions relatives au Remboursement. Il ne sera plus possible de demander le remboursement de la

monnaie électronique stockée sur le Compte de l'Utilisateur 6 (six) ans après la résiliation du Contrat.

22. Modification des Conditions générales

22.1. L'Émetteur est autorisé à modifier les présentes Conditions générales sous réserve d'informer l'Utilisateur des changements prévus au moins 2 (deux) mois avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

22.2. L'Émetteur doit informer l'Utilisateur par écrit des modifications prévues des Conditions générales au moins 2 (deux) mois avant leur entrée en vigueur. L'avis sera envoyé à l'adresse électronique de l'Utilisateur enregistrée sur le Compte.

22.3. Sauf en cas de réclamation écrite de l'Utilisateur avant la date d'entrée en vigueur des modifications des Conditions générales, il sera considéré que l'Utilisateur consent à ces changements, lesquels feront alors partie intégrante du Contrat passé avec l'Utilisateur. Si l'Utilisateur ne consent pas aux changements proposés, il a le droit de résilier le Contrat sans frais avec effet immédiat sans frais à n'importe quelle date avant l'entrée en vigueur des modifications des Conditions générales. Dans sa communication sur les modifications, l'Émetteur informera l'Utilisateur des conséquences d'une absence d'objection de sa part et de son droit à résilier le Contrat sans frais et sans préavis.

22.4. L'amélioration de la fonctionnalité du service, objet des présentes Conditions générales, l'introduction d'un nouveau service et le changement du mode de paiement et/ou des Commerces, les changements n'ayant pas une importance significative pour les droits de l'Utilisateur et/ou qui sont au bénéfice de ce dernier, ne seront pas considérés comme une modification des Conditions générales.

23. Transfert des obligations contractuelles

23.1. L'Émetteur est autorisé à tout moment à transférer ses droits et obligations découlant du Contrat et des présentes Conditions générales à un tiers. Un tel transfert n'aura pas d'incidence sur les droits de l'Utilisateur.

23.2. L'Émetteur informera l'Utilisateur du transfert du Contrat au moins 2 (deux) mois à l'avance en envoyant un e-mail à l'adresse enregistrée sur son Compte. L'Utilisateur peut résilier le Contrat avec effet immédiat avant la date prévue du transfert.

23.3. L'Utilisateur n'est pas autorisé à transférer les créances vis-à-vis de l'Émetteur à un tiers, ou de les donner en gage ou en nantissement, notamment mais non exclusivement, les créances sur le montant du Compte, à moins que l'Émetteur n'en décide autrement.

24. Informations aux Utilisateurs

L'Émetteur envoie des informations (y compris des informations légales et commerciales) aux Utilisateurs via les coordonnées qu'ils ont fournies à l'Émetteur. L'Utilisateur est obligé d'informer l'Émetteur sans délai de tout changement d'adresse postale, de numéro de téléphone (fixe ou portable) ou d'adresse e-mail. Il peut le faire en modifiant les informations enregistrées sur son Compte dans « Mon profil » ou en contactant le Service client. L'Émetteur n'est pas responsable si l'Utilisateur ne l'informe pas du changement de ses coordonnées.

25. Règlement des litiges

25.1. Une réclamation désigne toute déclaration actant le mécontentement exprimé envers l'Émetteur par un Utilisateur, ancien ou actuel, dans le cadre de la fourniture des services qui font l'objet des présentes Conditions générales. Les réclamations peuvent être déposées de l'une des manières suivantes :

1. par e-mail: prigovor@aircash.eu
2. par voie postale: Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, Zagreb

25.2. La réclamation doit contenir au moins :

1. les informations personnelles de l'Utilisateur ;
2. une description détaillée de l'événement / de la situation ou des circonstances qui ont provoqué le mécontentement faisant l'objet de la réclamation et la preuve du bien-fondé de celle-ci ;
3. une adresse postale ou électronique pour répondre à la réclamation.

25.3. Aircash ne répond pas aux réclamations anonymes.

25.4. L'Émetteur doit, conformément à la réglementation en vigueur, délivrer à l'Utilisateur un accusé de réception de la réclamation. Les demandes adressées oralement (par téléphone) ne sont pas considérées comme des réclamations et sont résolues immédiatement après leur réception dans la mesure du possible. S'il n'est pas possible de résoudre la réclamation immédiatement après sa réception, elle est alors transmise à l'unité organisationnelle de l'Émetteur chargée du traitement des réclamations, selon le domaine d'activité. Dans le cas où la réclamation ne contiendrait pas toutes les informations nécessaires, le demandeur sera invité à les compléter. En règle générale, l'Émetteur envoie la réponse à la réclamation de la même manière que celle-ci lui a été adressée ou de la manière ou à l'adresse fournie par le demandeur dans la réclamation.

25.5. La réponse à une réclamation écrite est envoyée par écrit. L'Émetteur doit, conformément à la réglementation applicable, répondre à la réclamation dans les 10

(dix) jours suivant sa date de réception ; exceptionnellement, si l'Émetteur ne peut pas répondre dans les 10 (dix) jours suivant la date de réception pour des raisons hors de son contrôle, il doit envoyer à l'Utilisateur une réponse provisoire dans ce délai, dans laquelle il précise les raisons de la réponse tardive à la réclamation et la date limite à laquelle l'Utilisateur recevra une réponse finale, qui ne doit pas excéder 35 (trente-cinq) jours à compter de la date de réception de la réclamation. Dans la réponse finale, nous vous informerons également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la BCC.

25.6. Le dossier relatif à la réclamation est conservé sous forme électronique et contient des informations sur l'auteur, le contenu et la date de la réclamation, les modifications éventuelles apportées à la réclamation, et la date de la réponse.

25.7. Si vous jugez, ou si toute autre personne ayant un intérêt légitime juge que nous avons manqué à nos obligations en vertu du titre II et/ou III de la Loi sur les systèmes de paiement ou de la Loi sur la monnaie électronique, ou que nous avons contrevenu au Règlement (EU) 2015/751 et/ou à l'article 5, paragraphes 2, 3 et 4 de la Loi sur la mise en œuvre de la réglementation européenne régissant les systèmes de paiement, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la BCC, autorité compétente en la matière.

25.8. En complément du dépôt d'une réclamation auprès de la BCC, vous pouvez également soumettre une proposition de règlement alternatif des litiges de consommation. Vous pouvez soumettre votre proposition au Centre de médiation de la Chambre de commerce croate, Zagreb, Rooseveltov trg 2 (www.hgk.hr/centar-zamirenje). Nous sommes dans l'obligation de participer au processus alternatif de règlement des litiges engagé de cette manière.

25.9. De même, si vous avez conclu avec nous un contrat de vente ou de services en ligne en tant que consommateur, vous avez le droit de déposer une réclamation via la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

25.10. Les communications se feront en croate ou en anglais.

Entrée en vigueur

Les présentes Conditions générales entrent en vigueur le 23 avril 2023. Avec l'entrée en vigueur des présentes Conditions générales, les Conditions générales du 15 janvier 2023 seront abrogées.

Fait à Zagreb, le 23 février 2023

Aircash d.o.o.