

# Termini e condizioni generali

Termini e condizioni generali

Termini e condizioni generali per il Servizio Portafoglio di Aircash (“Termini e condizioni generali”)

*Leggere attentamente i presenti Termini e condizioni generali. I presenti Termini e condizioni generali contengono informazioni importanti su diritti e obblighi dell'utente in relazione al servizio portafoglio di Aircash. L'utente è tenuto ad accettare i presenti Termini e condizioni generali nel corso della procedura di registrazione ed è tenuto a utilizzare il servizio in conformità con i presenti Termini e condizioni generali.*

## 1. Generalità

1.1. Il servizio portafoglio di Aircash è fornito dalla società Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, 10000 Zagreb, OIB: HR99833713101 (di seguito: “noi” o “Emittente” o “Fornitore di servizi di pagamento” o “Aircash”) che emette moneta elettronica in conformità con l’approvazione dell’organo di vigilanza, la Banca Nazionale Croata (“BNC”) per l’emissione di moneta elettronica, numero: 251-020/10-19/BV del 3 ottobre 2019. L’Emittente è stato iscritto nel **registro** degli istituti di pagamento e degli istituti di moneta elettronica dell’Autorità bancaria europea (ABE).

1.2. Il portafoglio di Aircash è un servizio all’interno dell’applicazione mobile di Aircash (“AircashApp”), in cui l’utente del servizio deposita denaro elettronico per le transazioni e/o l’acquisto di beni e servizi (di seguito denominato “Conto”). Ai sensi dei presenti Termini e condizioni generali, l’Utente è la persona che ha aperto il Conto e che ha accettato i presenti Termini e condizioni generali nell’ambito del rapporto contrattuale (“Utente”).

1.3. I presenti Termini e condizioni generali disciplinano tutto ciò che riguarda il servizio portafoglio di Aircash, ossia l’apertura, l’utilizzo e la chiusura del Conto, nonché l’emissione e il rimborso di moneta elettronica dal Conto. I Termini generali costituiscono anche un contratto tra noi, in qualità di Emittente di moneta elettronica e di Fornitore del conto, da una parte, e l’Utente, dall’altra (il “Contratto”).

1.4. Informazioni di contatto dell’Emittente:

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

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

1.5. La registrazione e l'utilizzo del Conto da parte dell'Utente avvengono all'interno dell'applicazione Aircash dell'Emittente, nella quale l'Utente conferma di aver letto e accettato i presenti Termini e condizioni generali prima di utilizzare il servizio.

La versione attuale dei presenti Termini e condizioni generali è disponibile sul nostro sito web <https://aircash.eu> ("pagina web) alla voce "Termini e condizioni generali – Portafoglio Aircash".

1.6. Nel caso in cui il portafoglio di Aircash venga utilizzato per i servizi A-bon, alcuni diritti e obblighi non disciplinati dai presenti Termini e condizioni generali saranno soggetti ai Termini e condizioni generali per l'emissione di moneta elettronica A-bon (disponibili all'indirizzo: <https://abon.cash/> – Si assicuri di leggere questi termini e condizioni se intende utilizzare l'A-bon) In caso di discrepanza tra i presenti Termini e condizioni generali e i Termini e condizioni generali per l'emissione di moneta elettronica A-bon, i presenti Termini e condizioni generali prevarranno per quanto riguarda i diritti e gli obblighi legati al Conto.

1.7. I diritti relativi alla proprietà intellettuale dell'applicazione Aircash e dell'intera soluzione ICT ("Software") sono di proprietà dell'Emittente e/o dei suoi fornitori. A eventuali copie dell'intero Software o di una sua parte effettuate da terzi, autorizzati o non autorizzati, sono anch'esse di proprietà dell'Emittente e/o dei suoi fornitori.

1.8. L'Emittente consente l'utilizzo del Software esclusivamente in conformità ai presenti Termini e condizioni generali. L'Emittente si riserva tutti i diritti non specificamente concessi ai sensi dei Termini e condizioni generali. I Termini e condizioni generali conferiscono agli utenti il diritto di utilizzare il Software, senza tuttavia acquisirne i diritti di proprietà. L'utente si impegna a non effettuare tali copie non autorizzate.

## 2. Conto

2.1. Il conto è un portafoglio elettronico all'interno dell'applicazione Aircash, dove il denaro elettronico viene depositato in forma digitale. Lo scopo principale del Conto è quello di depositare denaro elettronico, inviare e ricevere denaro, nonché utilizzare il Conto in altri modi stabiliti dall'Emittente.

2.2. La moneta elettronica depositata sul Conto è moneta elettronica come definita dalla Legge croata sulla moneta elettronica, che può essere modificata di volta in volta (di seguito denominata "Legge sulla moneta elettronica").

2.3. I diritti del titolare della moneta elettronica e il diritto di utilizzare il Conto appartengono esclusivamente all'Utente che ha aperto il Conto.

2.4. La moneta elettronica presente sul Conto ha una validità illimitata e l'Utente potrà gestirla finché il Conto sarà attivo. Gli Utenti non beneficiano di alcun interesse sulla moneta elettronica presente sul Conto.

2.5. Il Conto non è un conto bancario e i fondi sul Conto non sono inclusi nei sistemi di garanzia dei depositi stabiliti dalla normativa sui diritti dei depositanti di fondi. Accettando i presenti Termini e condizioni generali, l'utente riconosce che la Legge sui sistemi di garanzia dei depositi, così come può essere di volta in volta emendata, nonché altre leggi e regolamenti della Repubblica di Croazia e/o di altri Paesi e/o legislazioni dell'UE che disciplinano i depositi assicurativi presso gli istituti di credito, non si applicano al Conto. I fondi sul Conto sono tutelati in conformità alla Legge sulla moneta elettronica.

2.6. Il Conto dell'Utente è espresso nella valuta che viene selezionata o in base all'area di utilizzo assegnata del servizio. Qualora il beneficiario o il punto di pagamento esegua una transazione in una valuta diversa da quella della Fattura, la valuta sarà convertita conformemente alle regole del beneficiario o del punto di pagamento, in merito alle quali l'Emittente non esercita alcuna influenza e declina ogni responsabilità.

2.7. Entro un termine ragionevole, l'Utente ha il diritto di ottenere dall'Emittente tutte le informazioni disponibili sulle transazioni eseguite nell'ambito del rapporto contrattuale, nonché il saldo del Conto, la data di ricezione o di trasferimento (data di addebito o di valuta), le commissioni addebitate e, se del caso, il tasso di cambio utilizzato. A tal fine, l'Emittente utilizzerà la cronologia delle transazioni disponibile nella sezione Dati utente del Conto.

### 3. Condizioni

3.1. Registrandosi per utilizzare il Conto, l'Utente garantisce e conferma di essere autorizzato a farlo e che, registrandosi per utilizzare il Conto, non viola i regolamenti e/o altri ordini delle autorità competenti dello Stato le cui leggi si applicano ai suoi diritti e doveri. In caso contrario, l'Utente è responsabile degli eventuali danni derivanti dall'uso non autorizzato del servizio.

3.2. Al momento della creazione del Conto nell'ambito dell'Applicazione Aircash, l'Emittente verifica e controlla l'identità dell'utente e ha il diritto di richiedere all'utente documenti e dati di identificazione validi, nonché di eseguire ulteriori controlli sull'Utente e sul Conto in conformità alle normative e alle politiche interne pertinenti.

3.3. Durante la procedura di registrazione per l'utilizzo del servizio portafoglio di Aircash, l'Utente è tenuto a presentare gli opportuni documenti di identificazione validi emessi dall'autorità competente, a loro volta accettati dall'Emittente. I documenti devono essere inviati sotto forma di registrazione nell'ambito del processo di identificazione a distanza per via elettronica, che l'Emittente esegue

direttamente utilizzando l'applicazione Aircash. Come parte della procedura di identificazione a distanza, inoltre, l'Emittente verifica l'identità dell'Utente con i documenti di identificazione trasmessi per via elettronica.

3.4. Accettando i presenti Termini e condizioni generali, l'Utente accetta di prendere parte alla procedura di identificazione a distanza tramite mezzi elettronici e accetta che l'Emittente crei e conservi le registrazioni effettuate nel corso della procedura di identificazione a distanza, il tutto al fine di proteggere l'integrità dell'Utente e della sua moneta elettronica e la sicurezza delle operazioni di pagamento, nonché per conformarsi ad altre normative pertinenti. L'utente conferma di essere pienamente informato che le procedure di identificazione e verifica dell'identità sono necessarie per rispettare le normative e le procedure di prevenzione del riciclaggio di denaro e del finanziamento del terrorismo.

3.5. L'Utente si impegna a fornire all'Emittente esclusivamente dati e documenti personali dettagliati, validi e attendibili nell'ambito della procedura di accertamento e verifica della propria identità e conferma di essere a conoscenza del fatto che qualsiasi altra azione è contraria alla legge.

3.6. L'Emittente ha il diritto di richiedere in qualsiasi momento, prima, durante e/o dopo la registrazione, ulteriori informazioni e documenti all'Utente; il rifiuto dell'Utente di presentare quanto richiesto è motivo di interruzione della registrazione o di risoluzione straordinaria del presente Contratto.

3.7. L'utente dovrà disporre di uno smartphone con accesso a Internet e che supporti l'installazione dell'applicazione Aircash, la ricezione di notifiche e messaggi SMS (questa opzione può essere disattivata sul cellulare, l'Utente deve attivarla per garantire la piena funzionalità dell'applicazione), con la possibilità di utilizzare il sistema operativo iOS o Android. La fornitura di servizi di telefonia mobile (che può essere soggetta a pagamento) non è oggetto del presente Contratto. L'Emittente non è responsabile di eventuali errori nel funzionamento dell'applicazione Aircash che possono derivare dall'utilizzo di dispositivi mobili e sistemi operativi diversi e inadeguati.

3.8. L'Utente può aprire solo un Conto, che dovrà essere intestato all'Utente e potrà essere utilizzato esclusivamente per le sue esigenze personali. L'Utente non può aprire un Conto a proprio nome per conto di terzi e/o aprire un Conto che sarà utilizzato per le esigenze di terzi. L'Utente non è autorizzato a trasferire il Conto a terzi, né a consentire a terzi di utilizzare il Conto in alcun modo, e qualsiasi azione contraria a tale disposizione sarà considerata un uso improprio, per cui l'Utente è responsabile nei confronti dell'Emittente per tutti gli eventuali danni, e l'Emittente si riserva il diritto di bloccare temporaneamente o permanentemente il Conto o di rescindere in via straordinaria il Contratto.

3.9. L'Utente non può utilizzare il Conto per scopi contrari alla legge, tra cui transazioni e/o il pagamento di beni e/o servizi che sono considerati dalla legge un reato e/o un illecito nel territorio del Paese di cui l'Utente è cittadino e/o in cui si trova al momento della transazione e/o verso cui la transazione è diretta. L'utente si assume tutte le responsabilità in caso di uso illegale del Conto.

#### 4. Registrazione, utilizzo e chiusura del Conto

4.1. Al fine di poter utilizzare il servizio Conto, l'utente deve innanzitutto scaricare l'applicazione Aircash ed eseguire la procedura di registrazione in conformità con l'Art. 3 dei presenti Termini e condizioni generali. Nell'ambito della procedura di registrazione, l'Utente è tenuto a confermare di aver letto e accettato i presenti Termini e condizioni generali, inviando così irrevocabilmente una richiesta elettronica per l'apertura di un Conto e l'instaurazione di un rapporto contrattuale.

4.2. Durante la registrazione, all'Utente verrà chiesto di selezionare anche i dati per tutelare la sicurezza durante l'apertura e l'utilizzo dell'applicazione Aircash e accedere in sicurezza al Conto. Tutte le istruzioni sulla modalità di registrazione saranno visualizzate all'interno dell'App Aircash durante la procedura di registrazione e di verifica dei dati dell'Utente.

4.3. La relazione contrattuale tra l'Utente e l'Emittente si intende costituita al momento della conferma dei dati ricevuti e della verifica dell'identità dell'Utente, che consente la piena funzionalità dell'App Aircash e l'utilizzo del Conto. L'Emittente si riserva il diritto di rifiutare la procedura di verifica del profilo e l'instaurazione di un rapporto contrattuale e/o di limitare le funzionalità del servizio all'Utente tenuto conto degli obblighi previsti dalle disposizioni di legge o di particolari circostanze del caso.

4.4. Nonostante il soddisfacimento delle condizioni specificate nel presente articolo, l'Emittente si riserva il diritto di rifiutare a sua discrezione l'apertura di un Conto e di stipulare un contratto con la persona che ha presentato la richiesta di apertura di un conto e non è tenuto a giustificare tale decisione.

4.5. Installando e utilizzando l'applicazione Aircash, l'Utente approva: che l'applicazione Aircash acceda ai dati del dispositivo mobile, alla rubrica, alla fotocamera e al microfono, al fine di facilitarne l'utilizzo da parte dell'Utente; che l'applicazione abbia accesso ai servizi di geo-localizzazione dello smartphone, al fine di facilitarne l'utilizzo da parte dell'Utente; di ricevere occasionalmente notifiche da parte dell'Emittente e/o dei suoi partner, in buona fede attraverso l'applicazione Aircash, SMS e/o e-mail; i presenti Termini e condizioni generali. L'Emittente si impegna a non alienare, affittare, prestare o rendere altrimenti disponibile a terzi l'elenco degli utenti Aircash.

4.6. Entro 14 giorni dalla data di apertura del Conto, l'utente può chiudere il Conto senza alcun costo contattando il Servizio di assistenza clienti dell'Emittente

(“Servizio di assistenza clienti“). Tuttavia, qualora vi sia della moneta elettronica depositata sul Conto, l'utente sarà tenuto a richiederne il rimborso completo. Le transazioni e le commissioni per le transazioni effettuate prima della chiusura del Conto (ivi comprese le transazioni iniziate ma non completate prima della chiusura del Conto) non saranno revocate e l'utente sarà tenuto a saldarle.

## 5. Versamento sul Conto

5.1. Dopo aver aperto un Conto, l'utente potrà depositare denaro sul suo Conto in tutte le modalità disponibili:

5.1.1. Tramite pagamento in contanti presso il distributore di moneta elettronica dell'Emittente.

Quando la transazione di pagamento viene confermata, l'Utente dispone di moneta elettronica sul Conto per un importo pari al valore monetario ricevuto.

5.1.2. Effettuando un pagamento tramite carta di credito o di debito direttamente nell'App Aircash.

Quando la transazione di pagamento viene confermata, l'Utente dispone di moneta elettronica sul Conto per un importo pari al valore monetario ricevuto.

L'Utente può collegare al Conto esclusivamente le carte che è autorizzato a utilizzare; effettuando un pagamento con una carta di credito/debito, l'utente garantisce di essere autorizzato a utilizzare la carta stessa, in caso contrario è responsabile di qualsiasi danno che possa derivare dall'uso non autorizzato della carta in questione.

5.1.3. Pagamento tramite bonifico bancario diretto

All'atto del versamento sul Conto tramite bonifico bancario, l'Utente è responsabile dell'inserimento corretto e completo di tutte le istruzioni di pagamento come mostrato nell'App Aircash al momento dell'ordine di pagamento (IBAN, modello e numero di riferimento del pagamento). Qualora tutti i dati non siano stati inseriti correttamente, l'Emittente non è in grado di ricaricare il Conto dell'Utente. L'ordine impartito dall'Utente viene eseguito dalla banca presso la quale l'Utente detiene un conto bancario, e potrebbe essere necessario qualche tempo prima che l'importo sia visibile sul Conto. Le modalità e le scadenze per l'esecuzione degli ordini di pagamento sono definite dall'istituto di credito dell'Utente. Il termine di esecuzione dell'ordine, in funzione dell'istituto di credito dell'Utente, può essere di alcuni minuti, ore o addirittura giorni e dipende interamente dall'istituto di credito dell'Utente. L'Emittente non esercita alcuna influenza sulla procedura, sul metodo e sulle dinamiche di pagamento da parte dell'istituto di credito. I fondi pagati saranno disponibili sul Conto dell'Utente al più tardi il giorno lavorativo successivo a quello in cui l'Emittente ha ricevuto i fondi con dati corretti e completi. Nel caso in cui i fondi

siano ricevuti con dati incompleti o errati, in base ai quali non è possibile identificare il Conto dell'Utente, l'Emittente restituirà i fondi al pagatore, salvo che l'Utente contatti l'Emittente entro 14 giorni dalla ricezione e integri i dati dell'ordine di pagamento. L'Emittente si riserva il diritto di addebitare e dedurre dall'importo ricevuto tutti gli oneri bancari e le spese addebitate all'Emittente in relazione al rispettivo pagamento e restituzione.

5.2. L'Emittente stabilisce i limiti iniziali e si riserva il diritto di gestire i limiti dei pagamenti sul Conto e li mantiene in conformità con le norme che regolano le operazioni di pagamento, la prevenzione del riciclaggio di denaro e del finanziamento del terrorismo, nonché altre normative pertinenti. L'Emittente non è tenuto a fornire all'Utente spiegazioni in merito alla gestione dei limiti. Anche le transazioni correlate vengono monitorate e ci riserviamo il diritto di effettuare ulteriori controlli, chiamate e di sospendere l'esecuzione di operazioni di pagamento sul Conto.

5.3. L'Emittente monitora il saldo medio di denaro contante sul Conto, i valori medi delle transazioni e, qualora rilevi una deviazione nel saldo del Conto, si riserva il diritto di contattare l'Utente per ulteriori controlli e si riserva il diritto di bloccare temporaneamente il Conto fino all'esecuzione di tutti i controlli necessari al fine di proteggere i fondi e rispettare la legge.

5.4. L'Emittente si riserva il diritto di ampliare le opzioni per rimpinguare il Conto e informerà l'Utente di qualsiasi cambiamento attraverso uno dei canali di comunicazione aperti nel modo più opportuno.

## 6. Rimborso

6.1. L'Utente ha la facoltà di richiedere in qualsiasi momento il rimborso della moneta elettronica presente sul Conto al valore nominale, in tutto o in parte, qualora richieda il rimborso prima della risoluzione del contratto.

6.2. Qualora intenda riscattare i fondi dal Conto, l'Utente sarà tenuto a inviare una e-mail all'indirizzo di posta elettronica [info@aircash.eu](mailto:info@aircash.eu) e a richiedere il rimborso dal Conto, oppure sarà tenuto a presentare una richiesta scritta all'indirizzo dell'Emittente tramite lettera raccomandata. Unitamente alla richiesta, l'Utente è tenuto ad allegare la scansione di un documento d'identità valido o di un passaporto e il numero di telefono di contatto, nonché il numero di conto aperto presso un istituto di credito nella Repubblica di Croazia o nell'Unione Europea, sul quale verranno versati i fondi riscattati, accompagnato da IBAN e BIC. Il rimborso viene effettuato esclusivamente su un conto bancario aperto a nome dell'Utente. Al fine di adempiere ai nostri obblighi legali, prima di effettuare un rimborso ci riserviamo il diritto di richiedere ulteriori informazioni all'Utente. Il rimborso dell'importo residuo avverrà previa presentazione di tutti i dati richiesti, oltre che al soddisfacimento di

altre condizioni legali per il pagamento. La commissione di rimborso è determinata dal Listino prezzi e si applica nei seguenti casi:

1. qualora il Contratto preveda un periodo di validità dello stesso e l'Utente receda dal Contratto prima della scadenza di tale periodo di validità;
2. qualora il rimborso sia richiesto prima della risoluzione del Contratto, salvo il caso di cui al punto 1 del presente paragrafo, o
3. qualora l'utente richieda il rimborso trascorso un anno dalla data di risoluzione del Contratto.

## 7. Esecuzione di un pagamento

7.1. L'Utente può utilizzare la moneta elettronica del Conto per effettuare pagamenti nei negozi online e/o nei punti vendita ("Negozi") che accettano pagamenti con moneta elettronica Aircash emessa dall'Emittente. Il pagamento è soggetto ai termini del Negozio che accetta il pagamento, come indicato sul sito web del Negozio stesso. È possibile effettuare pagamenti esclusivamente qualora il Conto disponga di un importo sufficiente per completare la transazione.

7.2. I pagamenti possono essere limitati a seconda dei Negozi, dell'età dell'Utente e dello stato del Conto. L'Emittente non garantisce che il Conto sia sempre disponibile come metodo di pagamento per tutti i Negozi.

7.3. L'utente può avviare il pagamento presso i Negozi che accettano pagamenti dal Conto:

a) avviando direttamente un ordine dall'applicazione Aircash o selezionando l'opzione "Pagamento Aircash" sul sito web del Negozio, e

b) presso il punto vendita fisico con l'indicazione al cassiere che il pagamento sarà effettuato tramite il portafoglio di Aircash.

7.4. Nel caso 7.3. alla lettera a) l'Utente selezionerà il Negozio all'interno dell'applicazione Aircash e selezionerà l'importo del pagamento oppure sul sito web del Negozio apparirà un codice QR che l'Utente dovrà scansionare dall'applicazione Aircash o selezionando il metodo di pagamento Aircash sul sito web del Negozio. In entrambi i casi, l'Utente aprirà un ordine di pagamento all'interno dell'applicazione Aircash, che autorizzerà e quindi darà il consenso all'esecuzione della transazione di pagamento e firmerà digitalmente l'ordine al fine di dimostrare l'irrevocabilità del pagamento. L'Emittente effettuerà il pagamento immediatamente dopo aver ricevuto l'ordine di pagamento, il che significa che non sarà più possibile cancellare l'ordine una volta confermato.

7.5. Nel caso 7.3. alla lettera b) l'Utente indica al cassiere del punto vendita che effettuerà il pagamento tramite l'applicazione Aircash e mostra al cassiere il codice QR dallo schermo del suo cellulare che il cassiere scansiona. In seguito, l'ordine di



pagamento completato viene aperto all'Utente e questi lo autorizza con le stesse modalità di cui al punto 7.4.

7.6. L'Emittente può introdurre ulteriori misure di sicurezza per confermare il pagamento e proteggere il Conto da transazioni non autorizzate. L'Utente è tenuto ad agire in conformità con le procedure di sicurezza disposte dall'Emittente.

7.7. Rifiuto di un ordine di pagamento: L'Emittente rifiuterà di effettuare il pagamento nei seguenti casi:

1. l'esecuzione di una transazione rappresenta una violazione di una disposizione di legge nazionale o internazionale, o di un ordine emesso da un'autorità amministrativa o giudiziaria competente, o vi è un ragionevole sospetto che l'esecuzione della transazione costituisca una violazione o un reato penale e/o la transazione è vietata per qualsivoglia altro motivo;
2. al fine di prevenire il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo;
3. qualora le informazioni di accesso e/o i parametri di sicurezza non siano stati forniti o i parametri forniti siano incompleti;
4. qualora il Conto sia bloccato, ovvero
5. qualora non vi siano fondi sufficienti sul Conto per completare l'operazione.

7.8. Qualora una transazione venga rifiutata, l'Utente riceverà una notifica immediata tramite l'applicazione Aircash.

## 8. Pagamenti in sospeso o irregolari

8.1. Qualora Aircash sia in ritardo nel completare la transazione per la quale l'Utente ci ha fornito un'istruzione valida, l'Utente potrà richiederci di contattare il fornitore di servizi di pagamento del beneficiario e chiedere che il pagamento venga effettuato come se fosse stato ricevuto nel giorno corretto.

8.2. Qualora l'Emittente sia, in conformità con la legge, responsabile dell'esecuzione di un'operazione di pagamento avviata dall'Utente in qualità di pagatore, è tenuto a restituire all'Utente tempestivamente l'importo dell'operazione di pagamento in sospeso o eseguita in modo irregolare e, in caso di addebito sul Conto dell'Utente, a ripristinare il saldo del Conto come sarebbe stato se non vi fosse stato un pagamento errato, qualora dimostri che il fornitore di servizi di pagamento del beneficiario abbia ricevuto l'importo dell'operazione di pagamento in questione.

8.3. L'Emittente non è responsabile della mancata o irregolare esecuzione di un'operazione di pagamento qualora l'ordine di pagamento venga eseguito in conformità all'identificativo unico del beneficiario specificato dall'Utente (ad esempio, la selezione del numero di cellulare del beneficiario).

8.4. L'Utente ha il diritto di richiedere il rimborso delle commissioni riscosse o detratte dal Conto, relative a una transazione confermata che non è stata eseguita o è stata eseguita in modo irregolare.

8.5. L'Utente è tenuto a informare l'Emittente della mancata, irregolare o ritardata esecuzione dell'operazione di pagamento non appena ne viene a conoscenza.

## 9. Fornitori di servizi di terze parti

### 9.1. L'Utente può:

1. dare istruzioni a un fornitore di servizi di terze parti per accedere alle informazioni contenute nel proprio Conto; oppure
2. nel caso in cui l'Emittente fornisca agli utenti la possibilità di effettuare ordini di pagamento dal Conto dell'Utente, effettuare pagamenti dal proprio Conto,

9.2. Ogni eventuale istruzione ricevuta da un fornitore di servizi di terze parti sarà considerata dall'Emittente come ricevuta dall'Utente. L'Utente si impegna a non cedere i propri dati di sicurezza a terzi.

9.3. L'Emittente ha la facoltà di negare a un fornitore di servizi di terze parti l'accesso al Conto dell'Utente in caso di sospetto o pericolo di accesso non autorizzato o fraudolento da parte di tale fornitore di servizi di terze parti. Prima di procedere in tal senso, l'Emittente informerà l'utente per spiegarne le ragioni, eccetto nel caso in cui ciò non sia possibile, nel qual caso l'Emittente informerà immediatamente l'Utente. In entrambi i casi, l'Emittente lo comunicherà all'utente nel modo che riterrà più opportuno a seconda delle circostanze. L'Emittente non comunicherà all'Utente i motivi qualora ciò possa mettere a repentaglio le ragionevoli misure di sicurezza o sia comunque contrario alla legge.

9.4. L'Emittente può fornire a un fornitore di servizi di terze parti un metodo specifico per accedere al Conto dell'Utente. Qualora ciò avvenga e il fornitore di servizi di terze parti tenti di accedere al Conto in altro modo, l'Emittente potrà disabilitare tale accesso.

9.5. Qualora l'Utente ritenga che il pagamento non sia corretto o non sia stato autorizzato, è tenuto a comunicarlo all'Emittente il prima possibile, anche nel caso in cui l'Utente utilizzi un fornitore di servizi di terze parti.

## 10. Ricezione di pagamenti

10.1. I Negozi possono offrire la possibilità di effettuare un pagamento sul conto dell'Utente. L'utente può iniziare la transazione selezionando l'opzione di pagamento "Portafoglio di Aircash" sul sito web del Negozio, nel qual caso si applicano i Termini di pagamento del Negozio. Contestualmente al pagamento da parte del Negozio, l'importo versato sarà trasferito sul Conto dell'Utente (detratte le commissioni del

Negoziante, ove applicabili). I pagamenti ricevuti dal Negozio saranno visualizzati nella cronologia delle transazioni sul Conto dell'Utente unitamente alla data di ricezione (data del pagamento), alle commissioni addebitate e, qualora applicabile, al tasso di cambio utilizzato. Ogni transazione ha un ID unico e viene visualizzata nella cronologia delle transazioni. L'Emittente non modifica i dati visualizzati nella cronologia delle transazioni. Periodicamente l'Utente potrà far quadrare i pagamenti in entrata con i propri resoconti.

10.2. Non sarà possibile ricevere il pagamento qualora:

1. Il Conto Utente sia bloccato o non abbia lo stato richiesto per consentire la ricezione dei pagamenti;
2. Il Negozio non sia autorizzato a effettuare pagamenti sul Conto dell'Utente.

10.3. Qualora la richiesta di pagamento del Negozio venga rifiutata, l'Utente verrà immediatamente informato tramite l'applicazione Aircash.

10.4. Ogni transazione ha un ID unico e viene visualizzata nella cronologia delle transazioni. Quando comunica con noi in merito a una determinata transazione, La invitiamo a fornire l'ID della transazione. Controlli regolarmente il saldo del Suo Conto. La invitiamo a segnalare eventuali irregolarità o a chiarire eventuali dubbi quanto prima tramite il Servizio di assistenza clienti.

11. Pagamento di fatture tramite il portafoglio di Aircash

11.1. All'interno del portafoglio di Aircash l'Utente ha la possibilità di pagare le fatture che hanno un codice 2D con moneta elettronica. Gli ordini di pagamento vengono emessi tramite la scansione del codice 2D presente sulla fattura/ricevuta di pagamento generale. L'Utente si impegna a utilizzare questo servizio esclusivamente per pagamenti validi e legali in conformità alle normative vigenti e ai presenti Termini e condizioni generali.

11.2. Eseguendo l'ordine di pagamento della fattura, l'Utente riceve una ricevuta di pagamento all'interno dell'applicazione Aircash sotto forma di documento .pdf che può scaricare in qualsiasi momento all'interno dell'applicazione Aircash. Il fornitore di servizi di pagamento effettuerà il pagamento al beneficiario secondo le istruzioni del pagatore (Utente). Il fornitore di servizi di pagamento si impegna ad approvare il beneficiario nello stesso giorno lavorativo o al più tardi entro la fine del giorno lavorativo successivo, a partire dalla ricezione dell'ordine di pagamento, ossia dall'esecuzione del pagamento all'interno dell'App Aircash. Nel caso in cui l'ordine non possa essere eseguito, l'Utente riceverà una notifica in merito attraverso l'App Aircash e l'indicazione di una transazione non andata a buon fine nell'elenco delle transazioni.

11.3. Per il pagamento della fattura tramite il portafoglio di Aircash, l'Emittente addebita una commissione per l'utilizzo di detto servizio pari all'importo definito nel

Listino prezzi. Tale commissione viene addebitata direttamente e per intero sul Conto il giorno della transazione, ossia dell'autorizzazione della transazione, e il saldo disponibile sul Conto verrà ridotto dell'importo della commissione.

## 12. Prelievi di contanti

12.1. L'Emittente abilita il prelievo in contanti della moneta elettronica depositata sul Conto. I prelievi di contanti possono essere effettuati presso gli sportelli automatici o altri dispositivi self-service gestiti da un istituto di credito che abbia un contratto con l'Emittente. Sul sito web dell'Emittente è disponibile l'elenco degli istituti di credito i cui dispositivi self-service possono essere utilizzati per il prelievo di contanti.

12.2. Oltre agli sportelli automatici o ad altri dispositivi self-service, i prelievi di contanti dal Conto possono essere effettuati anche presso i punti di pagamento dei partner/distributori convenzionati aventi un contratto con l'Emittente. L'elenco dei partner convenzionati è disponibile sul sito web dell'Emittente.

12.3. L'Emittente stabilisce i limiti iniziali e si riserva il diritto di gestire i limiti dei prelievi sul Conto e li mantiene in conformità con le norme che regolano le operazioni di pagamento, la prevenzione del riciclaggio di denaro e del finanziamento del terrorismo, nonché altre normative pertinenti. L'Emittente non è tenuto a fornire all'Utente alcuna spiegazione in merito alla gestione dei limiti. Anche le transazioni correlate vengono monitorate e ci riserviamo il diritto di effettuare ulteriori controlli, chiamate e di ritardare l'esecuzione di operazioni di pagamento dal Conto.

12.4. Per i prelievi di contanti presso gli sportelli automatici o i punti di pagamento dei partner convenzionati, l'Emittente addebiterà una commissione per l'utilizzo di tale servizio pari all'importo determinato dal Listino prezzi. Tale commissione sarà addebitata direttamente e per intero sul Conto il giorno in cui la transazione verrà eseguita, ossia autorizzata; l'importo della commissione sarà detratto dal saldo disponibile sul Conto.

12.4. Procedura di prelievo: L'Utente può utilizzare il servizio di prelievo contanti inviando un ordine all'Emittente attraverso l'App Aircash. Dopo che l'Utente ha inviato all'Emittente un ordine di prelievo di contanti per un determinato importo, l'Emittente controlla il saldo del Conto e qualora vi siano fondi sufficienti sul Conto per coprire l'importo richiesto e la commissione correlata, l'Utente riceverà immediatamente una notifica all'interno dell'App in forma di codice QR o di codice a barre o, nel caso di un ATM, in forma di un codice monouso a breve termine di 6 cifre che l'Utente dovrà immettere presso l'ATM o altro dispositivo self-service per i prelievi di contanti. I fondi saranno disponibili per il prelievo immediatamente dopo aver ricevuto il codice a 6 cifre o un codice QR/codice a barre.

12.5. Qualora il prelievo venga effettuato presso i punti di prelievo dei partner convenzionati, il codice QR/codice a barre viene mostrato al dipendente del partner convenzionato presso il punto di pagamento. In aggiunta al codice QR/codice a barre, il dipendente potrà anche richiedere un documento d'identità (carta d'identità o passaporto). Qualora non fornisca il documento d'identità su richiesta del dipendente, quest'ultimo rifiuterà il pagamento.

12.6. Una transazione di prelievo avviata dall'Utente utilizzando il codice QR/codice a barre/codice a 6 cifre ricevuto sarà considerata autorizzata dopo che il codice è stato inserito presso il bancomat o presentato al punto di prelievo.

12.7. Nel caso in cui l'ATM e/o il distributore non dispongano di banconote per l'importo per il quale si richiede il pagamento, non sarà possibile effettuare il prelievo stesso. L'Emittente declina ogni responsabilità nel caso in cui l'ATM o il punto di pagamento non disponga di banconote per l'importo per il quale l'Utente ha richiesto il prelievo, sia che si tratti di un importo eccessivo o di un importo che non può essere pagato a causa della mancanza di banconote del taglio corrispondente, e declina altresì ogni responsabilità per la disponibilità e il corretto funzionamento degli ATM, dei dispositivi self-service o dei punti di pagamento.

### 13. Pagamento su un conto bancario

13.1. L'Utente può utilizzare la moneta elettronica depositata sul Conto per effettuare pagamenti sul conto bancario i cui dati sono stati inseriti nell'App Aircash.

13.2. L'Emittente stabilisce i limiti iniziali e si riserva il diritto di gestire i pagamenti sul conto bancario e li mantiene in conformità con le norme che regolano le operazioni di pagamento, la prevenzione del riciclaggio di denaro e del finanziamento del terrorismo, nonché altre normative pertinenti. L'Emittente non è tenuto a fornire all'Utente alcuna spiegazione in merito alla gestione dei limiti. Anche le transazioni correlate vengono monitorate e ci riserviamo il diritto di effettuare ulteriori controlli, chiamate e di ritardare l'esecuzione di operazioni di pagamento sul conto bancario.

13.3. Per i pagamenti dal portafoglio di Aircash al conto bancario, l'Emittente addebita una commissione per l'utilizzo di questo servizio pari all'importo definito nel Listino prezzi. Tale commissione viene addebitata direttamente e per intero sul Conto il giorno della transazione, ovvero dell'autorizzazione della transazione, e il saldo disponibile sul Conto viene ridotto dell'importo della suddetta commissione.

13.4. Procedura di pagamento: All'interno dell'App Aircash, l'Utente è tenuto a inserire innanzitutto l'IBAN, ossia il numero di conto bancario sul quale verrà effettuato il pagamento. Successivamente, l'Utente avvia autonomamente la transazione per via elettronica dall'applicazione mobile, definendo l'importo del pagamento entro i limiti disponibili e confermando l'esecuzione della transazione.

13.5. L'ordine effettuato dall'Utente viene eseguito dall'istituto di credito presso il quale l'Emittente ha un conto bancario aperto. Al ricevimento dell'ordine di pagamento da parte dell'Utente, l'Emittente trasmette un ordine di pagamento per lo stesso importo all'istituto bancario presso il quale l'Utente ha un conto. Le modalità e i termini di esecuzione dell'ordine di pagamento sono definiti dall'istituto di credito dell'Emittente. A seconda dell'istituto di credito dell'Emittente, l'esecuzione di tale ordine potrà subire un ritardo di alcuni minuti, ore, o anche di qualche giorno e dipende interamente dall'istituto di credito dell'Emittente. L'Emittente non esercita alcuna influenza sulla procedura, sul metodo e sulle dinamiche di pagamento da parte dell'istituto di credito. L'Emittente esegue gli ordini dell'Utente su base giornaliera, nei giorni lavorativi.

#### 14. Impostazioni di sicurezza del Conto

14.1. È responsabilità dell'Utente garantire che i dati memorizzati in relazione al Conto siano sempre corretti e aggiornati. L'Utente potrà modificare le informazioni di contatto, in particolare l'indirizzo e-mail o il numero di cellulare, nella sezione profilo del Conto. L'Utente informerà tempestivamente l'Emittente di qualsiasi modifica dei dati personali o dei dati dei documenti precedentemente forniti all'Emittente. L'Utente sarà responsabile di qualsiasi danno che possa derivare dalla violazione delle presenti disposizioni dei Termini e condizioni generali.

14.2. L'Emittente è autorizzato a verificare in qualsiasi momento se i dati personali memorizzati in relazione all'Utente sono corretti e aggiornati, anche richiedendo all'Utente di presentare documenti di prova validi.

14.3. Al fine di mantenere il livello di sicurezza del Conto, l'Emittente è autorizzato a contattare l'Utente inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica memorizzato nella sezione utente o tramite SMS o in altro modo al numero di cellulare memorizzato.

14.4. L'utente è tenuto a garantire che l'indirizzo e-mail memorizzato e il numero di cellulare siano accessibili e deve scaricare e leggere immediatamente ogni messaggio inviato dall'Emittente per evitare un uso non autorizzato del Conto.

14.5. Qualora l'Emittente ritenga che vi sia un rischio di frode o una minaccia alla sicurezza del Conto dell'Utente o alla sicurezza del servizio Aircash in generale, l'Emittente utilizzerà il modo più rapido e sicuro per contattare l'Utente utilizzando i dettagli di contatto forniti dall'Utente stesso, al fine di notificargli le azioni da intraprendere per contribuire a risolvere tali rischi.

14.6. L'utilizzo del Conto è limitato all'importo disponibile sul Conto stesso al momento della conferma della transazione, al netto dell'importo delle commissioni applicabili.

15. Doveri dell'Utente per mantenere la riservatezza dei dati e azioni da intraprendere in caso di perdita, furto o uso improprio

15.1. L'Utente è tenuto a proteggere il proprio cellulare con applicazione Aircash e le informazioni di accesso all'applicazione (PIN) da un uso non autorizzato da parte di terzi, in quanto costituiscono la base per la doppia autenticazione e la possibilità di utilizzare il Conto. L'Utente sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno che possa derivare dalla mancanza di diligenza in relazione alla protezione del telefono cellulare con l'App Aircash e il numero PIN, e della violazione delle disposizioni del presente articolo e di altre disposizioni dei Termini e condizioni generali.

15.2. Gli obblighi dell'Utente in materia di sicurezza sono quantomeno i seguenti:

15.2.1. Prestare maggiore attenzione nel proteggere l'accesso al dispositivo mobile su cui si trova l'applicazione mobile Aircash e l'accesso all'applicazione mobile Aircash stessa con una password riservata nota esclusivamente all'Utente;

– Esercitare una maggiore attenzione nell'adottare misure per proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate assegnate o selezionate, al fine di evitarne la perdita, il furto, l'uso improprio o la divulgazione non autorizzata.

*A titolo esemplificativo ma non esaustivo, la rivelazione o la messa a disposizione volontaria a terzi delle credenziali di sicurezza personalizzate assegnate o selezionate sarà considerata un atto contrario all'obbligo di diligenza e in tal caso l'Utente si assumerà il rischio e il danno che ne deriva e sarà altresì responsabile del danno che potrebbe subire l'Azienda.*

15.2.2. In nessun caso l'Utente potrà trasmettere o rendere disponibili in altro modo le credenziali di sicurezza personalizzate tramite e-mail, siti web o in qualsiasi altra modalità, né potrà aprire, inoltrare o rispondere a messaggi di posta elettronica (e-mail) o messaggi di testo che diano l'impressione di provenire da Aircash. L'Utente conferma di essere a conoscenza che ogni messaggio e-mail proveniente da Aircash sarà inviato esclusivamente dall'indirizzo e-mail ufficiale di Aircash che termina con @aircash.eu e che i dipendenti di Aircash non chiederanno mai all'Utente di rivelare o fornire (verbalmente o per iscritto) alcuna credenziale, compresi PIN, codici di attivazione e simili;

15.2.3. L'Utente si impegna a non aprire messaggi di posta elettronica (e-mail), allegati o collegamenti ipertestuali (link) provenienti da messaggi non attendibili o che non si aspetta dal dominio aircash.eu;

15.2.4. L'Utente è tenuto a prendere in considerazione quali siti internet sono accessibili dai dispositivi che accedono all'App Aircash, poiché l'accesso ad alcuni siti internet comporta un rischio maggiore di infettare computer, dispositivi mobili e altri dispositivi con malware;

15.2.5. L'Utente si impegna a non apportare modifiche non autorizzate ai Dispositivi utilizzati come mezzo di identificazione/autorizzazione e/o al dispositivo mobile (ad esempio, root, jailbreak);

15.2.6. Nel caso in cui l'Utente abbia attivato l'uso dell'autenticazione biometrica nel Dispositivo che utilizza come mezzo di identificazione/autenticazione, l'Utente è tenuto a garantire che, in ogni momento, esclusivamente i dati biometrici dell'Utente siano memorizzati nel medesimo Dispositivo utilizzato come mezzo di identificazione/autenticazione, in quanto qualsiasi accesso tramite qualsiasi metodo di autenticazione biometrica sarà considerato come eseguito dall'Utente, ivi compresi gli ordini che possono essere stati completati dopo l'accesso con tali metodi, e l'Utente si assumerà la piena responsabilità per qualsiasi danno che ne derivi.

15.3. Tutte le informazioni sull'Utente e sulla sicurezza per l'accesso all'applicazione Aircash, o al Conto, sono riservate agli Utenti e come tali non devono essere divulgate a terzi. Le informazioni sulle transazioni vengono sincronizzate automaticamente con le applicazioni mobili dell'Utente e l'Emittente declina ogni responsabilità per la divulgazione non autorizzata di tali informazioni a terzi e per il furto o la perdita dei telefoni cellulari dell'Utente. In questo caso, gli Utenti sono tenuti a contattare immediatamente il Servizio di assistenza clienti dell'Emittente, che provvederà a bloccare immediatamente il Conto dell'Utente. In questi casi, l'Emittente può consentire a detti Utenti di registrarsi nuovamente per l'utilizzo del servizio Conto su loro iniziativa.

15.4. Nel caso in cui i dati di accesso o i parametri di sicurezza siano stati smarriti, rubati, utilizzati in modo improprio o in qualsiasi altro modo non autorizzato, l'Utente è tenuto a contattare telefonicamente l'Emittente senza indugio dal momento in cui lo ha scoperto o avrebbe dovuto scoprirlo (il numero di telefono dell'utente è sul sito web) oppure online al fine di bloccare il proprio conto ("Avviso di blocco"). Eventuali ritardi nella notifica all'Emittente possono compromettere la sicurezza del Conto dell'Utente e comportare la responsabilità dell'Utente per eventuali perdite, qualora il ritardo nella notifica all'Emittente sia dovuto a dolo o negligenza grave. Qualora l'Utente sospetti che qualcun altro abbia avuto accesso al suo Conto o sospetti un altro abuso, deve contattare tempestivamente la polizia.

15.5. L'Emittente non si fa garante della consegna o dell'idoneità di qualsiasi bene o servizio pagato tramite il Conto. L'Emittente non è autorizzato né parteciperà a trattative, progressi e/o controversie nelle relazioni commerciali tra commercianti e Utenti. L'Emittente abilita i pagamenti con moneta elettronica ed è suo dovere abilitare i pagamenti in conformità agli obblighi prescritti dalla legge e da altri regolamenti. Gli Utenti hanno la facoltà di definire il carattere del loro rapporto commerciale sulla base del quale viene preparata e pagata la transazione. Qualora l'Utente sospetti un abuso o un'altra circostanza illegale, deve segnalarlo alle



istituzioni competenti e avviare le opportune procedure. L'Emittente si mette a disposizione di tutte le istituzioni competenti.

## 16. Commissioni e tassi di cambio

16.1. L'emittente non applica commissioni per l'apertura e l'attivazione del Conto e per il controllo del saldo del Conto.

16.2. A seguito dell'emissione di moneta elettronica da parte del suo emittente, il cui valore è pari al valore monetario ricevuto, in caso di cambio del titolare di moneta elettronica già emessa su richiesta del suo titolare, l'Emittente potrebbe addebitare una commissione per il cambio del titolare di moneta elettronica già emessa.

16.3. L'Emittente può applicare una commissione per i pagamenti dal Conto a determinati Negozi. Tali commissioni verranno notificate sul display all'Utente prima della conferma del pagamento. I Negozi hanno la facoltà di addebitare una commissione per questa forma di pagamento, ma si tratta di un rapporto commerciale diretto tra l'Utente e il Negozio e non ha nulla a che vedere con le commissioni applicate dall'Emittente.

16.4. Per taluni servizi, l'Emittente determinerà le commissioni in base al Listino prezzi. Il Listino prezzi è disponibile sul sito web dell'azienda alla voce "[Commissioni](#)".

16.5. Nel caso in cui, dopo l'entrata in vigore dei presenti Termini e condizioni generali, si verifichi una modifica dell'importo o dell'applicazione di determinate commissioni relative al Conto, l'Emittente informerà gli Utenti con tempestività e con le opportune modalità.

16.6. Il tasso di cambio dell'Emittente disponibile sul sito web dell'Emittente stesso e direttamente nell'applicazione Aircash viene applicato al cambio di valuta dei fondi effettuato dall'Utente all'interno del portafoglio Aircash.

## 17. Blocco del Conto

17.1 L'Emittente ha la facoltà di bloccare il Conto dell'Utente o di limitarne in altro modo l'uso per motivi legati, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alla sicurezza del Conto o a una qualsiasi delle sue caratteristiche di sicurezza o qualora vi sia il giustificato e fondato sospetto che vi sia stato un uso non autorizzato o fraudolento del Conto dell'Utente o che sia stata compromessa una qualsiasi delle caratteristiche di sicurezza del conto Aircash o del servizio Aircash in generale, nonché in caso di violazione di una qualsiasi delle disposizioni generali dei presenti Termini e condizioni generali e/o delle normative vigenti.

17.2 Ove possibile, l'Utente sarà informato del blocco o delle restrizioni all'uso del Conto. L'emittente non è tenuto a motivare il blocco o la limitazione dell'uso del

Conto qualora abbia motivo di ritenere che ciò possa pregiudicare gli interessi di sicurezza dell'Emittente o dell'Utente o possa pregiudicare l'attuazione di misure e azioni da parte delle autorità competenti.

## 18. Responsabilità dell'Emittente

18.1. L'Emittente da parte sua non garantisce che i Negozi accettino il pagamento dal Conto o che l'Emittente autorizzi una specifica transazione. Ciò può essere dovuto a circostanze del sistema dell'Emittente o di terzi, a circostanze al di fuori del ragionevole controllo dell'Emittente o a un sospetto di abuso del Conto da parte dell'Emittente.

18.2. L'Emittente declina ogni responsabilità nel caso in cui un Negozio rifiuti di accettare il pagamento dal Conto o l'Emittente rifiuti di approvare la transazione, ovvero revochi o sospenda l'uso del Conto nella misura consentita dai presenti Termini e condizioni generali e dalle disposizioni di legge.

18.3. Salvo diversa disposizione di legge, l'Emittente declina ogni responsabilità per qualsiasi perdita o danno diretto o indiretto che l'Utente possa subire a causa dell'uso o dell'impossibilità di usare il Conto, in tutto o in parte, o del suo uso da parte di terzi. L'Emittente declina inoltre ogni responsabilità per eventuali perdite o costi sostenuti dall'Utente derivanti dal rispetto dei requisiti legali e normativi dell'Emittente.

18.4. Qualora l'Utente non utilizzi il Conto in conformità ai presenti Termini e condizioni generali o l'Emittente riconosca che l'Utente utilizza il Conto senza autorizzazione, l'Emittente avrà il diritto di addebitare all'Utente tutte le spese ragionevolmente sostenute dall'Emittente per intraprendere azioni volte a impedire all'Utente di utilizzare il Conto e rimborsare tutti i fondi dovuti alle attività dell'Utente.

## 19. Responsabilità dell'Utente

19.1. L'Utente è tenuto a informare immediatamente l'Emittente qualora rilevi che è stato effettuato un pagamento non autorizzato o incompleto tramite il suo Conto e l'applicazione mobile. I reclami e le obiezioni relativi a pagamenti non autorizzati e incompleti saranno respinti qualora l'Utente non ne dia comunicazione all'Emittente entro 13 (tredici) mesi dalla data del pagamento errato.

19.2. Nel caso in cui l'Utente è o si possa ragionevolmente presumere che sia a conoscenza o sospetti che il suo Conto, il suo telefono cellulare, i suoi dati di accesso o qualsiasi altro parametro di sicurezza siano stati smarriti, rubati, utilizzati in modo improprio e/o compromessi in altro modo, l'Utente è tenuto a informare tempestivamente l'Emittente della perdita o del furto dei dati di accesso, dell'uso improprio o non autorizzato dei dati di accesso e dei parametri di sicurezza.

19.3. In caso di pagamento non autorizzato o di pagamento errato a causa di un errore da parte nostra, l'Emittente rimborserà quanto prima l'importo pagato, ivi comprese le eventuali commissioni. Ciò non si applica alle situazioni seguenti:

1. Qualora il pagamento non autorizzato sia il risultato di una mancata attenzione da parte dell'Utente nel mantenere il proprio telefono cellulare e/o i dati di accesso al sicuro, o di un altro uso improprio o fraudolento da parte dell'Utente, in tal caso l'Utente stesso sarà responsabile dell'importo totale delle transazioni;
2. Qualora l'Utente non comunichi tempestivamente all'Emittente lo smarrimento del telefono cellulare e/o dei dati di accesso o altri eventi che potrebbero ragionevolmente minacciare la sicurezza del conto dell'Utente dopo che quest'ultimo ne è venuto a conoscenza o si presume ragionevolmente che ne sia venuto a conoscenza, l'Utente resterà responsabile di tutte le perdite fino alla notifica di tale evento all'Emittente;
3. Qualora la transazione non sia stata autorizzata, ma l'Utente abbia agito in modo fraudolento o abbia compromesso la sicurezza del Conto intenzionalmente o per negligenza, nel qual caso l'Utente sarà l'unico responsabile di tutte le perdite; oppure
4. Qualora l'Utente non contesti la transazione e/o non notifichi all'Emittente un'operazione non autorizzata o eseguita in modo errato entro 13 (tredici) mesi dal giorno dell'operazione.

19.4. Salvo il caso di comportamento fraudolento da parte dell'Utente, il paragrafo precedente non si applica alle transazioni eseguite in seguito alla notifica dell'Utente all'Emittente, qualora l'Emittente non abbia fornito all'Utente mezzi di notifica adeguati, o qualora l'Emittente non abbia provveduto ad utilizzare mezzi di autenticazione forti, nel qual caso l'Emittente sarà responsabile e restituirà all'Utente nel più breve tempo possibile tutti gli importi relativi alla transazione non autorizzata.

19.5. Fatto salvo quanto sopra, l'Utente si impegna a provvedere alla sicurezza dei dati, a rivedere regolarmente e frequentemente la cronologia delle operazioni del Conto e a contattare senza indugio il Servizio di assistenza clienti dell'Emittente per eventuali domande o dubbi.

19.6. In caso di pagamenti errati o erroneamente indirizzati, l'Emittente adotterà misure ragionevoli, in conformità con la legge, per fornire assistenza all'Utente nella ricerca e nel recupero degli importi oggetto di tali pagamenti.

19.7. In conformità a quanto sopra, l'Emittente declina ogni responsabilità per eventuali difetti nell'operato del proprio servizio e/o per i difetti nell'operato dei servizi di intermediazione di cui si avvale per adempiere agli obblighi previsti dai presenti Termini e condizioni generali, a condizione che tali difetti siano dovuti a circostanze straordinarie e imprevedute al di fuori del ragionevole controllo dell'Emittente o del controllo dell'intermediario a cui si applica.

## 20. Protezione dei dati personali

20.1. Al fine di garantire la funzionalità dei servizi all'interno dell'applicazione Aircash, ivi compreso l'utilizzo del portafoglio di Aircash, l'Emittente si riserva di raccogliere i dati personali dell'Utente, quali nome e cognome, numero di telefono e indirizzo e-mail, nonché copie di documenti personali e di altro tipo ("Dati personali"). L'Emittente raccoglie e utilizza i dati personali al fine di mantenere la funzionalità del servizio, garantire la sicurezza dei Conti e dei pagamenti e fornire servizi agli Utenti, ed è quindi tenuto alla riservatezza degli stessi Utenti e dei loro dati. L'Emittente tutela i dati personali dell'Utente dall'accesso, dall'uso o dalla divulgazione non autorizzati. Le informazioni contenute nei server informatici vengono archiviate in un ambiente controllato e sicuro, al riparo da accessi, usi o divulgazioni non autorizzati. L'Utente consente espressamente all'Emittente di accedere, elaborare e conservare tutti i dati forniti dall'Utente allo scopo di fornire servizi di pagamento all'Utente. Ciò non pregiudica i rispettivi diritti dell'Emittente e dell'Utente e gli obblighi legali in materia di tutela dei dati. L'Utente può revocare il consenso chiudendo il Conto. Qualora l'Utente revochi tale consenso, l'Emittente cesserà di utilizzare i dati dell'Utente per tale finalità, ma potrà continuare a trattare i dati per altre finalità per le quali l'Emittente dispone di altre basi giuridiche, come nel caso in cui l'Emittente sia tenuto per legge a conservare i dati e i registri delle transazioni.

20.2. I dati personali dell'Utente sono trattati in conformità alle normative vigenti. I dati personali dell'Utente sono controllati dall'Emittente e utilizzati in funzione del servizio da erogare. L'Emittente utilizza inoltre i dati personali dell'Utente, unitamente ad altri dati raccolti o generati durante il rapporto dell'Utente con l'Emittente, quali i dettagli delle transazioni, la cronologia delle transazioni e simili, al fine di poter fornire i servizi richiesti agli Utenti (tra cui, tra l'altro, finalità quali l'amministrazione, il servizio di assistenza clienti, la verifica dell'identità dell'Utente, la prevenzione delle frodi e lo sviluppo di prodotti e attività commerciali). Per saperne di più sulla tutela dei dati, consultare l' [Informativa sul trattamento dei dati personali](#), disponibile sul sito web.

20.3. L'Emittente divulgherà i dati personali dell'Utente a terzi qualora sia necessario per l'elaborazione delle transazioni ed esclusivamente a quei terzi con cui ha un rapporto contrattuale di tutela dei dati, al fine di eseguire i servizi che l'Emittente fornisce agli Utenti, o per facilitare transazioni future o per integrare i dati con dati provenienti da fonti pubblicamente disponibili. Ciò consente inoltre all'Emittente di comprendere e migliorare la propria offerta di prodotti e servizi. L'Emittente si riserva inoltre di divulgare i dati personali dell'Utente a terzi nei casi in cui ciò sia ragionevolmente necessario, al fine di prevenire e individuare reati o quando richiesto da disposizioni di legge. L'Emittente conserverà i dati, le selezioni di marketing e la cronologia delle transazioni dell'Utente sulla base di un piano di custodia per un periodo non superiore a quello necessario per gli scopi per i quali i dati sono stati raccolti e in conformità con le normative vigenti.

20.4. L'Utente ha il diritto di accedere e richiedere una copia dei propri dati e può correggere, cancellare o bloccare i dati incompleti, inesatti o non aggiornati, salvo diversa disposizione di legge. Può inoltre opporsi in qualsiasi momento alle modalità di raccolta, elaborazione o utilizzo dei propri dati, in particolare nei casi in cui l'elaborazione non sia necessaria per l'esecuzione del servizio, o qualora il diritto derivi da una disposizione di legge o da un regolamento.

20.5. L'Emittente è responsabile della conservazione coscienziosa e legalmente giustificata dei dati personali dell'Utente e dell'uso non autorizzato o illegale dei medesimi da parte dell'Emittente e di tutte le altre persone a cui l'Emittente ha comunicato tali dati senza la debita autorizzazione. L'Utente acconsente espressamente a che l'Emittente scambi tali dati personali con terze parti o Negozi qualora siano necessari per l'esecuzione del servizio che l'Utente utilizza con l'assistenza di terze parti o Negozi attraverso i servizi dell'Emittente.

20.6. L'Emittente terrà regolarmente informati gli Utenti sul Conto, sulla Protezione dei dati e su altri eventi rilevanti. Accettando i presenti Termini e condizioni generali, l'Utente accetta di ricevere tali comunicazioni via e-mail, SMS o applicazione Aircash. Inoltre, l'Emittente informerà l'Utente in merito a campagne promozionali, condizioni speciali, ecc. qualora l'Utente abbia accettato di ricevere dette comunicazioni.

## 21. Durata e risoluzione del Contratto

21.1. Il Contratto tra l'Emittente e l'Utente sull'uso del Conto è stipulato per un periodo indeterminato.

21.2. L'Utente ha la facoltà di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento inviando una e-mail all'Emittente o tramite l'applicazione Aircash.

21.3. L'Emittente è autorizzato a risolvere il rapporto contrattuale con un preavviso di 2 (due) mesi tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito dall'Utente.

21.4. In presenza di una motivazione rilevante, l'Emittente ha la facoltà di risolvere il rapporto contrattuale con l'Utente con effetto immediato in qualsiasi momento, inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito dall'Utente, indipendentemente da altre disposizioni (risoluzione d'emergenza). Tra le motivazioni rilevanti per la risoluzione del Contratto con effetto immediato e senza preavviso vi sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti situazioni:

1. L'Utente non ha fornito dati corretti e/o completi sulla propria identità, o ha nascosto altri fatti materiali che potrebbero influenzare la decisione dell'Emittente di instaurare un rapporto d'affari;
1. L'Utente ha violato le disposizioni generali contenute nei presenti Termini e condizioni generali;

2. Esiste il sospetto che l'Utente abbia commesso un illecito o un reato penale o abbia violato le disposizioni della normativa in materia di prevenzione del riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo;
3. L'Utente utilizza il Conto in modo illegale e/o illecito e/o per scopi illegali e/o illeciti;
4. Esiste il sospetto di una minaccia agli interessi della sicurezza, ovvero
5. l'Emittente è obbligato a rescindere dal contratto senza preavviso per motivi di natura legale.

21.5. Nel momento in cui la risoluzione del Contratto diviene effettiva, il Conto dell'Utente viene bloccato. L'Emittente corrisponderà all'Utente l'importo presente sul suo Conto al momento del blocco, al netto di eventuali pagamenti e commissioni dovuti. In caso di risoluzione del Contratto, l'Utente è tenuto a rispettare le disposizioni in materia di Rimborso. Trascorsi 6 (sei) anni dalla risoluzione del Contratto, non sarà più possibile richiedere il rimborso della moneta elettronica dal Conto dell'Utente.

## 22. Modifiche ai Termini e condizioni generali

22.1. L'Emittente è autorizzato a modificare i presenti Termini e condizioni generali a condizione che abbia notificato all'Utente la modifica prevista almeno 2 (due) mesi prima della data di entrata in vigore delle stesse.

22.2. L'Emittente comunicherà per iscritto all'Utente le modifiche previste alle Condizioni generali almeno 2 (due) mesi prima della loro entrata in vigore. La notifica sarà inviata all'indirizzo e-mail dell'Utente registrato sul Conto.

22.3. Fatto salvo il caso in cui l'Utente invii un reclamo scritto prima della data di entrata in vigore delle modifiche ai Termini e condizioni generali, si riterrà che l'Utente abbia accettato tali modifiche e che queste diventino parte integrante del Contratto con l'Utente. Qualora l'Utente non accetti le modifiche proposte, ha il diritto di recedere dal Contratto con effetto di recesso a titolo gratuito in qualsiasi data precedente alla data di entrata in vigore delle modifiche ai Termini e condizioni generali. Nella comunicazione delle modifiche, l'Emittente notificherà all'Utente le conseguenze della mancata opposizione alle modifiche e il diritto dell'Utente di recedere dal Contratto senza indennizzo e senza preavviso.

22.4. Il miglioramento della funzionalità del servizio soggetto ai presenti Termini e condizioni generali, l'introduzione di un nuovo servizio o la modifica del metodo di pagamento e/o dei Negozi, che non sia di rilevanza sostanziale per i diritti dell'Utente e/o a favore dell'Utente stesso, non sarà ritenuto una modifica dei Termini e condizioni generali.

## 23. Trasferimento dell'obbligo contrattuale

23.1. L'Emittente è autorizzato a trasferire a terzi in qualsiasi momento i propri diritti e obblighi ai sensi del Contratto e dei presenti Termini e condizioni generali. Tale trasferimento non pregiudica i diritti dell'Utente.

23.2. L'Emittente notificherà all'Utente il trasferimento previsto del Contratto con almeno 2 (due) mesi di anticipo tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica dell'Utente registrato sul Conto. L'Utente ha facoltà di recedere dal Contratto con effetto immediato prima della data prevista per il trasferimento.

23.3. L'Utente non è autorizzato a trasferire a terzi i crediti nei confronti dell'Emittente, né a costituirli in pegno, ivi compresi, a titolo esemplificativo, i crediti sull'importo del Conto, fatto salvo quanto diversamente stabilito dall'Emittente.

#### 24. Notifiche inviate agli Utenti

L'Emittente invia comunicazioni (comprese quelle legali e commerciali) agli Utenti attraverso le informazioni di contatto fornite dall'Utente stesso all'Emittente. L'Utente è tenuto a informare tempestivamente l'Emittente di eventuali cambiamenti di indirizzo, numero di telefono, numero di cellulare o indirizzo e-mail. L'Utente può farlo modificando i dati alla voce "Il mio profilo" del proprio Conto o contattando il Servizio di assistenza clienti. L'Emittente declina ogni responsabilità qualora l'Utente non comunichi la modifica dei propri dati di contatto.

#### 25. Risoluzione delle controversie

25.1. Con reclamo si intende ogni dichiarazione di insoddisfazione fatta all'Emittente da un Utente, precedente o attuale, in relazione alla fornitura di servizi soggetti ai presenti Termini e condizioni generali. È possibile presentare i reclami in una delle seguenti modalità:

1. via e-mail: [prigovor@aircash.eu](mailto:prigovor@aircash.eu)
2. per posta all'indirizzo: Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, Zagreb

25.2. Il reclamo deve contenere almeno:

1. i dati personali dell'Utente;
2. una descrizione dettagliata dell'evento/situazione o delle circostanze che hanno causato l'insoddisfazione oggetto del reclamo e la prova della motivazione del reclamo;
3. l'indirizzo o l'indirizzo e-mail per trasmettere una risposta al reclamo

25.3. Aircash non risponde a reclami anonimi.

25.4. L'Emittente, in conformità alla normativa vigente, invierà all'Utente un avviso di ricevimento del reclamo. Le richieste presentate verbalmente (per telefono) non sono considerate reclami e, ove possibile, verranno risolte immediatamente al

momento della ricezione. Qualora non sia possibile risolvere il reclamo nell'immediato, al momento del suo ricevimento, il reclamo verrà inoltrato al reparto organizzativo dell'Emittente idoneo alla risoluzione dello stesso, a seconda dell'ambito di attività. Nel caso in cui il reclamo non contenga tutte le informazioni necessarie ai fini dell'azione, si chiederà al reclamante di integrarlo. Di norma, l'Emittente invia la risposta al reclamo secondo le modalità con cui il reclamo gli è stato trasmesso o secondo le modalità o l'indirizzo indicati dal reclamante nel reclamo stesso.

25.5. La risposta al reclamo scritto viene inviata in forma scritta. L'Emittente, in conformità alla normativa vigente, risponde al reclamo entro 10 (dieci) giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso e, eccezionalmente, qualora l'Emittente non sia in grado di rispondere entro 10 (dieci) giorni dalla data di ricevimento per motivi indipendenti dalla sua volontà, fornisce all'Utente una risposta temporanea entro tale termine, indicando i motivi del ritardo nel rispondere al reclamo e il termine entro il quale l'Utente riceverà una risposta definitiva, che non potrà essere superiore a 35 (trentacinque) giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nella risposta finale al reclamo, informeremo il cliente della possibilità di presentare un reclamo alla BNC.

25.6. Il registro dei reclami è conservato in formato elettronico e contiene informazioni su reclamante, contenuto e data del reclamo, eventuali modifiche al reclamo e data di risposta.

25.7. Qualora l'Utente ritenga, o qualsiasi altra persona con un interesse legale ritenga, che abbiamo violato i nostri obblighi ai sensi del titolo II e/o III della Legge sui sistemi di pagamento o della Legge sulla moneta elettronica, o che abbiamo agito in contrasto con il Regolamento (UE) 2015/751 e/o con l'articolo 5, paragrafi 2, 3 e 4, della Legge sull'attuazione dei regolamenti dell'UE che disciplinano i sistemi di pagamento, è possibile presentare un reclamo alla BNC in qualità di autorità competente.

25.8. Oltre a presentare un reclamo alla BNC, è possibile presentare una proposta per una risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori. L'Utente può presentare la propria proposta al Centro di mediazione della camera di commercio croata, Zagreb, Rooseveltov trg 2 ( [www.hgk.hr/centar-za-mirenje](http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje) ). Siamo tenuti a partecipare al processo alternativo di risoluzione delle controversie così avviato.

25.9. Inoltre, qualora l'Utente abbia stipulato con noi un contratto di vendita o di servizio online in qualità di consumatore, ha il diritto di presentare un reclamo attraverso la piattaforma di risoluzione delle controversie online dell'UE (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

25.10. Per la comunicazione verrà utilizzata la lingua croata o inglese

Entrata in vigore



I presenti Termini e condizioni generali entrano in vigore il 23 aprile 2023. Con l'entrata in vigore dei presenti Termini e condizioni generali, i Termini e condizioni generali del 15 gennaio 2023 saranno abrogati.

Zagabria 23 febbraio 2023

Aircash d.o.o.