

Ogólne Warunki

Ogólne Warunki

Ogólne warunki korzystania z usługi Portfela Aircash („Ogólne Warunki”)

Prosimy o uważne przeczytanie niniejszych Ogólnych Warunków. Niniejsze Ogólne Warunki zawierają ważne informacje na temat praw i obowiązków użytkownika związanych z usługą portfela Aircash. Użytkownik musi zaakceptować niniejsze Ogólne Warunki podczas rejestracji i jest zobowiązany do korzystania z usługi zgodnie z niniejszymi Ogólnymi Warunkami.

1. Ogólne

1.1. Usługę portfela Aircash świadczy spółka Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, 10000 Zagreb, OIB: HR99833713101 (dalej: **“my”** lub **“Emitent”** lub **“Dostawca usług płatniczych”** lub **“Aircash”**), która emituje pieniądź elektroniczny zgodnie z zezwoleniem organu nadzorczego, Chorwackiego Banku Narodowego (**“CNB”**) na emisję pieniądza elektronicznego, numer: 251-020/10-19/BV z dnia 3 października 2019 r. Emitent został wpisany do {1>rejestru<1} instytucji płatniczych i instytucji pieniądza elektronicznego Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego (EBA).

1.2. Portfel Aircash to usługa w ramach aplikacji mobilnej Aircash (**“Aplikacja Aircash”**), w której użytkownik usługi przechowuje pieniądze elektroniczne do celów transakcji i/lub zakupu towarów i usług (zwana dalej **“Kontem”**). W rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków Użytkownikiem jest osoba, która otworzyła Konto i zaakceptowała niniejsze Ogólne Warunki w ramach stosunku umownego (**“Użytkownik”**).

1.3. Niniejsze Ogólne Warunki regulują wszystkie kwestie związane z usługą portfela Aircash, tj. otwarcie, korzystanie i zamknięcie Konta, a także emisję i wykup pieniądza elektronicznego z Konta. Ogólne Warunki również stanowią umowę między nami jako Emitentem pieniądza elektronicznego i Dostawcą Konta, z jednej strony, a Użytkownikiem, z drugiej strony (**“Umowa”**).

1.4. Informacje kontaktowe Emitenta:

e-mail: info@aircash.eu

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

1.5. Rejestracja i korzystanie z Konta przez Użytkownika odbywa się w aplikacji Aircash Emitenta, w której Użytkownik potwierdza, że zapoznał się z niniejszymi Ogólnymi Warunkami i akceptuje je przed rozpoczęciem korzystania z usługi.

Aktualna wersja niniejszych Ogólnych Warunków jest dostępna na naszej stronie internetowej <https://aircash.eu> ("**Strona Internetowa**") w zakładce "Ogólne Warunki – Portfel Aircash".

1.6. W przypadkach, w których portfel Aircash jest używany do celów usługi A-bon, niektóre prawa i obowiązki nieuregulowane w niniejszych Ogólnych Warunkach podlegają Ogólnym Warunkom emisji pieniądza elektronicznego A-bon (dostępnym pod adresem: <https://abon.cash/> – Należy pamiętać, aby zapoznać się z tymi warunkami, jeśli użytkownik zamierza korzystać z A-bon) W przypadku rozbieżności między niniejszymi Ogólnymi Warunkami a Ogólnymi Warunkami emisji pieniądza elektronicznego A-bon, niniejsze Ogólne Warunki będą nadrzędne w odniesieniu do praw i obowiązków dotyczących Konta.

1.7. Prawa własności intelektualnej związane z aplikacją Aircash, jak również całym rozwiązaniem teleinformatycznym ("**Oprogramowanie**") są własnością Emitenta i/lub jego dostawców. Każda kopia całości lub części Oprogramowania, która może zostać wykonana przez osobę trzecią, w sposób autoryzowany lub nieautoryzowany, również stanowi własność Emitenta i/lub jego dostawców.

1.8. Emitent zezwala na korzystanie z Oprogramowania wyłącznie zgodnie z niniejszymi Ogólnymi Warunkami. Emitent zastrzega sobie wszelkie prawa, które nie zostały wyraźnie przyznane na mocy Ogólnych Warunków. Ogólne Warunki przyznają użytkownikom prawo do korzystania z Oprogramowania, ale nie nabywają oni praw własności do Oprogramowania. Użytkownik nie jest uprawniony do wykonywania nieautoryzowanych kopii.

2. Konto

2.1. Konto jest elektronicznym portfelem w aplikacji Aircash, w którym przechowywane są pieniądze elektroniczne w postaci cyfrowej. Podstawowym celem Konta jest przechowywanie pieniądza elektronicznego, wysyłanie i odbieranie pieniędzy, a także korzystanie z Konta w inny sposób określony przez Emitenta.

2.2. Pieniądz elektroniczny przechowywany na Koncie jest pieniądzem elektronicznym w rozumieniu chorwackiej ustawy o pieniądzu elektronicznym, która podlega okresowym zmianom (zwanej dalej "Ustawą o pieniądzu elektronicznym").

2.3. Prawa posiadacza pieniądza elektronicznego i prawo do korzystania z Konta przysługują wyłącznie Użytkownikowi, który otworzył Konto.

2.4. Pieniądz elektroniczny na Koncie ma nieograniczoną ważność i Użytkownik może nim zarządzać przez cały okres, w którym Konto jest aktywne. Użytkownikom nie przysługują żadne odsetki od pieniądza elektronicznego na Koncie.

2.5. Konto nie jest kontem bankowym, a środki na Koncie nie są objęte systemami gwarancji depozytów określonymi w przepisach o prawach deponentów środków pieniężnych. Akceptując niniejsze Ogólne Warunki, Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że ustawa o systemach gwarancji depozytów, z późniejszymi zmianami, a także inne ustawy i rozporządzenia Republiki Chorwacji i/lub innych krajów i/lub prawodawstwo UE regulujące depozyty ubezpieczeniowe w instytucjach kredytowych, nie mają zastosowania do Konta. Środki na Koncie są chronione zgodnie z ustawą o pieniądzu elektronicznym.

2.6. Twoje Konto podlega denominacji w walucie odpowiadającej wybranej walucie lub przypisanemu obszarowi korzystania z usługi. Jeśli odbiorca lub punkt płatniczy dokona transakcji w walucie innej niż waluta Faktury, waluta zostanie przeliczona zgodnie z zasadami odbiorcy lub punktu płatniczego, na które Emitent nie ma wpływu ani za które nie ponosi odpowiedzialności.

2.7. W rozsądnym terminie Użytkownik ma prawo do uzyskania od Emitenta wszystkich dostępnych informacji na temat zrealizowanych transakcji w ramach stosunku umownego, a także salda na Koncie, daty otrzymania lub przelewu (data obciążenia lub uznania), pobranych opłat oraz, w stosownych przypadkach, zastosowanego kursu wymiany walut. W tym celu Emitent będzie korzystał z historii transakcji dostępnej w sekcji Informacje Użytkownika na Koncie.

3. Warunki

3.1. Rejestrując się w celu korzystania z Konta, Użytkownik gwarantuje i potwierdza, że jest do tego upoważniony oraz że rejestrując się w celu korzystania z Konta, nie narusza przepisów i/lub innych decyzji właściwych organów państwa, którego prawo ma zastosowanie do jego praw i obowiązków. W przeciwnym razie Użytkownik ponosi odpowiedzialność za szkody, które mogą powstać w wyniku nieuprawnionego korzystania z usługi.

3.2. W momencie otwierania Konta w Aplikacji Aircash, Emitent weryfikuje i sprawdza tożsamość Użytkownika oraz ma prawo zażądać od Użytkownika ważnych dokumentów i danych identyfikacyjnych, a także dodatkowo sprawdzić Użytkownika i Konto zgodnie z odpowiednimi przepisami i wewnętrznymi politykami.

3.3. W procesie rejestracji do celów korzystania z usługi portfela Aircash, Użytkownik musi przedłożyć stosowne ważne dokumenty identyfikacyjne wydane przez odpowiedni organ, które są następnie akceptowane przez Emitenta.

Dokumenty przekazywane są w formie nagrania w ramach procesu zdalnej identyfikacji drogą elektroniczną, który Emitent przeprowadza bezpośrednio przy użyciu aplikacji Aircash. Ponadto, w ramach procesu zdalnej identyfikacji, Emitent weryfikuje tożsamość Użytkownika na podstawie dokumentów identyfikacyjnych przedłożonych drogą elektroniczną.

3.4. Akceptując niniejsze Ogólne Warunki, Użytkownik wyraża zgodę na udział w procesie zdalnej identyfikacji drogą elektroniczną i wyraża zgodę na tworzenie i przechowywanie przez Emitenta nagrań dokonanych w procesie identyfikacji wideo do celów ochrony integralności Użytkownika i jego pieniądza elektronicznego oraz bezpieczeństwa operacji płatniczych, a także w celu zapewnienia zgodności z innymi stosownymi przepisami. Użytkownik niniejszym potwierdza, że jest świadomy, iż procedury identyfikacji i weryfikacji tożsamości są niezbędne do zapewnienia zgodności z przepisami i procedurami dotyczącymi zapobiegania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.

3.5. Użytkownik zobowiązuje się do dostarczenia Emitentowi w ramach procesu ustalania i weryfikacji jego tożsamości wyłącznie dokładnych, ważnych i wiarygodnych danych i dokumentów osobistych oraz potwierdza, że jest świadomy, że wszelkie inne działania są niezgodne z prawem.

3.6. Emitent ma prawo w dowolnym momencie, przed, w trakcie i/lub po pomyślnej rejestracji, zażądać od Użytkownika dodatkowych informacji i dokumentów, a odmowa Użytkownika przedłożenia wymaganych dokumentów jest powodem anulowania rejestracji lub rozwiązania niniejszej Umowy w trybie nadzwyczajnym.

3.7. Użytkownik musi posiadać smartfon z dostępem do internetu i umożliwiający instalację aplikacji Aircash, otrzymywanie powiadomień i wiadomości SMS (opcja ta może być wyłączona w telefonie komórkowym, Użytkownik musi ją włączyć, aby zapewnić pełną funkcjonalność aplikacji), z możliwością korzystania z systemu operacyjnego iOS lub Android. Świadczenie usług telefonii komórkowej (które mogą podlegać opłacie) nie jest przedmiotem niniejszej Umowy. Emitent nie ponosi odpowiedzialności za błędy w działaniu aplikacji Aircash, które mogą być wynikiem korzystania z odmiennych i nieodpowiednich urządzeń mobilnych i systemów operacyjnych.

3.8. Użytkownik może otworzyć tylko jedno Konto, które musi być prowadzone na nazwisko Użytkownika i może być wykorzystywane wyłącznie do jego osobistych potrzeb. Użytkownik nie może otworzyć Konta pod własnym nazwiskiem dla osoby trzeciej i/lub otworzyć Konta, które będzie wykorzystywane na potrzeby osoby trzeciej. Użytkownik nie jest uprawniony do przeniesienia Konta na osobę trzecią ani do zezwalania osobie trzeciej na korzystanie z Konta w jakikolwiek sposób, a wszelkie działania sprzeczne z tym postanowieniem będą uznawane za niewłaściwe

użycie, przy czym Użytkownik będzie odpowiedzialny wobec Emitenta za wszelkie szkody, a Emitent zastrzega sobie prawo do tymczasowego lub stałego zablokowania Konta lub rozwiązania Umowy w trybie nadzwyczajnym.

3.9. Użytkownik nie może korzystać z Konta w celach niezgodnych z prawem, w tym dokonywać transakcji i/lub płacić za towary i/lub usługi, które są określone przez prawo jako przestępstwo i/lub wykroczenie na terytorium kraju, którego Użytkownik jest obywatelem i/lub w którym znajduje się w momencie dokonywania transakcji i/lub do którego transakcja jest skierowana. Użytkownik ponosi wszelką odpowiedzialność w przypadku nielegalnego korzystania z Konta.

4. Rejestracja, korzystanie i zamknięcie Konta

4.1. Aby móc korzystać z usługi Konta, Użytkownik powinien najpierw pobrać aplikację Aircash i przeprowadzić procedurę rejestracji zgodnie z art. 3 niniejszych Ogólnych Warunków. W ramach procesu rejestracji Użytkownik musi potwierdzić, że zapoznał się z niniejszymi Ogólnymi Warunkami i akceptuje je, a tym samym nieodwołalnie składa elektroniczny wniosek o otwarcie Konta i nawiązanie relacji biznesowych.

4.2. Podczas rejestracji Użytkownik zostanie również poproszony o wybranie danych bezpieczeństwa do celów otwarcia i korzystania z aplikacji Aircash oraz bezpiecznego dostępu do Konta. Wszelkie instrukcje dotyczące sposobu rejestracji będą wyświetlane w Aplikacji Aircash podczas procesu rejestracji i weryfikacji danych Użytkownika.

4.3. Uznaje się, że nawiązanie relacji biznesowej pomiędzy Użytkownikiem a Emitentem następuje po potwierdzeniu otrzymanych danych i pomyślnej weryfikacji tożsamości Użytkownika, co umożliwia pełną funkcjonalność Aplikacji Aircash i korzystanie z Konta. Emitent zastrzega sobie prawo do odmowy przeprowadzenia procedury weryfikacji profilu i nawiązania relacji biznesowej i/lub ograniczenia funkcjonalności usługi dla Użytkownika na podstawie obowiązków wynikających z mocy prawa lub szczególnych okoliczności danej sytuacji.

4.4. Niezależnie od spełnienia warunków określonych w niniejszym artykule, Emitent zastrzega sobie prawo do odmowy otwarcia Konta i zawarcia umowy z osobą, która złożyła wniosek o otwarcie konta według własnego uznania i nie ma obowiązku uzasadnienia takiej decyzji.

4.5. Instalując aplikację Aircash i korzystając z niej, Użytkownik zgadza się: że aplikacja Aircash uzyskuje dostęp do danych urządzenia mobilnego, książki telefonicznej, kamery i mikrofonu w celu ułatwienia korzystania z niej przez Użytkownika; że aplikacja korzysta z dostępu do usług geolokalizacyjnych na

smartfonie w celu ułatwienia korzystania z niej przez Użytkownika; na otrzymywanie okazjonalnych powiadomień od Emitenta i/lub jego partnerów w dobrej wierze, za pośrednictwem aplikacji Aircash, wiadomości SMS i/lub e-mail; oraz, że akceptuje niniejsze Ogólne Warunki. Emitent nie sprzedaje, nie wynajmuje ani nie pożycza, ani w żaden inny sposób nie udostępnia wykazu Użytkowników Aircash osobom trzecim.

4.6. W ciągu 14 dni od daty otwarcia Konta Użytkownik może zamknąć Konto bez ponoszenia żadnych kosztów, kontaktując się z Działem Obsługi Klienta Emitenta ("**Dział Obsługi Klienta**"). Jeśli jednak na koncie przechowywane są pieniądze elektroniczne, konieczne będzie złożenie wniosku o ich całkowity wykup. Transakcje i opłaty za transakcje rozpoczęte przed zamknięciem Konta (w tym transakcje rozpoczęte, ale nie zakończone przed zamknięciem Konta) nie zostaną anulowane i Użytkownik jest zobowiązany do ich rozliczenia.

5. Wpłaty na Konto

5.1. Po otwarciu Konta można na nie wpłacać pieniądze na wszystkie dostępne sposoby:

5.1.1. Płatność gotówką u dystrybutora pieniądza elektronicznego Emitenta.

Po potwierdzeniu transakcji płatniczej, Użytkownik ma dostęp do pieniędzy elektronicznych na Koncie w kwocie równej otrzymanej wartości pieniężnej.

5.1.2. Wpłata kartą kredytową lub debetową bezpośrednio w aplikacji Aircash.

When the payment transaction is confirmed, the User has electronic money available in the Account in an amount equal to the received monetary value.

Użytkownik może powiązać z Kontem tylko te karty, do których używania jest upoważniony; dokonując płatności kartą kredytową/debetową, Użytkownik gwarantuje, że jest upoważniony do korzystania z karty, w przeciwnym razie ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które mogą wyniknąć z nieautoryzowanego użycia karty.

5.1.3. Płatność bezpośrednim przelewem bankowym

Dokonując wpłaty na Konto za pomocą przelewu bankowego, Użytkownik jest odpowiedzialny za prawidłowe i kompletne wprowadzenie wszystkich instrukcji dotyczących płatności, w sposób pokazany w Aplikacji Aircash podczas składania zlecenia przelewu (IBAN, model i numer referencyjny płatności). W przypadku gdy nie wszystkie dane zostaną wprowadzone poprawnie, Emitent nie będzie w stanie doładować Konta Użytkownika. Zlecenie złożone przez Użytkownika jest

realizowane przez bank, w którym Użytkownik posiada rachunek bankowy, a pojawienie się kwoty na Koncie może potrwać określony czas. Sposób i terminy realizacji zlecenia przelewu określa bank Użytkownika. W zależności od banku Użytkownika, realizacja tego zlecenia może być opóźniona o kilka minut, godzin lub nawet kilka dni i zależy wyłącznie od banku Użytkownika. Emitent nie ma wpływu na tryb, sposób i dynamikę dokonywania płatności przez bank. Wpłacone środki będą dostępne na Koncie Użytkownika najpóźniej następnego dnia roboczego po otrzymaniu przez Emitenta środków wraz z prawidłowymi i kompletnymi danymi. W przypadku otrzymania środków z niepełnymi lub nieprawidłowymi danymi, na podstawie których nie jest możliwa identyfikacja Konta Użytkownika, Emitent zwróci środki płatnikowi, chyba że Użytkownik skontaktuje się z Emitentem w ciągu 14 dni od otrzymania i uzupełni dane zlecenia przelewu. Emitent zastrzega sobie prawo do naliczenia i potrącenia z otrzymanej kwoty wszelkich opłat bankowych i wydatków obciążających Emitenta w związku z daną płatnością i zwrotem.

5.2. Emitent ustala początkowe limity i zastrzega sobie prawo do zarządzania limitami wpłat na Konto oraz utrzymuje je zgodnie z przepisami regulującymi transakcje płatnicze, zapobieganie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, a także innymi odpowiednimi przepisami. Emitent nie ma obowiązku wyjaśniania Użytkownikowi zasad zarządzania limitami. Monitorowane są również transakcje powiązane i zastrzegamy sobie prawo do przeprowadzania dodatkowych kontroli, wezwań i wstrzymywania realizacji transakcji płatniczych na Koncie.

5.3. Emitent monitoruje średnie saldo środków pieniężnych na Koncie, średnie wartości transakcji, a w przypadku zauważenia odchylenia w saldzie Konta zastrzega sobie prawo do skontaktowania się z Użytkownikiem w celu przeprowadzenia dodatkowych kontroli i zastrzega sobie prawo do tymczasowego zablokowania Konta do czasu przeprowadzenia wszystkich niezbędnych kontroli w celu ochrony środków pieniężnych i przestrzegania prawa.

5.4. Emitent zastrzega sobie prawo do poszerzenia dostępnych opcji doładowania Konta i powiadomi Użytkownika o wszelkich zmianach we właściwy sposób, za pośrednictwem jednego z otwartych kanałów komunikacji.

6. Wykup

6.1. Użytkownik może w dowolnym momencie zażądać wykupienia pieniądza elektronicznego znajdującego się na Koncie według wartości nominalnej, w całości lub w części, jeśli złoży wniosek o wykup przed rozwiązaniem umowy.

6.2. W przypadku chęci wykupu środków z Konta, Użytkownik musi wysłać wniosek o wykup środków z Konta na adres e-mail info@aircash.eu lub złożyć pisemny wniosek na adres Emitenta listem poleconym. Wraz z wnioskiem Użytkownik musi

załączyć skan ważnego dowodu osobistego lub paszportu oraz numer telefonu kontaktowego, a także numer konta otwartego w instytucji kredytowej w Republice Chorwacji lub Unii Europejskiej, na które zostaną wpłacone środki z wykupu, wraz z IBAN i BIC. Wykup jest dokonywany wyłącznie na rachunek bankowy otwarty na nazwisko Użytkownika. W celu wypełnienia naszych zobowiązań prawnych możemy zażądać od Użytkownika dalszych informacji przed dokonaniem wykupu. Wykup pozostałej kwoty zostanie dokonany po dostarczeniu wszystkich wymaganych danych, a także po spełnieniu innych prawnych warunków wypłaty. Opłata za wykup jest określona w Cenniku i jest pobierana w następujących przypadkach:

1. jeżeli Umowa przewiduje okres obowiązywania Umowy, a Użytkownik wypowiedzie Umowę przed upływem tego okresu;
2. jeżeli wniosek o wykup zostanie złożony przed rozwiązaniem Umowy, z wyjątkiem przypadku, o którym mowa w punkcie 1 niniejszego paragrafu, lub
3. jeżeli wniosek o wykup zostanie złożony po upływie jednego roku od daty rozwiązania Umowy.

7. Dokonywanie płatności

7.1. Użytkownik może używać pieniądza elektronicznego na Koncie do dokonywania płatności w sklepach internetowych i/lub punktach sprzedaży ("**Sklepy**"), które akceptują płatności pieniądzem elektronicznym Aircash emitowanym przez Emitenta. Płatność podlega warunkom Sklepu, które akceptują takie płatności określonym na stronie internetowej tych Sklepów. Płatności można dokonywać tylko wtedy, gdy na Koncie znajduje się kwota wystarczająca do sfinalizowania transakcji.

7.2. Na płatności mogą być nałożone limity w zależności od Sklepów, wieku Użytkownika i statusu Konta. Emitent nie gwarantuje, że Konto będzie dostępne jako metoda płatności we wszystkich Sklepach przez cały czas.

7.3. Użytkownik może zainicjować płatność w Sklepach akceptujących płatności z Konta:

a) inicjując zlecenie bezpośrednio z aplikacji Aircash lub wybierając opcję „Płatność Aircash” na stronie internetowej Sklepu, oraz

b) w stacjonarnym punkcie sprzedaży informując kasjera, że płatność zostanie dokonana za pośrednictwem portfela Aircash.

7.4. W przypadku określonym w podpunkcie 7.3. pod lit. a) Użytkownik wybierze Sklep w aplikacji Aircash i wybierze kwotę płatności lub na stronie Sklepu pojawi się kod QR, który Użytkownik zeskanuje ze swojej aplikacji Aircash lub wybierze

metodę płatności Aircash na stronie Sklepu. W obu przypadkach w aplikacji Aircash otworzy się polecenie zapłaty, które Użytkownik autoryzuje i tym samym wyraża zgodę na wykonanie transakcji płatniczej oraz cyfrowo podpisuje zlecenie w celu potwierdzenia nieodwołalności płatności. Emitent dokona płatności natychmiast po otrzymaniu polecenia zapłaty, co oznacza, że po potwierdzeniu zlecenia Użytkownik nie może już go anulować.

7.5. W przypadku określonym w podpunkcie 7.3. pod lit. b) Użytkownik informuje kasjera w punkcie sprzedaży, że dokona płatności za pośrednictwem aplikacji Aircash i wyświetla kasjerowi kod QR z ekranu swojego telefonu komórkowego, który kasjer skanuje. Następnie otworzy się wypełnione polecenie zapłaty, a Użytkownik autoryzuje je w taki sam sposób, jak w podpunkcie 7.4.

7.6. Emitent może wprowadzić dodatkowe środki bezpieczeństwa w celu potwierdzenia płatności, aby chronić Konto przed nieautoryzowanymi transakcjami. Użytkownik musi działać zgodnie z procedurami bezpieczeństwa wprowadzonymi przez Emitenta.

7.7. **Odmowa przyjęcia polecenia zapłaty:** Emitent odmówi dokonania płatności w następujących przypadkach:

1. realizacja transakcji stanowi naruszenie przepisu prawa krajowego lub międzynarodowego, lub decyzji wydanej przez właściwy organ administracyjny lub sądowy, lub istnieje uzasadnione podejrzenie, że realizacja transakcji będzie stanowić naruszenie lub przestępstwo i/lub transakcja jest zabroniona na jakiegokolwiek innej podstawie;
2. w celu zapobiegania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
3. jeśli informacje dostępne i/lub parametry bezpieczeństwa nie zostały podane lub podane parametry są niekompletne;
4. jeśli Konto jest zablokowane, lub
5. jeśli na Koncie nie ma wystarczających środków do zrealizowania transakcji.

7.8. Jeśli transakcja zostanie odrzucona, Użytkownik zostanie o tym niezwłocznie powiadomiony za pośrednictwem aplikacji Aircash.

8. Niezrealizowane lub nieprawidłowe płatności

8.1. Jeśli Aircash spóźni się z wykonaniem transakcji, co do której Użytkownik przekazał nam ważną dyspozycję, Użytkownik może zażądać, aby Aircash skontaktował się z dostawcą usług płatniczych odbiorcy i zażądał, aby płatność została wykonana w taki sposób, jak gdyby płatność została otrzymana we właściwym dniu.

8.2. Jeżeli Emitent jest, na mocy prawa, odpowiedzialny za wykonanie transakcji płatniczej zainicjowanej przez Użytkownika jako płatnika, jest on zobowiązany niezwłocznie zwrócić Użytkownikowi kwotę niezrealizowanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji płatniczej, a w przypadku obciążenia Konta Użytkownika, przywrócić saldo Konta do stanu, jaki byłby, gdyby nie miało miejsca nieprawidłowe wykonanie płatności, chyba że udowodni, że dostawca usług płatniczych odbiorcy otrzymał kwotę danej transakcji płatniczej.

8.3. Emitent nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie transakcji płatniczej, jeżeli polecenie zapłaty zostało wykonane zgodnie z unikatowym identyfikatorem odbiorcy określonym przez Użytkownika (np. wybór numeru telefonu komórkowego odbiorcy).

8.4. Użytkownik ma prawo zażądać zwrotu opłat pobranych lub potrąconych z Konta dotyczących potwierdzonej transakcji, która nie została wykonana lub została wykonana nieprawidłowo.

8.5. Użytkownik jest zobowiązany do poinformowania Emitenta o niewykonaniu, nieprawidłowym wykonaniu lub opóźnieniu w wykonaniu transakcji płatniczej, bezzwłocznie po uzyskaniu takiej informacji.

9. Zewnętrzni dostawcy usług

9.1. Użytkownik może:

1. polecić zewnętrznemu dostawcy usług uzyskanie dostępu do informacji na jego Koncie; lub
2. w przypadku, gdy Emitent udostępnia użytkownikom możliwość składania poleceń zapłaty z Konta Użytkownika, dokonywać płatności ze swojego Konta,

9.2. Wszelkie dyspozycje otrzymane od zewnętrznego dostawcy usług będą uznawane przez Emitenta za otrzymane od Użytkownika. Użytkownik nie może przekazywać swoich danych bezpieczeństwa osobom trzecim.

9.3. Emitent może odmówić zewnętrznemu dostawcy usług dostępu do Konta Użytkownika w przypadku podejrzenia lub niebezpieczeństwa nieuprawnionego lub oszukańczego dostępu przez takiego zewnętrznego dostawcę usług. Zanim Emitent to zrobi, najpierw powiadomi o tym Użytkownika i wyjaśni przyczyny takiego działania, chyba że jest to niepraktyczne, wówczas Emitent powiadomi o tym Użytkownika bez zbędnej zwłoki. W obu przypadkach Emitent poinformuje Użytkownika w sposób, który uzna za najbardziej odpowiedni w danych okolicznościach. Emitent nie poinformuje Użytkownika o przyczynach, jeśli mogłoby

to zagrozić uzasadnionym środkom bezpieczeństwa lub w inny sposób byłoby niezgodne z prawem.

9.4. Emitent może zapewnić zewnętrznemu dostawcy usług określoną metodę dostępu do Konta Użytkownika. W takim wypadku, jeśli zewnętrzny dostawca usług podejmie próbę uzyskania dostępu do Konta w inny sposób, Emitent może zablokować ten dostęp.

9.5. Jeśli Użytkownik uważa, że płatność była nieprawidłowa lub nieautoryzowana, musi jak najszybciej powiadomić o tym Emitenta, nawet jeśli Użytkownik korzysta z usług zewnętrznego dostawcy usług.

10. Otrzymywanie płatności

10.1. Sklepy mogą oferować opcję dokonania wpłat na konto Użytkownika. Użytkownik może rozpocząć transakcję, wybierając opcję płatności „Portfel Aircash” na stronie internetowej Sklepu, w którym to przypadku obowiązują warunki płatności Sklepu. Gdy tylko Sklep dokona płatności, zapłacona kwota zostanie przelana na Konto Użytkownika (pomniejszona o ewentualne opłaty handlowe). Płatności otrzymane ze Sklepu będą wyświetlane w historii transakcji na Koncie Użytkownika wraz z datą otrzymania (datą płatności), naliczonymi opłatami i, jeśli ma to zastosowanie, zastosowanym kursem wymiany walut. Każda transakcja ma unikalny identyfikator i jest wyświetlana w historii transakcji. Emitent nie zmienia danych wyświetlanych w historii transakcji. Użytkownik będzie mógł regularnie uzgadniać przychodzące płatności ze swoimi zapisami.

10.2. Otrzymanie płatności nie będzie możliwe, jeśli:

1. Konto Użytkownika jest zablokowane lub nie ma wymaganego statusu umożliwiającego otrzymywanie płatności;
2. Sklep nie jest uprawniony do dokonywania płatności na Konto Użytkownika.

10.3. Jeśli wniosek o płatność w Sklepie zostanie odrzucony, Użytkownik zostanie o tym niezwłocznie powiadomiony za pośrednictwem aplikacji Aircash.

10.4. Należy podawać ten identyfikator transakcji, kontaktując się z nami w sprawie konkretnej transakcji. Prosimy o jak najszybsze zgłaszanie wszelkich nieprawidłowości lub wyjaśnianie wszelkich pytań za pośrednictwem Działu Obsługi Klienta.

11. Opłacanie faktur z portfela Aircash

11.1. Portfel Aircash umożliwia Użytkownikowi opłacanie faktur zawierających kod 2D przy użyciu pieniądza elektronicznego. Polecenia zapłaty są wystawiane po

zeskanowaniu kodu 2D na fakturze/dowodzie wpłaty. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z tej usługi wyłącznie w celu dokonywania ważnych i zgodnych z prawem płatności, zgodnie z odpowiednimi przepisami i niniejszymi Ogólnymi Warunkami.

11.2. Realizując polecenie zapłaty rachunku, Użytkownik otrzymuje potwierdzenie płatności w aplikacji Aircash w formie dokumentu .pdf, który może pobrać w aplikacji Aircash w dowolnym momencie. Dostawca usług płatniczych dokona płatności na rzecz odbiorcy zgodnie z instrukcjami płatnika (Użytkownika). Dostawca usług płatniczych zobowiązuje się do zatwierdzenia odbiorcy w tym samym dniu roboczym lub najpóźniej do końca następnego dnia roboczego, licząc od momentu otrzymania polecenia zapłaty, tj. wykonania płatności w Aplikacji Aircash. W przypadku, gdy zlecenie nie może zostać zrealizowane, Użytkownik otrzyma powiadomienie o tym fakcie w Aplikacji Aircash oraz informację o nieudanej transakcji na liście transakcji.

11.3. Z tytułu zapłaty faktury z portfela Aircash, Emitent pobiera opłatę za korzystanie z tej usługi w wysokości określonej w Cenniku, która jest pobierana bezpośrednio i w całości z Konta w dniu transakcji, tj. autoryzacji transakcji, a saldo dostępne na Koncie jest pomniejszane o kwotę opłaty.

12. Wyплаты gotówki

12.1. Emitent umożliwia wypłatę w gotówce pieniądza elektronicznego przechowywanego na Koncie. Wyплаты gotówki mogą być dokonywane w bankomatów lub innych urządzeniach samoobsługowych zarządzanych przez instytucję kredytową, która zawarła umowę z Emitentem. Lista instytucji kredytowych, których urządzenia samoobsługowe mogą być wykorzystywane do wypłat gotówki, jest dostępna na stronie internetowej Emitenta.

12.2. Oprócz bankomatów lub innych urządzeń samoobsługowych, wypłaty gotówki z Konta mogą być również dokonywane w punktach płatniczych partnerów handlowych/ dystrybutorów, którzy zawarli umowę z Emitentem. Lista partnerów handlowych jest dostępna na stronie internetowej Emitenta.

12.3. Emitent ustala początkowe limity i zastrzega sobie prawo do zarządzania limitami wypłat z Konta oraz utrzymuje je zgodnie z przepisami regulującymi transakcje płatnicze, zapobieganie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, a także innymi odpowiednimi przepisami. Emitent nie jest zobowiązany do wyjaśniania Użytkownikowi zasad zarządzania limitami. Monitorowane są również transakcje powiązane i zastrzegamy sobie prawo do przeprowadzania dodatkowych kontroli, wezwań i opóźnień w realizacji transakcji płatniczych z Konta.

12.4. Za wypłaty gotówki w bankomatach lub punktach płatniczych partnerów handlowych Emitent pobiera opłatę za korzystanie z tej usługi w wysokości określonej w Cenniku, która jest pobierana bezpośrednio i w całości z Konta w dniu wykonania transakcji, tj. autoryzacji; kwota opłaty jest potrącana z salda dostępnego na Koncie.

12.4. Procedura wypłaty: Użytkownik może korzystać z usługi wypłaty gotówki poprzez wysłanie zlecenia do Emitenta za pośrednictwem Aplikacji Aircash. Po przesłaniu Emitentowi przez Użytkownika zlecenia wypłaty gotówki w określonej kwocie, Emitent sprawdza saldo na Koncie i jeśli na Koncie znajdują się środki wystarczające do pokrycia żądanej kwoty i związanej z nią opłaty, Użytkownik niezwłocznie otrzyma powiadomienie w Aplikacji w postaci kodu QR lub kodu kreskowego lub, w przypadku bankomatu, w postaci jednorazowego 6-cyfrowego krótkoterminowego kodu, który Użytkownik może wprowadzić w bankomacie lub innym urządzeniu samoobsługowym dokonującym wypłat gotówki. Środki będą dostępne do wypłaty natychmiast po otrzymaniu 6-cyfrowego kodu lub kodu QR/kodu kreskowego.

12.5. Jeśli wypłata jest dokonywana w punktach wypłat partnerów handlowych, kod QR/kod kreskowy należy pokazać pracownikowi partnera handlowego w punkcie płatności. Oprócz kodu QR/kodu kreskowego pracownik może również poprosić o okazanie dokumentu tożsamości (dowodu osobistego lub paszportu). W przypadku, gdy Użytkownik nie przedłoży dokumentu tożsamości na żądanie pracownika, pracownik odmówi wypłaty.

12.6. Transakcja wypłaty zainicjowana przez Użytkownika przy użyciu otrzymanego kodu QR/kodu kreskowego/ 6-cyfrowego kodu zostanie uznana za autoryzowaną po wprowadzeniu tego kodu w bankomacie lub okazaniu go w punkcie wypłaty.

12.7. W przypadku, gdy bankomat i/lub dystrybutor nie dysponuje banknotami w kwocie wnioskowanej wypłaty, wypłata nie będzie możliwa. Emitent nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy bankomat lub punkt wypłat nie wyda banknotów w wysokości, o którą wnioskował Użytkownik, niezależnie od tego, czy jest to zbyt wysoka kwota, czy też kwota, której nie można wypłacić z powodu braku banknotów w odpowiedniej kwocie, a także nie ponosi odpowiedzialności za dostępność i prawidłowe działanie bankomatów, urządzeń samoobsługowych lub punktów wypłat.

13. Płatność na konto bankowe

13.1. Użytkownik może korzystać z pieniądza elektronicznego przechowywanego na Koncie w celu dokonywania płatności na rachunek bankowy, którego dane wprowadził w Aplikacji Aircash.

13.2. Emitent ustala początkowe limity i zastrzega sobie prawo do zarządzania płatnościami na rachunek bankowy oraz utrzymuje je zgodnie z przepisami regulującymi transakcje płatnicze, zapobieganie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, a także innymi stosownymi przepisami. Monitorowane są również transakcje powiązane i zastrzegamy sobie prawo do przeprowadzania dodatkowych kontroli, wezwań i opóźnień w realizacji transakcji płatniczych na konto bankowe.

13.3. Za płatności z portfela Aircash na konto bankowe, Emitent pobiera opłatę za korzystanie z tej usługi w wysokości określonej w Cenniku, która jest pobierana bezpośrednio i w całości z Konta w dniu transakcji, tj. autoryzacji transakcji, a saldo dostępne na Koncie jest pomniejszane o kwotę opłaty.

13.4. Proces płatności: W aplikacji Aircash użytkownik musi najpierw wprowadzić IBAN, tj. numer rachunku bankowego, na który zostanie dokonana płatność. Następnie Użytkownik samodzielnie inicjuje transakcję elektronicznie z poziomu aplikacji mobilnej, określając kwotę płatności w ramach dostępnych limitów i potwierdzając wykonanie transakcji.

13.5. Zlecenie złożone przez Użytkownika realizowane jest przez bank, w którym Emitent posiada otwarty rachunek bankowy. Po otrzymaniu polecenia zapłaty przez Użytkownika, Emitent wystawia polecenie zapłaty na tę samą kwotę do banku, w którym Użytkownik posiada konto. Sposób i terminy realizacji polecenia zapłaty określa bank Emitenta. W zależności od banku Emitenta, realizacja tego zlecenia może być opóźniona o kilka minut, godzin lub kilka dni i zależy wyłącznie od banku Emitenta. Emitent realizuje zlecenia Użytkownika codziennie, w dni robocze.

14. Ustawienia bezpieczeństwa Konta

14.1. Obowiązkiem Użytkownika jest zapewnienie, że dane przechowywane w związku z Kontem są zawsze dokładne i aktualne. Użytkownik będzie dokonywał zmian danych kontaktowych, w szczególności adresu e-mail lub numeru telefonu komórkowego, w profilu Konta. Użytkownik jest zobowiązany do terminowego informowania Emitenta o każdej zmianie danych osobowych lub zmianie danych w dokumentach uprzednio przekazanych Emitentowi. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które mogą wyniknąć z naruszenia niniejszego postanowienia Ogólnych Warunków.

14.2. Emitent jest uprawniony do sprawdzenia w dowolnym momencie, czy dane osobowe przechowywane w związku z Użytkownikiem są prawidłowe i aktualne, w tym poprzez zażądanie od Użytkownika przedstawienia ważnych dowodów.

14.3. W celu utrzymania poziomu bezpieczeństwa Konta, Emitent jest upoważniony do skontaktowania się z Użytkownikiem poprzez wysłanie wiadomości e-mail na

adres e-mail zapisany w sekcji użytkownika lub za pośrednictwem wiadomości tekstowej lub w inny sposób na zapisany numer telefonu komórkowego.

14.4. Użytkownik jest zobowiązany do zapewnienia dostępu do zapisanego adresu e-mail oraz numeru telefonu komórkowego, a także do niezwłocznego pobierania i odczytywania każdej wiadomości wysłanej przez Emitenta w celu uniknięcia nieuprawnionego korzystania z Konta.

14.5. Jeśli Emitent uzna, że istnieje ryzyko oszustwa lub zagrożenia bezpieczeństwa Konta Użytkownika lub generalnego bezpieczeństwa usługi Aircash, Emitent wykorzysta najszybszy i najbezpieczniejszy sposób skontaktowania się z Użytkownikiem przy użyciu danych kontaktowych podanych przez Użytkownika, aby poinformować go o tym, co powinien zrobić, aby pomóc wyeliminować te zagrożenia.

14.6. Korzystanie z Konta jest ograniczone do kwoty dostępnej na Koncie w momencie potwierdzenia transakcji, pomniejszonej o kwotę obowiązujących opłat.

15. Użytkownik jest odpowiedzialny za zachowanie poufności danych i działania, które należy podjąć w przypadku ich utraty, kradzieży lub niewłaściwego użycia.

15.1. Użytkownik zobowiązany jest chronić swój telefon komórkowy z aplikacją Aircash oraz dane dostępowe do aplikacji (PIN) przed nieuprawnionym użyciem przez osoby trzecie, gdyż na nich opiera się dwustopniowe uwierzytelnianie i możliwość korzystania z Konta. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które mogą powstać w wyniku niedochowania należytej staranności w kwestii zabezpieczenia telefonu komórkowego z Aplikacją Aircash i numeru PIN oraz za naruszenie postanowień niniejszego artykułu i innych postanowień Ogólnych Warunków.

15.2. Zobowiązania Użytkownika w zakresie bezpieczeństwa obejmują co najmniej:

15.2.1. To exercise greater care when protecting access to the mobile device on which the Aircash mobile application is located and access to the Aircash mobile application itself with a confidential password known only to the User;

– Dołożenie znacznej staranności przy ochronie dostępu do urządzenia mobilnego, na którym znajduje się aplikacja mobilna Aircash oraz dostępu do samej aplikacji mobilnej Aircash za pomocą poufnego hasła znanego wyłącznie Użytkownikowi; – Dołożenie znacznej staranności w podejmowaniu działań służących ochronie przydzielonych lub wybranych spersonalizowanych danych uwierzytelniających w celu uniknięcia ich utraty, kradzieży, niewłaściwego użycia lub nieautoryzowanego ujawnienia.

Na przykład, dobrowolne ujawnienie lub udostępnienie przydzielonych lub wybranych spersonalizowanych danych uwierzytelniających osobie trzeciej będzie uważane za działanie sprzeczne z obowiązkiem należytej staranności i w takim przypadku Użytkownik będzie ponosił ryzyko i wynikające z tego szkody, a także będzie odpowiedzialny za szkody, które może ponieść Spółka.

15.2.2. W żadnym wypadku Użytkownik nie może przekazywać ani w inny sposób udostępniać spersonalizowanych danych uwierzytelniających za pośrednictwem poczty elektronicznej, stron internetowych lub w jakikolwiek inny sposób, ani też otwierać, przekazywać lub odpowiadać na wiadomości poczty elektronicznej (e-mail) lub wiadomości tekstowe, które stwarzają wrażenie, że pochodzą od Aircash. Użytkownik potwierdza, że ma świadomość, że każda wiadomość e-mail pochodząca od Aircash będzie wysyłana wyłącznie z oficjalnego adresu e-mail Aircash kończącego się na @aircash.eu oraz że **pracownicy Aircash nigdy nie będą prosić Użytkownika o ujawnienie lub podanie (ustnie lub pisemnie) jakichkolwiek danych uwierzytelniających, w tym kodów PIN, kodów aktywacyjnych itp;**

15.2.3. Użytkownik nie powinien otwierać wiadomości poczty elektronicznej (e-mail), załączników ani hipertączy (linków) pochodzących z niezauważanych wiadomości lub nieoczekiwanych wiadomości z domeny aircash.eu;

15.2.4. Użytkownik powinien uważać na jakie strony internetowe wchodzi z urządzeń mających dostęp do Aplikacji Aircash, ponieważ dostęp do niektórych stron internetowych wiąże się ze zwiększonym ryzykiem zainfekowania komputerów, urządzeń mobilnych i innych urządzeń złośliwym oprogramowaniem;

15.2.5. Użytkownik nie może dokonywać nieautoryzowanych modyfikacji Urządzeń wykorzystywanych jako środki identyfikacji/autoryzacji i/lub urządzenia mobilnego (na przykład rootowanie, jailbreaking);

15.2.6. W przypadku, gdy Użytkownik aktywował uwierzytelnianie biometryczne w swoim Urządzeniu, którego używa jako środka identyfikacji/ uwierzytelniania, Użytkownik powinien zapewnić, że wyłącznie dane biometryczne Użytkownika są przez cały czas przechowywane w tym samym Urządzeniu, które jest używane jako środek identyfikacji/ uwierzytelniania, ponieważ każde logowanie za pomocą dowolnej metody uwierzytelniania biometrycznego zostanie uznane za wykonane przez Użytkownika, w tym wszelkie polecenia zapłaty, które mogły zostać zrealizowane po zalogowaniu się przy użyciu takich metod, a Użytkownik będzie ponosił pełną odpowiedzialność za wszelkie wynikające z tego szkody.

15.3. Wszystkie informacje dotyczące Użytkownika i bezpieczeństwa dostępu do aplikacji Aircash lub Konta są poufne dla Użytkowników i jako takie nie powinny być ujawniane osobom trzecim. Informacje o transakcjach są automatycznie

synchronizowane z aplikacjami mobilnymi Użytkownika, a Emitent nie ponosi odpowiedzialności za nieuprawnione ujawnienie takich informacji osobom trzecim oraz za kradzież lub utratę telefonów komórkowych Użytkownika. W takim przypadku Użytkownicy są zobowiązani do natychmiastowego skontaktowania się z Biurem Obsługi Klienta Emitenta, które niezwłocznie zablokuje Konto Użytkownika. W takich przypadkach Emitent może z własnej inicjatywy umożliwić tym Użytkownikom ponowną rejestrację w celu korzystania z usługi Konta.

15.4. W przypadku utraty, kradzieży, niewłaściwego użycia lub użycia w jakikolwiek inny nieuprawniony sposób danych dostępowych lub parametrów bezpieczeństwa, Użytkownik powinien niezwłocznie skontaktować się telefonicznie z Emitentem w momencie, w którym się o tym dowiedział lub powinien był się dowiedzieć (numer telefonu użytkownika znajduje się na stronie internetowej) lub przez internet, w celu zablokowania swojego konta ("Zawiadomienie o zablokowaniu"). Wszelkie opóźnienia w powiadomieniu Emitenta mogą mieć wpływ na bezpieczeństwo Konta Użytkownika i skutkować odpowiedzialnością Użytkownika za wszelkie straty, jeśli opóźnienie w powiadomieniu Emitenta jest wynikiem umyślnego działania lub rażącego zaniedbania. Jeśli Użytkownik podejrzewa, że ktoś inny uzyskał dostęp do jego Konta lub jeśli podejrzewa inne niewłaściwe użycie, powinien niezwłocznie skontaktować się z policją.

15.5. Emitent nie gwarantuje dostawy ani przydatności żadnych towarów lub usług opłacanych za pośrednictwem Konta. Emitent nie jest upoważniony ani nie będzie uczestniczył w negocjacjach, postępowaniach i/lub sporach w relacjach biznesowych pomiędzy sprzedawcami a Użytkownikami. Emitent umożliwia dokonywanie płatności za pomocą pieniądza elektronicznego, a jego obowiązkiem jest umożliwienie dokonywania płatności zgodnie z obowiązkami wynikającymi z przepisów prawa i innych regulacji. Użytkownicy mają prawo do określenia charakteru ich relacji biznesowych, na podstawie których transakcja jest przygotowywana i opłacana. Jeśli Użytkownik podejrzewa nadużycie lub inne nielegalne okoliczności, powinien zgłosić się do właściwych instytucji i wszcząć odpowiednie procedury. Emitent pozostaje do dyspozycji wszystkich właściwych instytucji.

16. Opłaty i kursy wymiany walut

16.1. Emitent nie pobiera opłat za otwarcie i aktywację Konta, jak również za sprawdzenie salda Konta.

16.2. Po wyemitowaniu pieniądza elektronicznego przez jego emitenta w kwocie, której wartość jest równa otrzymanej wartości pieniężnej, w przypadku zmiany posiadacza już wyemitowanego pieniądza elektronicznego na wniosek jego

posiadacza, Emitent może pobrać opłatę za zmianę posiadacza już wyemitowanego pieniądza elektronicznego.

16.3. Emitent może pobrać opłatę za płatności z Konta do określonych Sklepów. Użytkownik będzie informowany o tych opłatach przed potwierdzeniem płatności. Sklepy są uprawnione do pobierania opłaty za tę formę płatności, ale jest to bezpośrednia relacja biznesowa między Użytkownikiem a Sklepem i nie ma nic wspólnego z opłatami pobieranymi przez Emitenta.

16.4. Dla niektórych usług, opłaty Emitenta będą określone zgodnie z Cennikiem. Cennik znajduje się na stronie internetowej spółki w sekcji "[Opłaty](#)".

16.5. W przypadku, gdy po wejściu w życie niniejszych Ogólnych Warunków nastąpi jakakolwiek zmiana wysokości lub zastosowania określonych opłat związanych z Kontem, Emitent poinformuje o tym Użytkowników w odpowiedni sposób i w odpowiednim czasie.

16.6. Do przewalutowania środków wykonywanego przez Użytkownika w ramach portfela Aircash stosowany jest kurs wymiany walut Emitenta dostępny na stronie internetowej Emitenta oraz bezpośrednio w aplikacji Aircash w momencie przewalutowania.

17. Zablokowanie Konta

17.1 Emitent może zablokować Konto Użytkownika lub w inny sposób ograniczyć korzystanie z niego z przyczyn związanych między innymi z bezpieczeństwem Konta lub któregośkolwiek z jego zabezpieczeń lub w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że doszło do nieuprawnionego lub oszukańczego użycia Konta Użytkownika lub że którekolwiek z zabezpieczeń Konta Aircash lub generalnie usługi Aircash zostało naruszone, a także w przypadku naruszenia któregośkolwiek z postanowień niniejszych Ogólnych Warunków i/lub stosownych przepisów.

17.2 W miarę możliwości Użytkownik będzie informowany o zablokowaniu lub ograniczeniach w korzystaniu z Konta. Emitent nie jest zobowiązany do wyjaśnienia powodów zablokowania lub ograniczenia korzystania z Konta, jeśli ma powody sądzić, że mogłoby to mieć wpływ na względy bezpieczeństwa Emitenta lub Użytkownika lub mogłoby mieć wpływ na wdrożenie środków i działań przez właściwe organy.

18. Odpowiedzialność Emitenta

18.1. Emitent nie gwarantuje, że Sklepy zaakceptują płatność z Konta lub że Emitent autoryzuje określoną transakcję. Może to wynikać z okoliczności leżących po stronie systemu Emitenta lub strony trzeciej, z przyczyn pozostających poza rozsądną

kontrolą Emitenta lub z powodu podejrzenia przez Emitenta niewłaściwego korzystania z Konta.

18.2. Emitent nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy Sklep odmówi przyjęcia płatności z Konta lub Emitent odmówi zatwierdzenia transakcji lub anuluje lub zawiesi korzystanie z Konta w zakresie dozwolonym przez niniejsze Ogólne Warunki i przepisy prawa.

18.3. O ile przepisy prawa nie stanowią inaczej, Emitent nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek bezpośrednio lub pośrednio straty lub szkody, które Użytkownik może ponieść w wyniku pełnego lub częściowego korzystania lub niemożności korzystania z Konta lub jego wykorzystania przez osobę trzecią. Emitent nie ponosi również odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub koszty poniesione przez Użytkownika wynikające z przestrzegania wymogów prawnych i regulacyjnych przez Emitenta.

18.4. W przypadku, gdy Użytkownik korzysta z Konta niezgodnie z niniejszymi Ogólnymi Warunkami lub gdy Emitent uzna, że Użytkownik korzysta z Konta bez upoważnienia, Emitent ma prawo obciążyć Użytkownika wszelkimi uzasadnionymi kosztami poniesionymi przez Emitenta w związku z podjęciem działań mających na celu uniemożliwienie Użytkownikowi korzystanie z Konta oraz do zwrotu wszelkich środków z tytułu działalności Użytkownika.

19. Odpowiedzialność Użytkownika

19.1. Użytkownik niezwłocznie powiadomi Emitenta, jeśli zauważy, że za pośrednictwem jego Konta i aplikacji mobilnej dokonano nieautoryzowanej lub niekompletnej płatności. Reklamacje i zastrzeżenia związane z nieautoryzowaną i niekompletną płatnością nie będą akceptowane, jeśli Użytkownik nie powiadomi Emitenta w ciągu 13 (trzynastu) miesięcy od daty nieprawidłowej płatności.

19.2. W przypadku, gdy Użytkownik posiada lub można zasadnie przypuszczać, że posiada wiedzę lub podejrzenie, że jego Konto, telefon komórkowy, dane dostępowe lub jakiegokolwiek inny parametr bezpieczeństwa został utracony, skradziony, niewłaściwie użyty i/lub naruszony w inny sposób, Użytkownik powinien niezwłocznie poinformować Emitenta o utracie lub kradzieży danych dostępowych, niewłaściwym użyciu lub nieuprawnionym użyciu danych dostępowych i parametrów bezpieczeństwa.

19.3. W przypadku nieautoryzowanej płatności lub płatności, która została dokonana nieprawidłowo z powodu naszego błędu, Emitent, tak szybko jak to możliwe, zwróci zapłaconą kwotę, w tym wszelkie opłaty. Nie ma to zastosowania do poniższych sytuacji:

1. Jeśli nieautoryzowana płatność jest wynikiem niezachowania przez Użytkownika należytej staranności i niezabezpieczenia telefonu komórkowego i/lub danych dostępowych lub innego niewłaściwego użycia lub nieuczciwego zachowania ze strony Użytkownika, w takim przypadku Użytkownik pozostaje odpowiedzialny za pełną kwotę transakcji;
2. Jeśli Użytkownik nie powiadomi niezwłocznie Emitenta o utracie telefonu komórkowego i/lub danych dostępowych lub innym zdarzeniu, które w zasadny sposób może zagrażać bezpieczeństwu konta Użytkownika po tym, jak Użytkownik dowiedział się lub powinien był się dowiedzieć o takim zdarzeniu, w którym to wypadku Użytkownik pozostaje odpowiedzialny za wszelkie straty do momentu powiadomienia Emitenta o takim zdarzeniu;
3. Jeśli transakcja nie była autoryzowana, ale Użytkownik działał nieuczciwie lub zagroził bezpieczeństwu Konta umyślnie lub przez zaniedbanie, w którym to wypadku Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie straty; lub
4. Jeśli Użytkownik nie zakwestionuje transakcji i/lub nie uprzedzi Emitenta o nieautoryzowanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji w ciągu 13 (trzynastu) miesięcy od dnia transakcji.

19.4. Z wyjątkiem przypadku nieuczciwego działania Użytkownika, poprzedni ustęp nie ma zastosowania do transakcji dokonanych po powiadomieniu Emitenta przez Użytkownika, jeśli Emitent nie zapewnił Użytkownikowi odpowiednich środków powiadamiania lub jeśli Emitent powinien był użyć silnych środków uwierzytelniania, ale tego nie zrobił, w którym to przypadku Emitent ponosi odpowiedzialność i zwróci Użytkownikowi tak szybko, jak to możliwe, wszystkie kwoty związane z nieautoryzowaną transakcją.

19.5. Bez uszczerbku dla powyższego, Użytkownik zobowiązuje się dbać o bezpieczeństwo danych oraz regularnie i często przeglądać historię transakcji na Koncie i niezwłocznie kontaktować się z Biurem Obsługi Klienta Emitenta w przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości.

19.6. W przypadku jakichkolwiek błędnych lub niewłaściwie skierowanych płatności, Emitent podejmie uzasadnione kroki, zgodnie z prawem, aby pomóc Użytkownikowi w dochodzeniu i odzyskaniu kwot takich płatności.

19.7. Zgodnie z powyższym, Emitent nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek nieprawidłowości w działaniu swojej usługi i/lub za wady w działaniu usług pośrednictwa, na których polegał w celu wypełnienia swoich zobowiązań wynikających z niniejszych Ogólnych Warunków, pod warunkiem, że taka nieprawidłowość jest spowodowana nadzwyczajnymi i nieprzewidzianymi okolicznościami pozostającymi poza uzasadnioną kontrolą Emitenta lub kontrolą pośrednika, którego dotyczy.

20. Ochrona danych osobowych

20.1. W celu zapewnienia funkcjonalności usług w ramach aplikacji Aircash, w tym korzystania z portfela Aircash, Emitent może gromadzić dane osobowe Użytkownika, takie jak imię i nazwisko, numer telefonu i adres e-mail oraz kopie dokumentów osobistych i innych dokumentów ("Dane Osobowe"). Emitent zbiera i wykorzystuje dane osobowe w celu utrzymania funkcjonalności serwisu, zapewnienia bezpieczeństwa Kont i płatności oraz świadczenia usług na rzecz Użytkowników, przy czym jest zobowiązany do zachowania poufności wobec tych Użytkowników i ich danych. Emitent chroni dane osobowe Użytkownika przed nieuprawnionym dostępem, użyciem lub ujawnieniem. Informacje na serwerach komputerowych są przechowywane w kontrolowanym, bezpiecznym środowisku, chronionym przed nieautoryzowanym dostępem, użyciem lub ujawnieniem. Użytkownik wyraźnie zezwala Emitentowi na dostęp, przetwarzanie i przechowywanie wszystkich informacji dostarczonych przez Użytkownika w celu świadczenia usług płatniczych na rzecz Użytkownika. Nie ma to wpływu na odpowiednie prawa Emitenta i Użytkownika oraz zobowiązania prawne dotyczące ochrony danych. Użytkownik może wycofać taką zgodę zamykając Konto. Jeśli użytkownik wycofa taką zgodę, Emitent zaprzestanie wykorzystywania informacji o Użytkowniku w tym celu, ale może nadal przetwarzać informacje w innych celach, dla których Emitent ma inne podstawy prawne, na przykład gdy Emitent jest prawnie zobowiązany do przechowywania danych i rekordów transakcji.

20.2. Dane osobowe Użytkownika są przetwarzane zgodnie z właściwymi przepisami. Dane osobowe Użytkownika są kontrolowane przez Emitenta i używane zgodnie z wymogami świadczenia usługi. Ponadto Emitent wykorzystuje dane osobowe Użytkownika wraz z innymi danymi zebranymi lub wygenerowanymi podczas relacji Użytkownika z Emitentem, takimi jak szczegóły transakcji, historia transakcji i tym podobne, aby móc świadczyć żądane usługi na rzecz Użytkowników (w tym między innymi w celach takich jak administracja, obsługa klienta, weryfikacja tożsamości Użytkownika, zapobieganie oszustwom oraz rozwój produktów i działalności). Więcej informacji o ochronie danych znaleźć można w [Informacji o przetwarzaniu danych osobowych](#), która jest dostępna na Stronie internetowej.

20.3. Emitent ujawni dane osobowe Użytkownika stronom trzecim tylko wtedy, gdy jest to konieczne do przetwarzania transakcji i tylko tym stronom trzecim, z którymi zawarł umowę na ochronę danych, w celu wykonania usług, które Emitent świadczy Użytkownikom, lub w celu ułatwienia przyszłych transakcji lub uzupełnienia danych o dane z publicznie dostępnych źródeł. Pomaga to również Emitentowi w zrozumieniu i ulepszaniu jego oferty produktów i usług. Emitent może również ujawnić dane osobowe Użytkownika osobom trzecim w przypadkach, gdy jest to uzasadnione, w celu zapobiegania i wykrywania przestępstw lub gdy jest to wymagane przez prawo. Emitent przechowuje informacje, wybory marketingowe i

historię transakcji Użytkownika zgodnie z okresami przechowywania, nie dłużej niż jest to konieczne do celów, dla których informacje zostały zebrane, oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami.

20.4. Użytkownik ma prawo dostępu do swoich informacji i żądania ich kopii, a także może poprawiać, usuwać lub blokować informacje, które są niekompletne, niedokładne lub nieaktualne, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej. Może również w dowolnym momencie sprzeciwić się sposobowi, w jaki jego informacje są gromadzone, przetwarzane lub wykorzystywane, w szczególności w przypadkach, gdy przetwarzanie nie jest konieczne do wykonania usługi lub gdy prawo to wynika z przepisów ustawowych lub wykonawczych.

20.5. Emitent ponosi odpowiedzialność za odpowiedzialne i prawnie uzasadnione przechowywanie danych osobowych Użytkownika oraz za nieuprawnione lub niezgodne z prawem wykorzystanie jego danych osobowych przez Emitenta i wszystkie inne osoby, którym Emitent ujawnił te informacje bez odpowiedniego upoważnienia. Użytkownik wyraźnie zgadza się, aby Emitent przekazywał takie dane osobowe osobom trzecim lub Sklepom, które są niezbędne do wykonania usługi, z której Użytkownik korzysta przy pomocy osób trzecich lub Sklepów za pośrednictwem usług Emitenta.

20.6. Emitent będzie regularnie informował Użytkowników o Koncie, Ochronie Informacji i innych ważnych wydarzeniach. Akceptując niniejsze Ogólne Warunki, Użytkownik wyraża zgodę na otrzymywanie takich informacji za pośrednictwem wiadomości e-mail lub SMS lub aplikacji Aircash. Emitent będzie również informował Użytkownika o akcjach promocyjnych, specjalnych warunkach itp., jeśli Użytkownik wyraził zgodę na otrzymywanie takich informacji.

21. Czas trwania i rozwiązanie Umowy

21.1. Umowa pomiędzy Emitentem a Użytkownikiem na korzystanie z Konta została zawarta na czas nieokreślony.

21.2. Użytkownik może wypowiedzieć niniejszą Umowę w dowolnym momencie, wysyłając wiadomość e-mail do Emitenta lub za pośrednictwem Aplikacji Aircash.

21.3. Emitent jest uprawniony do rozwiązania umowy z zachowaniem 2 (dwu) miesięcznego okresu wypowiedzenia za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail podany przez Użytkownika.

21.4. W przypadku zaistnienia istotnej przyczyny Emitent może rozwiązać umowę z Użytkownikiem ze skutkiem natychmiastowym w dowolnym momencie, wysyłając wiadomość e-mail na adres e-mail podany przez Użytkownika, niezależnie od innych

postanowień (rozwiązanie interwencyjne). Istotne przyczyny rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia obejmują między innymi następujące sytuacje:

1. Użytkownik nie podał dokładnych i/lub pełnych informacji na temat swojej tożsamości lub zataił inne istotne fakty, które mogłyby wpłynąć na decyzję Emitenta o nawiązaniu stosunku biznesowego;
1. Użytkownik naruszył postanowienia niniejszych Ogólnych Warunków;
2. Istnieje podejrzenie, że Użytkownik popełnił wykroczenie lub przestępstwo albo naruszył przepisy w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
3. Użytkownik korzysta z Konta w sposób nielegalny i/lub niezgodny z prawem i/lub w celach nielegalnych i/lub niezgodnych z prawem;
4. Istnieje podejrzenie zagrożenia interesów bezpieczeństwa, lub
5. Emitent jest zobowiązany do rozwiązania umowy bez wypowiedzenia na podstawie przepisów prawa.

21.5. Z chwilą rozwiązania Umowy Konto Użytkownika zostanie zablokowane. Emitent wypłaci Użytkownikowi kwotę znajdującą się na jego Koncie w momencie zablokowania, pomniejszoną o wszelkie należne płatności i opłaty. W przypadku rozwiązania Umowy Użytkownik będzie zobowiązany do przestrzegania postanowień dotyczących Wykupu. Po upływie 6 (sześciu) lat od rozwiązania Umowy nie będzie możliwe żądanie wykupu pieniądza elektronicznego z Konta Użytkownika.

22. Zmiany Ogólnych Warunków

22.1. Emitent jest uprawniony do zmiany niniejszych Ogólnych Warunków pod warunkiem, że powiadomi Użytkownika o zamierzonej zmianie co najmniej 2 (dwa) miesiące przed datą wejścia zmian w życie.

22.2. Emitent powiadomi Użytkownika na piśmie o zamierzonych zmianach Ogólnych Warunków co najmniej 2 (dwa) miesiące przed ich wejściem w życie. Powiadomienie zostanie wysłane na adres e-mail Użytkownika jaki został zarejestrowany dla Konta.

22.3. Z wyjątkiem pisemnego sprzeciwu Użytkownika przed datą wejścia w życie zmian Ogólnych Warunków, uznaje się, że Użytkownik wyraził zgodę na te zmiany, a zmiany staną się integralną częścią Umowy z Użytkownikiem. Jeżeli Użytkownik nie przyjmuje proponowanych zmian, ma prawo wypowiedzieć Umowę bez ponoszenia żadnych kosztów w dowolnym terminie przed dniem wejścia w życie zmian Ogólnych Warunków. W powiadomieniu o zmianach Emitent uprzedzi Użytkownika

o konsekwencjach braku sprzeciwu wobec zmian oraz o prawie Użytkownika do rozwiązania Umowy bez odszkodowania i okresu wypowiedzenia.

22.4. Poprawa funkcjonalności usługi podlegającej niniejszym Ogólnym Warunkom, wprowadzenie nowej usługi lub zmiana sposobu płatności i/lub Sklepów, która nie ma istotnego znaczenia dla praw Użytkownika i/lub na korzyść Użytkownika, nie będzie uznawana za zmianę Ogólnych Warunków.

23. Cesja zobowiązań umownych

23.1. Emitent jest uprawniony w dowolnym czasie do przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z Umowy i niniejszych Ogólnych Warunków na osobę trzecią. Takie przeniesienie nie będzie miało wpływu na prawa Użytkownika.

23.2. Emitent powiadomi Użytkownika o planowanej cesji Umowy z co najmniej 2 (dwu) miesięcznym wyprzedzeniem za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Użytkownika zarejestrowany dla Konta. Użytkownik może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym przed datą zaplanowanej cesji.

23.3. Użytkownik nie jest uprawniony do przeniesienia roszczeń wobec Emitenta na osobę trzecią, ani do ich zastawiania, w tym między innymi roszczeń dotyczących kwoty na Koncie, chyba że Emitent postanowi inaczej.

24. Powiadomienia wysyłane do Użytkowników

Emitent wysyła powiadomienia (w tym powiadomienia prawne i biznesowe) do Użytkowników za pośrednictwem danych kontaktowych podanych Emitentowi przez Użytkownika. Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Emitenta o wszelkich zmianach adresu, numeru telefonu, numeru telefonu komórkowego lub adresu e-mail. Użytkownik może to zrobić, zmieniając dane w sekcji "Mój profil" na swoim Koncie lub kontaktując się z Biurem Obsługi Klienta. Emitent nie ponosi odpowiedzialności, jeśli Użytkownik nie powiadomi go o zmianach jego danych kontaktowych.

25. Rozstrzygnięcie sporów

25.1. Reklamacja to każde oświadczenie o niezadowoleniu złożone Emitentowi przez byłego lub obecnego Użytkownika w związku ze świadczeniem usług podlegających niniejszym Ogólnym Warunkom. Reklamacje można składać w jeden z następujących sposobów:

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

25.2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

1. informacje osobowe Użytkownika;
2. szczegółowy opis zdarzenia/sytuacji lub okoliczności, które spowodowały niezadowolenie będące przedmiotem reklamacji oraz dowód uzasadnienia reklamacji;
3. adres lub adres e-mail do przesłania odpowiedzi na reklamację

25.3. Aircash nie odpowiada na anonimowe reklamacje.

25.4. Emitent, zgodnie z obowiązującymi przepisami, wyda Użytkownikowi potwierdzenie otrzymania reklamacji. Zapytania składane ustnie (telefonicznie) nie są uważane za reklamacje i, jeśli to możliwe, są rozstrzygane natychmiast po ich otrzymaniu. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe niezwłocznie po jej otrzymaniu, po otrzymaniu reklamacji zostanie ona przekazana do jednostki organizacyjnej Emitenta odpowiedzialnej za rozpatrzenie reklamacji, w zależności od obszaru prowadzonej działalności. W przypadku, gdy reklamacja nie zawiera wszystkich informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia, osoba składająca reklamację zostanie poproszona o ich uzupełnienie. Co do zasady Emitent przekazuje odpowiedź na reklamację w sposób, w jaki reklamacja została do niego skierowana lub w sposób lub na adres wskazany przez reklamującego w reklamacji.

25.5. Odpowiedź na pisemną reklamację przesyłana jest na piśmie. Emitent, zgodnie z obowiązującymi przepisami, udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 10 (dziesięciu) dni od dnia otrzymania reklamacji, a w wyjątkowych przypadkach, gdy Emitent nie będzie w stanie udzielić odpowiedzi w terminie 10 (dziesięciu) dni od dnia otrzymania reklamacji z przyczyn od niego niezależnych, udzieli Użytkownikowi w tym terminie odpowiedzi tymczasowej, wskazując przyczyny opóźnienia w udzieleniu odpowiedzi na reklamację oraz termin, w którym Użytkownik otrzyma ostateczną odpowiedź, nie dłuższy niż 35 (trzydzieści pięć) dni od dnia otrzymania reklamacji. W naszej ostatecznej odpowiedzi na reklamację poinformujemy również o możliwości złożenia zażalenia do CNB.

25.6. Rejestr reklamacji jest prowadzony w formie elektronicznej i zawiera informacje na temat osoby składającej reklamację, treść i datę reklamacji, wszelkie zmiany do reklamacji oraz datę odpowiedzi.

25.7. Jeśli Użytkownik lub jakakolwiek inna osoba mająca interes prawny uzna, że naruszyliśmy nasze zobowiązania wynikające z Tytułu (Tytułów) II i/lub III Ustawy o systemie płatniczym lub Ustawy o pieniądzu elektronicznym, lub że działaliśmy niezgodnie z Rozporządzeniem (UE) 2015/751 i/lub art. 5 ust. 2, 3 i 4 Ustawy o wdrożeniu Rozporządzeń UE regulujących systemy płatności, Użytkownik może złożyć skargę do CNB jako właściwego organu.

25.8. Oprócz złożenia skargi do CNB, Użytkownik może również złożyć wniosek o alternatywne rozstrzygnięcie sporów konsumenckich. Wniosek można złożyć w Centrum Mediacji Chorwackiej Izby Gospodarczej w Zagrzebiu, Rooseveltov trg 2 (www.hgk.hr/centar-za-mirenje). Jesteśmy zobowiązani do uczestnictwa w procesie alternatywnego rozstrzygnięcia sporów.

25.9. Ponadto, jeśli użytkownik zawarł z nami internetową umowę sprzedaży lub umowę o świadczenie usług jako konsument, ma prawo złożyć skargę za pośrednictwem europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

25.10. Do komunikacji używany będzie język chorwacki lub angielski

Wejście w życie

Niniejsze Ogólne Warunki wchodzi w życie w dniu 23 kwietnia 2023 r. Wraz z wejściem w życie niniejszych Ogólnych Warunków, Ogólne Warunki z dnia 15 stycznia 2023 r. tracą moc.

Zagrzeb, 23 lutego 2023 r.

Aircash d.o.o.