

Termene și Condiții Generale

Termene și Condiții Generale

Termenele și Condițiile Generale pentru serviciul portofel Aircash (“Termenele și Condițiile Generale”)

Vă rugăm să citiți cu atenție aceste Termene și Condiții Generale. Aceste Termene și Condiții Generale conțin informații importante despre drepturile și obligațiile dumneavoastră în ceea ce privește serviciul portofel Aircash. Trebuie să acceptați aceste Termene și Condiții Generale în cadrul procesului de înregistrare și sunteți obligat(ă) să utilizați acest serviciu în conformitate cu aceste Termene și Condiții Generale.

1. Prevederi generale

1.1. Serviciul portofel Aircash este furnizat de compania Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, 10000 Zagreb, OIB: HR99833713101 (denumită în continuare: “noi” sau “Emitent” sau “Prestator de servicii de plată” sau “Aircash”), care emite monedă electronică pe baza avizului organismului de supraveghere, respectiv, Banca Națională a Croației (“BNC”) pentru emiterea de monedă electronică, numărul: 251-020/10-19/BV din 03.10.2019. Emitentul a fost înscris în **registru** instituțiilor de plată și al instituțiilor emitente de monedă electronică al Autorității Bancare Europene (ABE).

1.2. Portofelul Aircash este un serviciu din cadrul aplicației mobile Aircash (“AircashApp”), prin care utilizatorul serviciului stochează monedă electronică pentru tranzacții și/sau achiziționarea de bunuri și servicii (denumit în continuare “Cont”). În sensul acestor Termene și Condiții Generale, Utilizatorul este persoana care a deschis contul și care a acceptat aceste Termene și Condiții Generale în cadrul raportului contractual (“Utilizatorul”).

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

1.4. Datele de contact ale Emitentului:

e-mail: info@aircash.eu

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

1.5. Înregistrarea și utilizarea Contului de către Utilizator se realizează în aplicația Aircash a Emitentului, unde Utilizatorul confirmă că a citit și că acceptă aceste Termene și Condiții Generale înainte de a utiliza serviciul.

Versiunea actuală a acestor Termene și Condiții Generale este disponibilă pe site-ul nostru web <https://aircash.eu> ("Pagina web), la rubrica "Termene și Condiții Generale – Portofelul Aircash".

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

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

1.8. Emitentul permite utilizarea Software-ului numai în conformitate cu aceste Termene și Condiții Generale. Emitentul își rezervă toate drepturile care nu sunt acordate expres în cadrul Termenilor și condițiilor generale. Prin Termenele și condițiile generale se acordă utilizatorilor dreptul de a utiliza Software-ul, fără ca aceștia să dobândească și drepturi de proprietate asupra Software-ului. Utilizatorul nu are dreptul să realizeze copii neautorizate.

2. Cont

2.1. Contul este un portofel electronic din aplicația Aircash în care există se depune monedă electronică în formă digitală. Scopul principal al Contului este de a stoca monedă electronică, de a trimite și încasa bani, precum și de a utiliza Contul în alte modalități stabilite de către Emitent.

2.2. Moneda electronică depusă în Cont este monedă electronică în sensul Legii croate privind moneda electronică, cu modificările ulterioare (denumită în continuare "Legea privind moneda electronică").

2.3. Drepturile deținătorului de monedă electronică și dreptul de a utiliza Contul îi aparțin exclusiv Utilizatorului care a deschis Contul.

2.4. Moneda electronică din Cont are valabilitate nelimitată, iar Utilizatorul o poate administra atât timp cât Contul este activ. Utilizatorii nu au dreptul la nicio dobândă pentru moneda electronică din Cont.

2.5. Contul nu este un cont bancar, iar fondurile din Cont nu sunt incluse în planurile de garantare a depunerilor stabilite prin reglementările privind drepturile deponenților de fonduri. Prin acceptarea acestor Termene și Condiții Generale, recunoașteți că Legea privind sistemele de garantare a depunerilor, astfel cum poate fi modificată periodic, precum și alte legi și reglementări din Republica Croația și/sau din alte țări și/sau din legislația UE care reglementează asigurarea depunerilor la instituțiile de credit, nu se aplică Contului. Fondurile din Cont sunt protejate în conformitate cu Legea privind moneda electronică.

2.6. Contul dvs. este exprimat în funcție de moneda selectată sau de zona atribuită utilizării serviciului. În cazul în care beneficiarul plății sau punctul de plată execută o tranzacție într-o altă monedă decât moneda Facturii, aceasta va fi convertită în conformitate cu regulile beneficiarului plății sau ale punctului de plată, asupra cărora Emitentul nu are nicio influență și pentru care nu este responsabil.

2.7. Într-un termen rezonabil, Utilizatorul are dreptul de a obține de la Emitent toate informațiile disponibile privind tranzacțiile efectuate în cadrul raportului contractual, precum și soldul Contului, data încasării sau a transferului (data debitului sau data valorii), comisioanele percepute și, dacă este cazul, cursul de schimb utilizat. În acest scop, Emitentul va utiliza istoricul tranzacțiilor disponibil în secțiunea Informații despre Utilizator a Contului.

3. Condiții

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

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

3.3. În cadrul procesului de înregistrare pentru utilizarea serviciului portofel Aircash, Utilizatorul trebuie să prezinte actele de identificare valabile corespunzătoare emise de autoritatea competentă, care ulterior sunt aprobate de către Emitent. Actele sunt prezentate sub forma unei înregistrări, în cadrul procesului de identificare la distanță

prin mijloace electronice, pe care Emitentul o realizează direct prin intermediul aplicației Aircash. În plus, în cadrul procesului de identificare la distanță, Emitentul verifică identitatea Utilizatorului cu ajutorul actelor de identificare prezentate prin mijloace electronice.

3.4. Prin acceptarea acestor Termene și Condiții Generale, Utilizatorul este de acord să participe la procesul de identificare la distanță prin mijloace electronice și este de acord ca Emitentul să creeze și să păstreze înregistrările realizate în cadrul procesului de identificare video, toate acestea pentru a proteja integritatea Utilizatorului și a monedei sale electronice și securitatea tranzacțiilor de plată, precum și pentru respectarea altor reglementări relevante. Utilizatorul confirmă că este conștient de faptul că procedurile de identificare și verificare a identității sunt necesare pentru a respecta reglementările și procedurile de prevenire a spălării banilor și a finanțării terorismului.

3.5. Utilizatorul se angajează să furnizeze Emitentului numai date și documente de identitate corecte, valabile și credibile în procesul de stabilire și verificare a identității sale și confirmă că este conștient că orice altă acțiune este contrară legii.

3.6. Emitentul are dreptul, în orice moment, înainte, în timpul și/sau după înregistrarea cu succes, de a solicita Utilizatorului informații și documente suplimentare, iar refuzul Utilizatorului de a prezenta cele solicitate constituie motiv de sistare a înregistrării sau de reziliere cu caracter excepțional a prezentului Acord.

3.7. Utilizatorul trebuie să aibă un smartphone cu acces la internet și să suporte instalarea aplicației Aircash, primirea de notificări și mesaje SMS (această opțiune poate fi dezactivată pe telefonul mobil, Utilizatorul trebuie să o activeze pentru a asigura funcționalitatea completă a aplicației), cu posibilitatea utilizării unui sistem de operare iOS sau Android. Furnizarea de servicii de telefonie mobilă (care pot face obiectul unei plăți) nu face obiectul prezentului Acord. Emitentul nu este responsabil pentru erorile de funcționare din aplicația Aircash care pot fi rezultatul utilizării unor dispozitive mobile și sisteme de operare diferite și necorespunzătoare.

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

3.9. Utilizatorul nu poate utiliza Contul în scopuri ilegale, inclusiv pentru a efectua tranzacții și/sau a plăti bunuri și/sau servicii care sunt desemnate prin lege ca fiind

infrafracțiuni penale și/sau contravenții pe teritoriul țării al cărei cetățean este Utilizatorul și/sau în care se află acesta la momentul tranzacției și/sau către care este îndreptată tranzacția. Utilizatorul poartă întreaga responsabilitate în cazul utilizării ilegale a Contului.

4. Înregistrarea, utilizarea și închiderea Contului

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

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

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

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

4.5. Prin instalarea și utilizarea aplicației Aircash, Utilizatorul a fost de acord: ca aplicația Aircash să acceseze datele dispozitivului mobil, agenda telefonică, camera foto și microfonul, toate acestea, în scopul facilitării utilizării de către Utilizator; ca aplicația să utilizeze accesul la serviciile de geolocalizare de pe un smartphone, toate acestea, în scopul facilitării utilizării de către Utilizator; să primească notificări ocazionale din partea Emitentului și/sau a partenerilor săi, toate acestea, cu bună credință, prin aplicația Aircash, prin SMS-uri și/sau prin e-mail; și cu acceptarea acestor Termene și Condiții Generale. Emitentul nu vinde, nu închiriază și nu împrumută și nu pune la dispoziția terților lista utilizatorilor Aircash în alt mod.

4.6. În termen de 14 zile de la data deschiderii Contului, puteți închide Contul fără niciun cost, contactând Serviciul Clienți al Emitentului ("Serviciul Clienți"). Cu toate

acestea, în cazul în care în Cont este depusă monedă electronică, va trebui să solicitați răscumpărarea integrală a acesteia. Tranzacțiile și comisioanele pentru tranzacțiile efectuate înainte de închiderea Contului (inclusiv pentru tranzacțiile inițiate, dar nefinalizate înainte de închiderea Contului) nu vor fi revocate și sunteți obligat(ă) să le achitați.

5. Depunerile în Cont

5.1. După deschiderea unui Cont, puteți depune bani în Contul dvs., în toate modalitățile disponibile:

5.1.1. Prin plată în numerar la distribuitorul de monedă electronică al Emitentului.

Atunci când tranzacția de plată este confirmată, Utilizatorul are la dispoziție în Cont monedă electronică, într-o sumă egală cu valoarea sumei încasate.

5.1.2. Prin efectuarea unei plăți cu un card de credit sau de debit, direct din aplicația Aircash.

Atunci când tranzacția de plată este confirmată, Utilizatorul are la dispoziție în Cont monedă electronică, într-o sumă egală cu valoarea sumei încasate.

Puteți conecta la Cont numai acele carduri pe care sunteți autorizat să le utilizați; prin efectuarea unei plăți cu cardul de credit/debit, garantați că sunteți autorizat să-l utilizați. În caz contrar, veți fi ținut răspunzător pentru orice daune care ar putea rezulta din utilizarea neautorizată a acestuia.

5.1.3. Plata prin transfer bancar direct

În cazul depunerilor în Cont prin plata prin transfer bancar, Utilizatorul este responsabil pentru introducerea corectă și completă a tuturor instrucțiunilor de plată indicate în Aplicația Aircash atunci când face ordinul de plată (IBAN, model și numărul de referință al plății). În cazul în care nu sunt introduse corect toate datele, Emitentul nu poate alimenta Contul Utilizatorului. Ordinul dat de Utilizator este executat de banca la care Utilizatorul are contul deschis și poate dura ceva timp până când suma este vizibilă în Cont. Modalitatea și termenele de executare a ordinelor de plată sunt stabilite de banca Utilizatorului. În funcție de banca Utilizatorului, executarea ordinului poate avea o întârziere de câteva minute, câteva ore sau chiar câteva zile și depinde în întregime de banca Utilizatorului. Emitentul nu are nicio influență asupra procedurii, modalității și dinamicii de plată a băncii. Fondurile plătite vor fi disponibile în contul Utilizatorului cel târziu în ziua lucrătoare următoare celei în care Emitentul a încasat fondurile cu date corecte și complete. În cazul în care fondurile sunt încasate cu date incomplete sau incorecte, pe baza cărora nu este posibilă identificarea Contului Utilizatorului, Emitentul returnează fondurile plătitorului, cu excepția cazului în care Utilizatorul contactează Emitentul în termen de 14 zile de la încasare și completează datele de pe ordinul de plată.

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

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

5.3. Emitentul monitorizează soldul mediu al numerarului din Cont, valorile medii ale tranzacțiilor și, în cazul în care se observă o abatere a soldului Contului, își rezervă dreptul de a contacta Utilizatorul pentru verificări suplimentare și își rezervă dreptul de a bloca temporar Contul, până la efectuarea tuturor verificărilor necesare, pentru a proteja fondurile și a respecta legea.

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

6. Răscumpărarea

6.1. Utilizatorul poate solicita în orice moment răscumpărarea monedei electronice din cont la valoarea nominală, integral sau parțial, în cazul în care solicită răscumpărarea înainte de încetarea contractului.

6.2. În cazul în care dorește să răscumpere fonduri din Cont, Utilizatorul trebuie să trimită un e-mail la adresa de e-mail{1><1} și să solicite răscumpărarea din Cont sau trebuie să trimită o cerere scrisă pe adresa Emitentului, prin scrisoare recomandată. Împreună cu cererea, Utilizatorul trebuie să anexeze o carte de identitate sau un pașaport valabil scanat și un număr de telefon pentru contact, precum și numărul contului deschis la o instituție de credit din Republica Croația sau din Uniunea Europeană, în care vor fi plătite fondurile rambursate, împreună cu IBAN și BIC. Răscumpărarea se face exclusiv într-un cont bancar deschis pe numele Utilizatorului. Pentru a ne îndeplini obligațiile legale, este posibil să solicităm și alte informații de la Utilizator înainte de a efectua o răscumpărare. Răscumpărarea sumei rămase se va face după prezentarea tuturor datelor solicitate, precum și după îndeplinirea altor condiții legale de plată. Comisionul de răscumpărare este stabilit în Lista de prețuri și se percepe în următoarele cazuri:

1. în cazul în care Acordul prevede un anumit termen de valabilitate a Acordului, iar Utilizatorul reziliază Acordul înainte de expirarea acestui termen;

2. în cazul în care răscumpărarea este necesară înainte de încetarea Acordului, cu excepția cazului menționat la punctul 1 de la prezentul alineat; sau
3. în cazul în care răscumpărarea este necesară după expirarea unui an de la data încetării Acordului.

7. Efectuarea unei plăți

7.1. Utilizatorul poate utiliza moneda electronică din Cont pentru a efectua plăți în magazinele online și/sau la punctele de vânzare ("Magazine") care acceptă plăți în monedă electronică Aircash emisă de către Emitent. Plata este supusă termenilor Magazinului care Acceptă Plățile, așa cum se menționează pe site-ul web al acestor Magazine. Puteți efectua plăți numai dacă aveți în Cont o sumă suficientă pentru a finaliza tranzacția respectivă.

7.2. Plățile pot fi limitate în funcție de Magazine, de vârsta Utilizatorului și de situația Contului. Emitentul nu garantează faptul că Contul va fi disponibil ca modalitate de plată pentru toate Magazinele, în orice moment.

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

a) prin inițierea directă a unei comenzi din aplicația Aircash sau prin selectarea opțiunii „Plată cu Aircash” de pe site-ul web al Magazinului; și

b) la punctul de vânzare fizic, cu mențiunea către casier că plata se va face prin intermediul portofelului Aircash.

7.4. În cazul de la pct. 7.3. litera a), Utilizatorul va selecta magazinul din aplicația Aircash și va selecta suma de plată sau pe site-ul web al Magazinului va apărea un cod QR pe care Utilizatorul îl va scana din aplicația Aircash sau prin selectarea modalității de plată cu Aircash de pe site-ul web al Magazinului. În ambele cazuri, Utilizatorului i se va deschide un ordin de plată în aplicația Aircash, pe care Utilizatorul îl autorizează, exprimându-și astfel acordul pentru executarea tranzacției de plată, și semnează digital ordinul în scopul dovedirii caracterului irevocabil al plății. Emitentul va efectua plata imediat după primirea ordinului de plată, ceea ce înseamnă că nu mai puteți anula ordinul odată ce acesta a fost confirmat.

7.5. În cazul de la pct. 7.3. litera b), Utilizatorul menționează casierului de la punctul de vânzare că va efectua plata prin intermediul aplicației Aircash și afișează casierului codul QR de pe ecranul telefonului său mobil, pe care casierul îl scanează. Apoi, ordinul de plată completat este deschis pentru Utilizator, iar Utilizatorul îl autorizează în același mod ca la punctul 7.4.

7.6. Emitentul poate introduce măsuri de securitate suplimentare pentru confirmarea plății, pentru a proteja Contul împotriva tranzacțiilor neautorizate. Utilizatorul trebuie să acționeze în conformitate cu procedurile de securitate instituite de către Emitent.

7.7. Refuzul ordinului de plată: Emitentul va refuza să efectueze plata în următoarele cazuri:

1. executarea unei tranzacții reprezintă o încălcare a unei dispoziții de drept național sau internațional sau a unui ordin emis de o autoritate administrativă sau judiciară competentă sau există o suspiciune rezonabilă că executarea tranzacției va constitui o încălcare sau o infracțiune penală și/sau tranzacția este interzisă din orice alt motiv;
2. pentru a preveni spălarea banilor și finanțarea terorismului;
3. în cazul în care nu au fost furnizate informațiile de acces și/sau parametrii de securitate sau dacă parametrii furnizați au caracter incomplet;
4. în cazul în care Contul este blocat sau
5. în cazul în care nu există fonduri suficiente în cont pentru a finaliza tranzacția.

7.8. În cazul în care o tranzacție este refuzată, Utilizatorul va fi notificat imediat, prin intermediul aplicației Aircash.

8. Plăți neefectuate sau necorespunzătoare

8.1. În cazul în care Aircash întârzie să finalizeze tranzacția pentru care Utilizatorul ne-a dat o instrucțiune valabilă, Utilizatorul poate să ne solicite să contactăm prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății și să cerem ca plata să fie efectuată ca și cum aceasta ar fi fost încasată în ziua corectă.

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

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

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

8.5. Utilizatorul este obligat să-l informeze fără întârziere pe Emitent cu privire la neexecutarea, executarea necorespunzătoare sau executarea cu întârziere a tranzacției de plată, imediat ce a luat cunoștință despre aceasta.

9. Terți prestatori de servicii

9.1. Utilizatorul poate:

1. să dea instrucțiuni unui terț prestator de servicii să acceseze informațiile din Contul său; sau
2. în cazul în care Emitentul oferă utilizatorilor posibilitatea de a efectua ordine de plată din Contul Utilizatorului, să efectueze plăți din Contul lor,

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

9.3. Emitentul poate refuza accesul unui terț furnizor de servicii la Contul Utilizatorului în cazul în care există suspiciunea sau pericolul de acces neautorizat sau fraudulos din partea terțului furnizor de servicii. Înainte de a face acest lucru, Emitentul va trimite utilizatorului o notificare în care îi va explica motivele acestei decizii, cu excepția cazului în care acest lucru nu este posibil, caz în care Emitentul îl va notifica imediat pe Utilizator. În ambele cazuri, Emitentul comunică acest lucru utilizatorului, în modul pe care îl consideră cel mai potrivit în situația respectivă. Emitentul nu comunică Utilizatorului motivele dacă acest lucru ar putea pune în pericol măsurile de securitate rezonabile sau ar fi ilegal.

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

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

10. Încasarea plăților

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

10.2. Încasarea plății nu va fi posibilă dacă:

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

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

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

11. Plata facturilor din portofelul Aircash

11.1. În cadrul portofelului Aircash, Utilizatorul are opțiunea de a plăti cu monedă electronică facturile care au un cod 2D. Ordinele de plată sunt emise prin scanarea codului 2D de pe factură/chitanța obișnuită. Utilizatorul se angajează să utilizeze acest serviciu exclusiv pentru plăți valabile și legale, în conformitate cu reglementările aplicabile și cu aceste Termene și Condiții Generale.

11.2. Prin executarea ordinului de plată a facturii, Utilizatorul primește o chitanță de plată în aplicația Aircash, sub forma unui document în format .pdf pe care îl poate descărca în orice moment din aplicația Aircash. Prestatorul de servicii de plată va efectua plata către beneficiarul plății, în conformitate cu instrucțiunile plătitorului (Utilizatorului). Prestatorul de servicii de plată se angajează să aprobe beneficiarul plății în aceeași zi lucrătoare sau cel târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare, de la momentul primirii ordinului de plată, adică de la executarea plății din aplicația Aircash. În cazul în care ordinul nu poate fi executat, Utilizatorul va primi o notificare aferentă în aplicația Aircash și mențiunea „tranzacție eșuată” în lista de tranzacții.

11.3. Pentru plata facturii din portofelul Aircash, Emitentul percepe un comision pentru utilizarea acestui serviciu, în cuantumul definit în Lista de prețuri, care este debitat direct și integral din Cont, în ziua tranzacției, adică a autorizării tranzacției, urmând ca din soldul disponibil în Cont să se scadă valoarea comisionului.

12. Retrageri numerar

12.1. Emitentul permite retrageri în numerar din moneda electronică depusă în Cont. Retragerile în numerar pot fi efectuate la bancomat sau la alte dispozitive de autoservire gestionate de o instituție de credit care a încheiat un contract cu

Emitentul. Lista instituțiilor de credit ale căror dispozitive de autoservire pot fi utilizate pentru retrageri în numerar este disponibilă pe site-ul web al Emitentului.

12.2. Pe lângă bancomate sau alte dispozitive de autoservire, retragerile în numerar din Cont pot fi efectuate și la punctele de plată ale partenerilor contractuali/distribuitoarelor care au încheiat un contract cu Emitentul. Lista partenerilor contractuali este disponibilă pe site-ul web al Emitentului.

12.3. Emitentul stabilește limitele inițiale și își rezervă dreptul de a controla limitele retragerilor din Cont și le menține în conformitate cu reglementările privind tranzacțiile de plată, prevenirea spălării banilor și a finanțării terorismului, precum și cu alte reglementări aplicabile. Emitentul nu este obligat să-i explice Utilizatorului controlul impus asupra limitelor. Se monitorizează și tranzacțiile aferente, iar noi ne rezervăm dreptul de a efectua verificări suplimentare, de a efectua somații și de a întârzia executarea tranzacțiilor de plată din Cont.

12.4. Pentru retragerile de numerar de la bancomate sau de la punctele de plată ale partenerilor contractuali, Emitentul percepe un comision pentru utilizarea acestui serviciu, în cuantumul stabilit în Lista de prețuri, care va fi debitat direct și integral din Cont, în ziua în care tranzacția este executată, adică autorizată; valoarea comisionului se va deduce din soldul disponibil în Cont.

12.4. Procesul de retragere: Utilizatorul poate utiliza serviciul de retragere în numerar prin trimiterea unui ordin către Emitent, prin intermediul aplicației Aircash. După ce Utilizatorul trimite Emitentului un ordin de retragere în numerar pentru o anumită sumă, Emitentul verifică soldul Contului și, dacă există suficiente fonduri în Cont pentru a acoperi suma solicitată și comisionul aferent, Utilizatorul va primi imediat o notificare în Aplicație, sub forma unui cod QR sau a unui cod de bare sau, în cazul bancomatelor, sub forma unui cod unic de 6 cifre pe termen scurt pe care Utilizatorul îl poate introduce la bancomat sau pe un alt dispozitiv de autoservire care efectuează retrageri în numerar. Fondurile vor fi disponibile și pot fi retrase imediat după primirea codului din 6 cifre sau a unui cod QR/cod de bare.

12.5. În cazul în care retragerea se efectuează la punctele de retragere ale partenerilor contractuali, codul QR/codul de bare se afișează angajatului partenerului contractual de la punctul de plată. În plus față de codul QR/codul de bare, angajatul poate solicita prezentarea unui act de identitate (carte de identitate sau pașaport). În cazul în care nu prezentați actul de identitate la cererea angajatului, acesta va refuza plata.

12.6. O tranzacție de retragere inițiată de Utilizator cu ajutorul codului QR/codului de bare/codului de 6 cifre primit se consideră autorizată după ce codul a fost introdus la bancomat sau a fost prezentat la punctul de retragere.

12.7. În cazul în care bancomatul și/sau distribuitorul nu dispune de bancnote disponibile în suma pentru care se solicită plata, retragerea nu se poate efectua. Emitentul nu este răspunzător în cazul în care bancomatul sau punctul de plată nu dispune de bancnote în cuantumul pentru care Utilizatorul a solicitat retragerea, indiferent dacă este vorba de o sumă excesivă sau de o sumă care nu poate fi plătită din cauza lipsei de bancnote în cuantumul corespunzător, și nu este responsabil pentru disponibilitatea și buna funcționare a bancomatelor, a dispozitivelor de autoservire sau a punctelor de plată.

13. Plata într-un cont bancar

13.1. Utilizatorul poate utiliza moneda electronică stocată în Cont pentru a efectua plăți în contul bancar ale cărui date le-a introdus în aplicația Aircash.

13.2. Emitentul stabilește limitele inițiale și își rezervă dreptul de a controla plățile în contul bancar și le menține în conformitate cu reglementările privind tranzacțiile de plată, prevenirea spălării banilor și a finanțării terorismului, precum și cu alte reglementări aplicabile. Emitentul nu este obligat să-i explice Utilizatorului controlul impus asupra limitelor. Se monitorizează și operațiunile aferente, iar noi ne rezervăm dreptul de a efectua verificări suplimentare, de a efectua somații și de a întârzia executarea operațiunilor de plată către contul bancar.

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

13.4. Procedura de plată: În aplicația Aircash, Utilizatorul trebuie să introducă mai întâi IBAN-ul, adică numărul contului bancar în care se va face plata. Apoi, Utilizatorul inițiază în mod independent operațiunea electronică din aplicația mobilă, prin menționarea sumei de plată, în limitele disponibilului din cont, și prin confirmarea executării tranzacției.

13.5. Ordinul plasat de către Utilizator este executat de către banca la care Emitentul are deschis un cont bancar. La primirea ordinului de plată de la Utilizator, Emitentul emite, pentru aceeași sumă, un ordin de plată către banca la care utilizatorul are cont. Modalitatea și termenele de executare a ordinului de plată sunt stabilite de banca Emitentului. În funcție de banca Emitentului, executarea ordinului poate avea o întârziere de câteva minute, câteva ore, dar și de câteva zile și depinde în întregime de banca Emitentului. Emitentul nu are nicio influență asupra procedurii, modalității și dinamicii de plată a băncii. Emitentul execută zilnic ordinele Utilizatorului, în zilele lucrătoare.

14. Setările de securitate ale Contului

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

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

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

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

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

14.6. Utilizarea Contului se face în limita disponibilului aflat în Cont la momentul confirmării tranzacției, din care se deduce valoarea comisioanelor aplicabile.

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

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

15.2. Obligațiile de securitate ale Utilizatorului sunt cel puțin următoarele:

15.2.1. Să manifeste o mai mare atenție atunci când protejează accesul la dispozitivul mobil pe care se află aplicația mobilă Aircash și accesul la aplicația Aircash pentru mobil cu o parolă confidențială, cunoscută doar de Utilizator;

– Să manifeste o mai mare atenție în luarea de măsuri pentru a proteja acreditările de securitate personalizate atribuite sau selectate pentru a preveni pierderea, furtul, utilizarea abuzivă sau divulgarea neautorizată a acestora.

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

15.2.2. În niciun caz Utilizatorul nu are dreptul să transmită sau să pună la dispoziție în alt mod acreditările de securitate personalizate, prin e-mail, pe site-uri web sau în orice alt mod, și nici să deschidă, să transmită sau să răspundă la mesajele de poștă electronică (e-mailuri) sau la mesajele text care creează impresia că provin de la Aircash. Utilizatorul confirmă că știe că fiecare mesaj e-mail provenit de la Aircash va fi trimis exclusiv de la adresa oficială de e-mail a Aircash care se termină cu @aircash.eu și că angajații Aircash nu vor cere niciodată Utilizatorului să divulge sau să furnizeze (verbal sau în scris) anumite acreditări, inclusiv PIN-uri, coduri de activare și altele asemenea;

15.2.3. Utilizatorul nu trebuie să deschidă mesaje de poștă electronică (e-mail), atașamentele sau hiperlinkurile (linkurile) din mesaje care nu provin de la surse de încredere sau mesajele nedorite de la domeniul aircash.eu;

15.2.4. Utilizatorul trebuie să fie atenți ce site-uri web de pe internet sunt accesate de pe dispozitivele care accesează aplicația Aircash, deoarece accesul la unele site-uri web implică un risc crescut de infectare cu programe malware a calculatoarelor, dispozitivelor mobile și altor dispozitive;

15.2.5. Utilizatorul nu are dreptul să efectueze modificări neautorizate pe Dispozitivelor utilizate ca mijloc de identificare/autorizare și/sau pe dispozitivul mobil (de exemplu, root, jailbreak);

15.2.6. În cazul în care Utilizatorul a activat utilizarea autentificării biometrice pe Dispozitivul pe care îl utilizează ca Mijloc de identificare/autentificare, Utilizatorul trebuie să se asigure că, în orice moment, numai datele biometrice ale Utilizatorului sunt stocate pe Dispozitivul utilizat ca Mijloc de identificare/autentificare, deoarece orice autentificare prin orice metodă de autentificare biometrică se consideră efectuată de către Utilizator, inclusiv comenzile care ar fi fost finalizate după autentificarea prin aceste metode, iar Utilizatorul va fi pe deplin răspunzător pentru orice daune rezultate.

15.3. Toate informațiile despre Utilizatorul și de securitate pentru accesul la aplicația Aircash sau la Cont sunt confidențiale pentru Utilizatori și, ca atare, nu trebuie divulgate terților. Informațiile despre tranzacții se sincronizează automat cu aplicațiile mobile ale Utilizatorului, iar Emitentul nu este responsabil pentru divulgarea neautorizată a acestor informații către terți și pentru furtul sau pierderea telefoanelor mobile ale Utilizatorului. În acest caz, Utilizatorii sunt obligați să contacteze imediat Serviciul Clienți al Emitentului, care va bloca imediat Contul utilizatorului. În astfel de cazuri, Emitentul poate permite reînregistrarea acestor Utilizatori, din propria lor inițiativă, pentru utilizarea serviciului de Cont.

15.4. În cazul în care datele de acces sau parametrii de securitate au fost pierduți, furati, folosiți în mod abuziv sau utilizați în alt mod neautorizat, Utilizatorul trebuie să-l contacteze pe Emitent telefonic, fără întârziere, din momentul în care a aflat sau ar fi trebuit să afle acest lucru (numărul de telefon al utilizatorului se găsește pe site) sau online, pentru a-și bloca contul ("Notificare de blocare"). Orice întârziere în notificarea Emitentului poate afecta securitatea Contului Utilizatorului și poate atrage răspunderea Utilizatorului pentru orice pierderi, dacă întârzierea în notificarea Emitentului este rezultatul unui act intenționat sau al unui caz de neglijență gravă. În cazul în care Utilizatorul suspectează că altcineva i-a accesat Contul sau dacă suspectează o altă utilizare abuzivă, acesta trebuie să contacteze imediat poliția.

15.5. Emitentul nu garantează livrarea sau caracterul adecvat al bunurilor sau serviciilor plătite prin intermediul Contului. Emitentul nu este autorizat și nici nu va participa la negocierile, evenimentele și/sau litigiile ce intervin în cadrul raporturilor comerciale dintre comercianți și Utilizatori. Emitentul permite efectuarea plăților cu monedă electronică și este de datoria sa să permită efectuarea acestora în conformitate cu obligațiile prevăzute de lege și de alte reglementări. Utilizatorii au dreptul de a stabili caracterul raportului lor comercial pe baza căruia se pregătește și se plătește tranzacția. În cazul în care Utilizatorul suspectează abuzuri sau alte situații ilegale, acesta trebuie să le raporteze instituțiilor competente și să inițieze procedurile corespunzătoare. Emitentul se află la dispoziția tuturor instituțiilor juridictionale.

16. Comisioane și cursuri de schimb valutar

16.1. Emitentul nu percepe comisioane pentru deschiderea și activarea Contului sau pentru verificarea soldului Contului.

16.2. După ce Emitentul a emis moneda electronică a cărei valoare este egală cu valoarea sumei încasate, în cazul schimbării deținătorului de monedă electronică deja emisă, la cererea deținătorului acesteia, Emitentul poate percepe un comision pentru schimbarea deținătorului de monedă electronică deja emisă.

16.3. Emitentul poate percepe un comision pentru plățile efectuate din Cont către anumite Magazine. Aceste comisioane se afișează Utilizatorului înainte de

confirmarea plății. Magazinele au dreptul de a percepe un comision pentru această formă de plată, dar acesta ține de relația comercială directă între Utilizator și Magazin și nu are nimic de-a face cu comisioanele percepute de Emitent.

16.4. Pentru anumite servicii, Emitentul stabilește comisioanele în conformitate cu Lista de prețuri. Lista de prețuri se găsește pe site-ul web al companiei, la rubrica **“Taxe”**.

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

16.6. Rata de schimb valutar practică de Emitent, disponibilă pe site-ul web al Emitentului și direct în aplicația Aircash, în timpul conversației, se aplică la conversia valutară a fondurilor efectuată de către Utilizator în portofelul Aircash.

17. Blocarea Contului

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

17.2 În cazul în care este posibil, Utilizatorul va fi notificat cu privire la blocarea sau restricțiile privind utilizarea Contului. Emitentul nu este obligat să explice motivele blocării sau restricționării utilizării Contului în cazul în care are motive să creadă că acest lucru ar putea afecta interesele de securitate ale Emitentului sau ale Utilizatorului sau ar putea afecta punerea în aplicare a măsurilor și acțiunilor autorităților competente.

18. Responsabilitatea Emitentului

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

18.2. Emitentul nu este răspunzător în cazul în care un Magazin refuză să accepte plata din Cont sau dacă Emitentul refuză să aprobe tranzacția sau anulează sau

suspendă utilizarea Contului, în măsura în care acest lucru este permis de aceste Termene și Condiții Generale și de lege.

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

18.4. În cazul în care Utilizatorul nu utilizează Contul în conformitate cu aceste Termene și Condiții Generale sau în cazul în care Emitentul recunoaște că Utilizatorul utilizează Contul fără autorizație, Emitentul are dreptul de a factura utilizatorului toate cheltuielile rezonabile suportate de către Emitent cu luarea de măsuri pentru a opri utilizarea Contului de către Utilizator și de a rambursa toate fondurile datorate pentru activitățile Utilizatorului.

19. Responsabilitatea Utilizatorului

19.1. Utilizatorul trebuie să-l notifice imediat pe Emitent dacă observă că s-a efectuat o plată neautorizată sau incompletă prin intermediul Contului său și al aplicației sale mobile. Reclamațiile și obiecțiile legate de plata neautorizată și incompletă sunt excluse în cazul în care Utilizatorul nu-l notifică pe Emitent în termen de 13 (treisprezece) luni de la data plății incorecte.

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

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

1. În cazul în care plata neautorizată decurge din faptul că Utilizatorul a fost neglijent și nu și-a păstrat în siguranță telefonul mobil și/sau datele de acces sau dintr-un alt comportament abuziv sau fraudulos din partea Utilizatorului, caz în care Utilizatorul rămâne răspunzător pentru valoarea totală a tranzacțiilor;
2. În cazul în care Utilizatorul nu notifică de îndată Emitentului pierderea telefonului mobil și/sau a datelor de acces sau orice alt eveniment care, în mod rezonabil, ar fi de natură să amenințe securitatea contului Utilizatorului,

după ce a aflat sau după ce ar fi trebuit, în mod rezonabil, să afle despre acest eveniment, caz în care Utilizatorul rămâne răspunzător pentru toate pierderile, până când evenimentul va fi notificat Emitentului;

3. În cazul în care tranzacția nu a fost autorizată, dar Utilizatorul a acționat în mod fraudulos sau a compromis securitatea Contului, în mod intenționat sau din neglijență, caz în care Utilizatorul va fi singurul responsabil pentru toate pierderile; sau
4. În cazul în care Utilizatorul nu contestă tranzacția și/sau nu avertizează Emitentul cu privire la o tranzacție neautorizată sau executată în mod greșit în termen de 13 (treisprezece) luni de la data acesteia.

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

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

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

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

20. Protecția informațiilor cu caracter personal

20.1. Pentru a asigura funcționalitatea serviciilor din cadrul aplicației Aircash, inclusiv utilizarea portofelului Aircash, Emitentul poate colecta date cu caracter personal ale Utilizatorului, cum ar fi numele și prenumele, numărul de telefon și adresa de e-mail, precum și copii ale documentelor personale și ale altor documente ("Date cu caracter personal"). Emitentul colectează și utilizează datele cu caracter personal pentru a menține funcționalitatea serviciului, pentru a asigura securitatea Conturilor și a plăților și pentru a furniza servicii Utilizatorilor, având totodată o obligație de

confidențialitate față de Utilizatori și față de datele acestora. Emitentul protejează informațiile personale ale Utilizatorului împotriva accesului, utilizării sau divulgării neautorizate. Informațiile de pe serverele de calculatoare sunt stocate într-un mediu controlat și securizat, protejat împotriva accesului, utilizării sau divulgării neautorizate. Utilizatorul permite în mod expres Emitentului să acceseze, să proceseze și să păstreze toate informațiile furnizate de Utilizator în scopul furnizării serviciilor de plată către Utilizator. Acest lucru nu afectează drepturile respective ale Emitentului și ale Utilizatorului și obligațiile legale privind protecția informațiilor. Utilizatorul își poate retrage consimțământul prin închiderea Contului. În cazul în care Utilizatorul își retrage consimțământul, Emitentul nu va mai utiliza informațiile Utilizatorului în acest scop, dar poate să prelucreze în continuare aceste informații, în alte scopuri pentru care Emitentul are alte temeiuri juridice, cum ar fi atunci când Emitentul este obligat prin lege să păstreze datele și evidențele privind tranzacțiile.

20.2. Informațiile personale ale Utilizatorului sunt prelucrate în conformitate cu reglementările aplicabile. Informațiile cu caracter personal ale Utilizatorului sunt controlate de către Emitent și sunt utilizate în conformitate cu necesitatea de a furniza serviciul. În plus, Emitentul utilizează datele cu caracter personal ale Utilizatorului, împreună cu alte date colectate sau generate în timpul raportului juridic dintre Utilizator și Emitent, cum ar fi detaliile tranzacțiilor, istoricul tranzacțiilor și altele asemenea, pentru a putea oferi Utilizatorilor serviciile solicitate (inclusiv, printre altele, în scopuri precum administrare, serviciu clienți, verificarea identității Utilizatorului, prevenirea fraudelor și dezvoltarea produselor și a afacerilor). Citiți și aflați mai multe despre protecția datelor în [Notificarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal](#), care este disponibilă pe Site-ul web.

20.3. Emitentul va divulga terților datele cu caracter personal ale Utilizatorului numai dacă acest lucru este necesar pentru procesarea tranzacțiilor și numai acelor acei terți cu care are o relație contractuală privind protecția datelor, în vederea prestării serviciilor pe care Emitentul le furnizează Utilizatorilor sau pentru facilitarea tranzacțiilor viitoare sau pentru completarea datelor cu date obținute din surse publice. De asemenea, acest lucru îl ajută pe Emitent să înțeleagă și să își îmbunătățească oferta de produse și servicii. De asemenea, Emitentul poate să divulge terților informațiile personale ale Utilizatorului în cazurile în care acest lucru este necesar, în mod rezonabil, în scopul prevenirii și detectării infracțiunilor penale sau atunci când este prevăzut de lege. Emitentul va păstra informațiile, selecțiile de marketing și istoricul tranzacțiilor Utilizatorului prin intermediul unui program de păstrare, atât timp cât este necesar în scopurile pentru care au fost colectate informațiile și în conformitate cu reglementările aplicabile.

20.4. Utilizatorul are dreptul de a accesa și de a solicita o copie a informațiilor sale și poate corecta, șterge sau bloca informațiile care sunt incomplete, inexacte sau neactualizate, dacă legea nu prevede altfel. De asemenea, se poate opune în orice moment modului în care sunt colectate, prelucrate sau utilizate informațiile sale, în

special în cazurile în care prelucrarea acestora nu este necesară pentru a presta serviciul sau în cazul în care acest drept derivă dintr-o lege sau dintr-un regulament.

20.5. Emitentul este răspunzător pentru păstrarea responsabilă și justificată din punct de vedere juridic a informațiilor personale ale Utilizatorului și pentru utilizarea neautorizată sau ilegală a informațiilor personale ale acestuia de către Emitent și de către toate celelalte persoane cărora Emitentul le-a divulgat aceste informații fără autorizația corespunzătoare. Utilizatorul este de acord în mod expres ca Emitentul să facă schimb de informații cu caracter personal cu terții sau cu Magazinele care sunt necesare pentru executarea serviciului pe care Utilizatorul îl folosește cu ajutorul terților sau al Magazinelor, prin intermediul serviciilor Emitentului.

20.6. Emitentul va informa periodic Utilizatorii cu privire la Cont, la protecția informațiilor și la alte evenimente importante. Prin acceptarea acestor Termene și Condiții Generale, Utilizatorul este de acord să primească aceste informații prin e-mail sau prin mesaj text sau prin aplicația Aircash. De asemenea, Emitentul îl va informa pe Utilizator cu privire la campaniile promoționale, condițiile speciale etc., dacă Utilizatorul a fost de acord să primească aceste informații.

21. Durata și încetarea Acordului

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

21.2. Utilizatorul poate rezilia acest Acord în orice moment, prin trimiterea unui e-mail către Emitent sau prin intermediul aplicației Aircash.

21.3. Emitentul este autorizat să rezilieze raportul contractual prin transmiterea unui preaviz de 2 (două) luni, prin e-mail, la adresa de e-mail furnizată de Utilizator.

21.4. În cazul unui motiv important, Emitentul poate rezilia raportul juridic contractual cu Utilizatorul, cu efect imediat și în orice moment, printr-un e-mail trimis la adresa de e-mail furnizată de Utilizator, fără a ține cont de alte prevederi (reziliere în regim de urgență). Printre motivele importante pentru rezilierea Acordului cu efect imediat și fără preaviz se numără, nelimitativ, următoarele situații:

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

5. Emitentul este obligat să rezilieze contractul fără preaviz, din rațiuni juridice.

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

22. Modificări la Condițiile generale de utilizare

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

22.2. Emitentul notifică în scris Utilizatorului modificările preconizate ale Condițiilor generale, cu cel puțin 2 (două) luni înainte de intrarea acestora în vigoare. Notificarea va fi trimisă la adresa de e-mail a Utilizatorului înregistrată în Cont.

22.3. Cu excepția cazului unei plângeri scrise făcută de Utilizator înainte de data intrării în vigoare a modificărilor aduse Termenelor și condițiilor generale, se va considera că Utilizatorul a fost de acord cu aceste modificări, iar modificările vor deveni parte integrantă a Acordului cu Utilizatorul. În cazul în care Utilizatorul nu acceptă modificările propuse, acesta are dreptul de a rezilia Acordul, cu titlu gratuit, la orice dată, înainte de data intrării în vigoare a modificărilor aduse Termenelor și condițiilor generale. În comunicarea privind modificările, Emitentul îl va avertiza pe Utilizator despre consecințele lipsei de obiecții la modificări și despre dreptul Utilizatorului de a rezilia Acordul, fără despăgubiri și fără preaviz.

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

23. Transferul obligației contractuale

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

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

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

24. Notificări trimise Utilizatorilor

Emitentul trimite Utilizatorilor notificări (inclusiv notificări legale și comerciale), prin intermediul informațiilor de contact furnizate Emitentului de către Utilizator. Utilizatorul este obligat să-l informeze fără întârziere pe Emitent cu privire la orice schimbare de adresă, număr de telefon, număr de telefon mobil sau adresă de e-mail. Utilizatorul poate face acest lucru fie prin modificarea informațiilor de la “My profile” din Cont, fie prin contactarea Serviciului Clienți. Emitentul nu este răspunzător dacă Utilizatorul nu îl informează cu privire la modificarea datelor sale de contact.

25. Soluționarea litigiilor

25.1. O reclamație este orice declarație de nemulțumire adresată Emitentului de către un fost sau actual Utilizator, în legătură cu furnizarea serviciilor care fac obiectul acestor Termene și Condiții Generale. Reclamațiile pot fi depuse în unul dintre următoarele moduri:

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

25.2. Reclamația trebuie să conțină cel puțin:

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

25.3. Aircash nu răspunde la reclamațiile anonime.

25.4. În conformitate cu reglementările în vigoare, Emitentul eliberează Utilizatorului o confirmare de primire a reclamației. Întrebările transmise verbal (prin telefon) nu sunt considerate reclamații și, dacă este posibil, sunt rezolvate imediat după primirea lor. În cazul în care nu este posibilă soluționarea reclamației imediat după primirea acesteia, după primirea reclamației, aceasta este înaintată unității organizationale a Emitentului responsabilă cu soluționarea reclamației, în funcție de domeniul de activitate. În cazul în care reclamația nu conține toate informațiile necesare pentru a acționa în consecință, reclamantului i se vor cere completări. De regulă, Emitentul prezintă răspunsul la reclamație în modul în care aceasta i-a fost adresată sau în modul sau la adresa indicată de reclamant în reclamație.

25.5. Răspunsul la reclamația scrisă este trimis în scris. În conformitate cu reglementările aplicabile, Emitentul răspunde la reclamație în termen de 10 (zece) zile de la data primirii acesteia și, în mod excepțional, în cazul în care Emitentul nu poate răspunde în termen de 10 (zece) zile de la data primirii acesteia, din motive independente de voința sa, va furniza Utilizatorului un răspuns provizoriu în acest termen, indicând motivele întârzierii răspunsului la reclamație și termenul limită în care Utilizatorul va primi un răspuns final, termen care nu va depăși 35 (treizeci și cinci) de zile de la data primirii reclamației. În răspunsul final la reclamație vom face referire și la posibilitatea de a depune o reclamație la BNC.

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

25.7. În cazul în care dumneavoastră sau orice altă persoană cu un interes legal considerați că ne-am încălcat obligațiile prevăzute în Titlurile II și/sau III din Legea privind sistemele de plată sau din Legea privind moneda electronică sau că am acționat contrar Regulamentului (UE) 2015/751 și/sau articolului 5 alineatele (2), (3) și (4) din Legea privind punerea în aplicare a regulamentelor UE care reglementează sistemele de plată, puteți depune o reclamație la BNC, în calitate de autoritate competentă.

25.8. Pe lângă depunerea unei plângeri la BNC, puteți să formulați o propunere de soluționare alternativă a litigiilor de consum. Puteți depune propunerea la Centrul de Conciliere de pe lângă Camera de Comerț a Croației, Zagreb, Rooseveltov trg 2 (www.hgk.hr/centar-za-mirenje). Noi suntem obligați să participăm la procedura de soluționare alternativă a litigiilor inițiată în acest mod.

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

25.10. Pentru comunicare se va folosi limba croată sau limba engleză

Intrarea în vigoare

Aceste Termene și Condiții Generale intră în vigoare la 23 aprilie 2023. Odată cu intrarea în vigoare a acestor Termene și Condiții Generale, Termenele și condițiile generale din 15 ianuarie 2023 vor fi abrogate.

Încheiat la Zagreb, în 23 februarie 2023

Aircash d.o.o.