

Splošni pogoji in določila

Splošni pogoji in določila

Splošni pogoji in določila za storitev denarnice Aircash («Splošni pogoji in določila»)

Pozorno preberi te splošne pogoje in določila. Ti splošni pogoji in določila vsebujejo pomembne informacije o tvojih pravicah in obveznostih v zvezi s storitvijo denarnice Aircash. V postopku registracije moraš sprejeti te splošne pogoje in določila, storitev pa moraš uporabljati v skladu s temi splošnimi pogoji in določili.

1. Splošno

1.1. Denarnico Aircash zagotavlja družba Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, 10000 Zagreb, OIB: HR99833713101 (v nadaljevanju: »mi« ali »izdajatelj« ali »ponudnik plačilnih storitev« ali »Aircash«), ki izdaja elektronski denar v skladu z dovoljenjem nadzornega organa, tj. Hrvaške nacionalne banke («CNB») za izdajanje elektronskega denarja, številka: 251-020/10-19/BV z dne 3. oktobra 2019. Izdajatelj je bil vpisan v **register** plačilnih institucij in institucij za izdajo elektronskega denarja Evropskega bančnega organa (EBA).

1.2. Denarnica Aircash je storitev v mobilni aplikaciji Aircash («AircashApp»), v kateri uporabnik storitve hrani elektronski denar za transakcije in/ali nakup blaga in storitev (v nadaljevanju »račun«). V teh splošnih pogojih in določilih je uporabnik oseba, ki je odprla račun in sprejela te splošne pogoje in določila v okviru pogodbenega razmerja («uporabnik»).

1.3. Ti splošni pogoji in določila urejajo vse, kar je povezano s storitvijo denarnice Aircash, tj. odprtje, uporabo in zaprtje računa ter izdajo in unovčenje elektronskega denarja z računa. Splošni pogoji predstavljajo tudi pogodbo med nami kot izdajateljem elektronskega denarja in ponudnikom računa na eni strani ter uporabnikom na drugi strani («pogodba»).

1.4. Podatki izdajatelja za stik:

e-pošta: info@aircash.eu

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

1.5. Uporabnikova registracija in uporaba računa potekata v izdajateljevi aplikaciji Aircash, kjer uporabnik pred uporabo storitve potrdi, da je prebral in sprejel te splošne pogoje in določila.

Trenutna različica teh splošnih pogojev in določil je na voljo na našem spletnem mestu <https://aircash.eu> ("spletno mesto") v razdelku »Splošni pogoji in določila – Denarnica Aircash«.

1.6. Če se denarnica Aircash uporablja za storitve A-bon, za nekatere pravice in obveznosti, ki jih ti splošni pogoji ne urejajo, veljajo splošni pogoji za izdajanje elektronskega denarja A-bon (na voljo na: <https://abon.cash/> – Ne pozabi prebrati splošnih pogojev in določil, če nameravaš uporabljati storitev) V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji in določili in splošnimi pogoji in določili za izdajo elektronskega denarja A-bon bodo glede pravic in obveznosti, povezanih z računom, prevladali ti splošni pogoji in določila.

1.7. Pravice intelektualne lastnine, povezane z aplikacijo Aircash in celotno rešitvijo IKT (»programska oprema«), so last izdajatelja in/ali njegovih dobaviteljev. Vsaka kopija celotne programske opreme ali njenega dela, ki jo lahko naredi pooblaščen ali nepooblaščen tretja oseba, je prav tako last izdajatelja in/ali njegovih dobaviteljev.

1.8. Izdajatelj dovoli uporabo programske opreme samo v skladu s temi splošnimi pogoji. Izdajatelj si pridržuje vse pravice, ki niso izrecno dodeljene s splošnimi pogoji in določili. Splošni pogoji in določila dajejo uporabnikom pravico do uporabe programske opreme, vendar s tem ne pridobijo lastninskih pravic na programski opremi. Uporabnik ne sme izdelovati takšnih nepooblaščenih kopij.

2. Račun

2.1. Račun je elektronska denarnica v aplikaciji Aircash, kjer je elektronski denar shranjen v digitalni obliki. Osnovni namen računa je shranjevanje elektronskega denarja, pošiljanje in prejemanje denarja ter uporaba računa na druge načine, ki jih določi izdajatelj.

2.2. Elektronski denar, shranjen na računu, je elektronski denar, kot ga opredeljuje hrvaški Zakon o elektronskem denarju, ki se lahko občasno spremeni (v nadaljevanju »Zakon o elektronskem denarju«).

2.3. Pravice imetnika elektronskega denarja in pravica do uporabe računa pripadajo izključno uporabniku, ki je odprl račun.

2.4. Elektronski denar na računu je neomejeno veljaven in uporabnik z njim lahko upravlja, dokler je račun aktiven. Uporabniki niso upravičeni do obresti na elektronski denar na računu.

2.5. Račun ni bančni račun in sredstva na računu niso vključena v sisteme zajamčenih vlog, ki jih določajo predpisi o pravicah vlagateljev sredstev. S sprejetjem teh splošnih pogojev in določil potrjuješ, da se za račun ne uporabljajo Zakon o sistemih zajamčenih vlog z morebitnimi spremembami ter drugi zakoni in predpisi

Republike Hrvaške in/ali drugih držav in/ali zakonodaje EU, ki urejajo zavarovanje vlog pri kreditnih institucijah. Sredstva na računu so zaščitena v skladu z Zakonom o elektronskem denarju.

2.6. Tvoj račun je denominiran v valuti v skladu z izbrano valuto ali dodeljenim območjem uporabe storitve. Če prejemnik plačila ali plačilno mesto izvede transakcijo v valuti, ki ni valuta računa, se valuta pretvori v skladu s pravili prejemnika plačila ali plačilnega mesta, na katera izdajatelj nima vpliva in za katera ni odgovoren.

2.7. Uporabnik ima pravico, da v razumnem roku od izdajatelja pridobi vse razpoložljive informacije o izvršenih transakcijah iz pogodbenega razmerja ter o stanju na računu, datumu prejema ali prenosa (datum obremenitve ali valute), zaračunanih nadomestilih in po potrebi uporabljenem menjalnem tečaju. Izdajatelj bo v ta namen uporabil zgodovino transakcij, ki je na voljo v razdelku Informacije o uporabniku na računu.

3. Pogoji

3.1. Z registracijo za uporabo računa uporabnik zagotavlja in potrjuje, da je za to pooblaščen in da z registracijo za uporabo računa ne krši predpisov in/ali drugih odredb pristojnih organov države, katere zakonodaja se uporablja za njegove pravice in obveznosti. V nasprotnem primeru je uporabnik odgovoren za škodo, ki lahko nastane zaradi nepooblaščen uporabe storitve.

3.2. Pri ustvarjanju računa v aplikaciji Aircash izdajatelj potrdi in preveri identiteto uporabnika in ima pravico od uporabnika zahtevati veljavne identifikacijske dokumente in podatke ter opraviti dodatne preglede uporabnika in računa v skladu z ustreznimi predpisi in notranjimi pravili.

3.3. V postopku registracije za uporabo storitve denarnice Aircash mora uporabnik predložiti ustrezne veljavne identifikacijske dokumente, ki jih izda pristojni organ in jih nato sprejme izdajatelj. Dokumenti se predložijo v obliki zapisa kot del postopka identifikacije na daljavo z elektronskimi sredstvi, ki ga izdajatelj izvede neposredno z uporabo aplikacije Aircash. Poleg tega izdajatelj v okviru postopka identifikacije na daljavo z elektronskimi sredstvi preveri identiteto uporabnika na podlagi predloženih identifikacijskih dokumentov.

3.4. S sprejetjem teh splošnih pogojev in določil se uporabnik strinja s sodelovanjem v postopku identifikacije na daljavo z elektronskimi sredstvi in se strinja, da izdajatelj ustvarja in hrani posnetke, narejene v postopku video identifikacije, vse zaradi zaščite integritete uporabnika in njegovega elektronskega denarja ter varnosti plačilnih operacij, pa tudi zaradi upoštevanja drugih ustreznih predpisov. Uporabnik potrjuje, da se zaveda, da so postopki identifikacije in preverjanja identitete potrebni

zaradi skladnosti s predpisi in postopki za preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma.

3.5. Uporabnik se zavezuje, da bo izdajatelju v postopku ugotavljanja in preverjanja svoje identitete posredoval le točne, veljavne in verodostojne podatke in osebne dokumente, ter potrjuje, da se zaveda, da je vsako drugo dejanje v nasprotju z zakonom.

3.6. Izdajatelj ima pravico kadar koli, pred, med in/ali po uspešni registraciji, od uporabnika zahtevati dodatne informacije in dokumente, če jih uporabnik zavrne, pa je to razlog za prekinitev registracije ali izredno prekinitev te pogodbe.

3.7. Uporabnik mora imeti pametni telefon, ki ima dostop do interneta in podpira namestitve aplikacije Aircash, prejemanje obvestil in sporočil SMS (ta možnost je na mobilnem telefonu lahko izklopljena, uporabnik jo mora vklopiti, da zagotovi polno funkcionalnost aplikacije), z možnostjo uporabe operacijskega sistema iOS ali Android. Zagotavljanje storitev mobilne telefonije (ki so lahko plačljive) ni predmet te pogodbe. Izdajatelj ni odgovoren za morebitne napake pri delovanju aplikacije Aircash, ki so lahko posledica uporabe različnih in neustreznih mobilnih naprav in operacijskih sistemov.

3.8. Uporabnik lahko odpre samo en račun, ki mora biti odprt na njegovo ime in se lahko uporablja izključno za njegove osebne potrebe. Uporabnik ne sme odpreti računa pod svojim imenom za tretjo osebo in/ali odpreti računa, ki se bo uporabljal za potrebe tretje osebe. Uporabnik ne sme prenesti računa na tretjo osebo ali tretji osebi omogočiti kakršne koli uporabe računa in vsako dejanje v nasprotju s to določbo se šteje za zlorabo, pri čemer je uporabnik izdajatelju odgovoren za vso škodo, izdajatelj pa si pridržuje pravico začasno ali trajno blokirati račun ali izredno odpovedati pogodbo.

3.9. Uporabnik ne sme uporabljati računa v nezakonite namene, vključno z izvajanjem transakcij in/ali plačevanjem blaga in/ali storitev, ki so na ozemlju države, katere državljan je uporabnik in/ali v kateri se nahaja v času transakcije in/ali v katero je transakcija usmerjena, zakonsko opredeljene kot kaznivo dejanje in/ali prekršek. Uporabnik nosi vso odgovornost v primeru nezakonite uporabe računa.

4. Registracija, uporaba in zapiranje računa

4.1. Da bi lahko uporabljali storitev računa, morate najprej prenesti aplikacijo Aircash in opraviti postopek registracije v skladu s 3. členom teh splošnih pogojev in določil. V postopku registracije mora uporabnik potrditi, da je prebral te splošne pogoje in določila in da se z njimi strinja, ter tako nepreklicno odda elektronsko zahtevo za odprtje računa in vzpostavitev poslovnega razmerja.

4.2. Med registracijo bo uporabnik moral izbrati tudi zaščitne varnostne podatke za odprtje in uporabo aplikacije Aircash ter varen dostop do računa. Vsa navodila za

registracijo so prikazana v aplikaciji Aircash med postopkom registracije in preverjanja uporabnikovih podatkov.

4.3. Poslovno razmerje med uporabnikom in izdajateljem se šteje za vzpostavljeno po potrditvi prejetih podatkov in uspešnem preverjanju identitete uporabnika, kar omogoča polno funkcionalnost aplikacije Aircash in uporabo računa. Izdajatelj si pridržuje pravico, da zavrne izvedbo postopka preverjanja profila in vzpostavitev poslovnega razmerja in/ali omeji funkcionalnost storitve uporabniku na podlagi zakonsko določenih obveznosti ali posebnih okoliščin primera.

4.4. Ne glede na izpolnjevanje pogojev iz tega člena si izdajatelj pridržuje pravico, da po lastni presoji zavrne odprtje računa in sklene pogodbo z osebo, ki je vložila zahtevo za odprtje računa, in ni dolžan utemeljiti takšne odločitve.

4.5. Z namestitvijo in uporabo aplikacije Aircash se uporabnik strinja, da aplikacija Aircash dostopa do podatkov mobilne naprave, telefonskega imenika, kamere in mikrofona, vse z namenom lažje uporabe; da aplikacija uporablja dostop do geolokacijskih storitev na pametnem telefonu, vse z namenom lažje uporabe uporabnika; da občasno prejema obvestila izdajatelja in/ali njegovih partnerjev, vse v dobri veri prek aplikacije Aircash, SMS in/ali e-pošte; in da sprejema te splošne pogoje in določila. Izdajatelj seznama uporabnikov Aircash ne prodaja, ne daje v najem, ne posoja ali kako drugače daje na voljo tretjim osebam.

4.6. V 14 dneh od datuma odprtja računa lahko račun brezplačno zapreš tako, da se obrneš na službo za stranke izdajatelja («služba za stranke»). Če pa je na računu shranjen elektronski denar, boš moral zahtevati odkup elektronskega denarja v celoti. Transakcije in nadomestila za transakcije, opravljene pred zaprtjem računa (vključno s transakcijami, začetimi, vendar nedokončanimi pred zaprtjem računa), se ne preklicajo, zato jih moraš poravnati.

5. Vplačila na račun

5.1. Po odprtju računa lahko na račun nakažeš denar na vse razpoložljive načine:

5.1.1. Z gotovinskim plačilom pri izdajateljevem distributerju elektronskega denarja.

Ko je plačilna transakcija potrjena, ima uporabnik na računu na voljo elektronski denar v znesku, ki je enak prejeti denarni vrednosti.

5.1.2. S plačilom s kreditno ali debetno kartico neposredno v aplikaciji Aircash.

Ko je plačilna transakcija potrjena, ima uporabnik na računu na voljo elektronski denar v znesku, ki je enak prejeti denarni vrednosti.

Z računom lahko povežeš samo tiste kartice, za uporabo katerih si pooblaščen; s plačilom s kreditno/debetno kartico jamčiš, da si pooblaščen za uporabo kartice,

sicer si odgovoren za vso škodo, ki lahko nastane zaradi nepooblaščne uporabe kartice.

5.1.3. Plačilo z neposrednim bančnim prenosom

Pri vplačilu na račun z bančnim nakazilom je uporabnik odgovoren za pravilen in popoln vnos vseh plačilnih navodil, kot so prikazana v aplikaciji AircashApp pri oddaji plačilnega naloga (IBAN, model in referenčna številka plačila). Če vsi podatki niso pravilno vneseni, izdajatelj ne more dopolniti uporabniškega računa. Naročilo uporabnika izvrši banka, pri kateri ima uporabnik odprt bančni račun, zato lahko traja nekaj časa, preden je znesek viden na računu. Način in roke za izvršitev plačilnih nalogov določi banka uporabnika. Odvisno od uporabnikove banke ima lahko izvršitev naročila nekajminutno, večurno ali celo večdnevno zamudo in je v celoti odvisna od uporabnikove banke. Izdajatelj nima vpliva na postopek, način in dinamiko plačila s strani banke. Plačana sredstva bodo na računu uporabnika na voljo najpozneje naslednji delovni dan po tem, ko izdajatelj prejme sredstva s pravilnimi in popolnimi podatki. Če so sredstva prejeta z nepopolnimi ali nepravilnimi podatki, na podlagi katerih ni mogoče identificirati uporabnikovega računa, bo izdajatelj vrnil sredstva plačniku, razen če uporabnik v 14 dneh od prejema stopi v stik z izdajateljem in dopolni podatke plačilnega naloga. Izdajatelj si pridržuje pravico, da od prejetega zneska zaračuna in odšteje vse bančne stroške in izdatke, ki jih ima izdajatelj v zvezi z zadevnim plačilom in vračilom.

5.2. Izdajatelj določi začetne omejitve in si pridržuje pravico do upravljanja omejitev plačil na račun ter jih vzdržuje v skladu s predpisi, ki urejajo plačilni promet, preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma, ter drugimi ustreznimi predpisi. Izdajatelj uporabniku ni dolžan pojasniti upravljanja omejitev. Spremljamo tudi povezane transakcije, zato si pridržujemo pravico do dodatnih preverjanj, klicev in zadržanja izvršitve plačilnih transakcij na računu.

5.3. Izdajatelj spremlja povprečno stanje gotovine na računu, povprečne vrednosti transakcij in si ob ugotovljenem odstopanju stanja na računu pridržuje pravico, da stopi v stik z uporabnikom zaradi dodatnih pregledov, ter si pridržuje pravico do začasne blokade računa do izvedbe vseh potrebnih pregledov zaradi zaščite sredstev in spoštovanja zakonodaje.

5.4. Izdajatelj si pridržuje pravico, da razširi možnosti za polnjenje računa, in bo uporabnika o vseh spremembah ustrezno obvestil prek enega od odprtih komunikacijskih kanalov.

6. Odkup

6.1. Uporabnik lahko kadar koli zahteva odkup elektronskega denarja na računu po nominalni vrednosti, v celoti ali delno, če zahteva odkup pred prekinitvijo pogodbe.

6.2. Če želi uporabnik unovčiti sredstva z računa, mora poslati elektronsko sporočilo na elektronski naslov info@aircash.eu in zahtevati unovčenje z računa ali pa mora na naslov izdajatelja poslati pisno zahtevo s priporočeno pošto. Uporabnik mora zahtevku priložiti skenirano veljavno osebno izkaznico ali potni list in kontaktno telefonsko številko ter številko računa, odprtega pri kreditni instituciji v Republiki Hrvaški ali Evropski uniji, na katerega bodo nakazana unovčena sredstva, skupaj z IBAN in BIC. Odkup se opravi izključno na bančni račun, odprt na ime uporabnika. Zaradi izpolnjevanja zakonskih obveznosti lahko od uporabnika pred odkupom zahtevamo druge informacije. Odkup preostalega zneska bo izveden po predložitvi vseh zahtevanih podatkov in izpolnitvi drugih zakonskih pogojev za plačilo. Provizija za odkup je določena v ceniku in se zaračuna v naslednjih primerih:

1. če je v pogodbi določen rok veljavnosti pogodbe in uporabnik odpove pogodbo pred iztekom tega roka veljavnosti;
2. če se odkup zahteva pred prenehanjem pogodbe, razen v primeru iz 1. točke tega odstavka, ali
3. če se odkup zahteva po preteku enega leta od datuma prenehanja veljavnosti pogodbe.

7. Opravljanje plačila

7.1. Uporabnik lahko uporablja elektronski denar na računu za plačila v spletnih trgovinah in/ali prodajnih mestih (»trgovine«), ki sprejemajo plačilo z elektronskim denarjem Aircash, ki ga izda izdajatelj. Za plačilo veljajo pogoji trgovine, ki sprejema plačila, kot je navedeno na spletni strani teh trgovin. Plačila lahko izvedete le, če imate na računu zadosten znesek za izvedbo transakcije.

7.2. Plačila so lahko omejena glede na prodajalne, starost uporabnika in stanje računa. Izdajatelj ne zagotavlja, da bo račun kot način plačila vedno na voljo vsem trgovinam.

7.3. Uporabnik lahko sproži plačilo v trgovinah, ki sprejemajo plačila z računa:

- a) z neposrednim sproženjem naročila v aplikaciji Aircash ali z izbiro možnosti »plačilo Aircash« na spletnem mestu trgovine, in
- b) na fizičnem prodajnem mestu z navedbo blagajniku, da bo plačilo opravljeno prek denarnice Aircash.

7.4. V primeru člena 7.3., točke a) uporabnik v aplikaciji Aircash izbere trgovino in izbere znesek plačila ali pa se na spletni strani trgovine prikaže koda QR, ki jo uporabnik skenira v aplikaciji Aircash ali z izbiro načina plačila Aircash na spletni strani trgovine. V obeh primerih se uporabniku v aplikaciji Aircash odpre plačilni nalog, ki ga uporabnik avtorizira in s tem poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije ter digitalno podpiše nalog za dokazovanje nepreklicnosti plačila.

Izdajatelj izvede plačilo takoj po prejemu plačilnega naloga, kar pomeni, da naloga po potrditvi ne morete več preklicati.

7.5. V primeru člena 7.3., točke b) uporabnik blagajniku na prodajnem mestu označi, da bo plačilo opravil prek aplikacije Aircash, in blagajniku z zaslona svojega mobilnega telefona prikaže kodo QR, ki jo blagajnik skenira. Nato se izpolnjen plačilni nalog odpre uporabniku, ki ga avtorizira na enak način kot v točki 7.4.

7.6. Izdajatelj lahko uvede dodatne varnostne ukrepe za potrditev plačila in zaščito računa pred neodobrenimi transakcijami. Uporabnik mora ravnati v skladu z varnostnimi postopki, ki jih odredi izdajatelj.

7.7. Zavrnitev plačilnega naloga Izdajatelj bo zavrnil plačilo v naslednjih primerih:

1. izvedba transakcije pomeni kršitev določbe nacionalnega ali mednarodnega prava ali odredbe, ki jo je izdal pristojni upravni ali sodni organ, ali obstaja utemeljen sum, da bo izvedba transakcije pomenila kršitev ali kaznivo dejanje, in/ali je transakcija prepovedana iz drugih razlogov;
2. za preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma;
3. če podatki o dostopu in/ali varnostni parametri niso bili posredovani ali so posredovani parametri nepopolni;
4. če je račun blokiran ali
5. če na računu ni dovolj sredstev za izvedbo transakcije.

7.8. Če je transakcija zavrnjena, bo uporabnik o tem takoj obveščen prek aplikacije Aircash.

8. Neplačana ali neredna plačila

8.1. Če Aircash zamudi z izvedbo transakcije, za katero nam je uporabnik dal veljavno navodilo, lahko uporabnik zahteva, da stopimo v stik s ponudnikom plačilnih storitev prejemnika plačila in zahtevamo, da se plačilo izvede, kot da bi bilo plačilo prejeto na pravi dan.

8.2. Če je izdajatelj v skladu z zakonom odgovoren za izvršitev plačilne transakcije, ki jo je odredil uporabnik kot plačnik, je dolžan uporabniku nemudoma vrniti znesek neplačane ali nepravilno izvršene plačilne transakcije, in če je račun uporabnika obremenjen, obnoviti stanje računa, kakršno bi bilo, če ne bi bilo nepravilnega plačila, razen če dokaže, da je prejemnikov ponudnik plačilnih storitev prejel znesek zadevne plačilne transakcije.

8.3. Izdajatelj ni odgovoren za neizvršitev ali nepravilno izvršitev plačilne transakcije, če je plačilni nalog izvršen v skladu z enolično identifikacijsko oznako prejemnika plačila, ki jo določi uporabnik (npr. izbira številke mobilnega telefona prejemnika plačila).

8.4. Uporabnik ima pravico zahtevati povračilo provizij, pobranih ali odtegnjenih z računa, ki so povezane s potrjeno transakcijo, ki ni bila izvedena ali je bila izvedena nepravilno.

8.5. Uporabnik je dolžan izdajatelja obvestiti o neizvršeni, nepravilno izvršeni ali zamujeni izvršitvi plačilne transakcije takoj, ko je zanjo izvedel.

9. Neodvisni ponudniki storitev

9.1. Uporabnik lahko:

1. naroči neodvisnemu ponudniku storitev, da dostopa do podatkov v njegovem računu; ali
2. v primeru, da izdajatelj uporabnikom omogoča izvajanje plačilnih nalogov z uporabniškega računa, izvaja plačila s svojega računa.

9.2. Za vsa navodila, prejeta od neodvisnega ponudnika storitev, se šteje, da jih je izdajatelj prejel od uporabnika. Uporabnik svojih varnostnih podatkov ne sme posredovati tretji osebi.

9.3. Izdajatelj lahko ponudniku storitev tretje osebe zavrne dostop do uporabniškega računa v primeru suma ali nevarnosti nepooblaščenega ali goljufivega dostopa tega neodvisnega ponudnika storitev. Preden izdajatelj to stori, bo o tem obvestil uporabnika in mu pojasnil razloge za to, razen če to ni izvedljivo; v tem primeru bo izdajatelj nemudoma obvestil uporabnika. V obeh primerih izdajatelj to sporoči uporabniku na način, za katerega meni, da je v danih okoliščinah najprimernejši. Izdajatelj uporabniku ne sporoči razlogov, če bi to lahko ogrozilo razumne varnostne ukrepe ali bilo kako drugače nezakonito.

9.4. Izdajatelj lahko tretjemu ponudniku storitev zagotovi poseben način dostopa do uporabniškega računa. Če to stori in če neodvisni ponudnik storitev poskuša dostopati do računa na drug način, lahko izdajatelj ta dostop onemogoči.

9.5. Če uporabnik meni, da je bilo plačilo nepravilno ali neodobreno, mora o tem čim prej obvestiti izdajatelja, tudi če uporablja neodvisnega ponudnika storitev.

10. Prejemanje plačil

10.1. Trgovine lahko ponudijo možnost plačila na uporabnikov račun. Uporabnik lahko začne transakcijo tako, da na spletnem mestu trgovine izbere plačilno možnost »denarnica Aircash«, pri čemer veljajo plačilni pogoji trgovine. Takoj ko trgovina izvede plačilo, se plačani znesek prenese na uporabniški račun (po odbitku morebitnih provizij trgovine). Plačila, prejeta iz trgovine, bodo prikazana v zgodovini transakcij v uporabniškem računu skupaj z datumom prejema (datum plačila), zaračunanimi provizijami in po potrebi uporabljenim menjalnim tečajem. Vsaka transakcija ima edinstven ID transakcije in je prikazana v zgodovini transakcij.

Izdajatelj ne spreminja podatkov, prikazanih v zgodovini transakcij. Redno boš lahko uskladil prejeta plačila s svojimi evidencami.

10.2. Plačila ne bo mogoče prejeti, če:

1. je uporabniški račun blokiran oziroma nima zahtevanega statusa, ki bi omogočal prejemanje plačil;
2. trgovina ni pooblaščen za plačevanje na uporabnikov račun.

10.3. Če je zahtevek za plačilo v trgovini zavržen, bo uporabnik o tem takoj obveščen prek aplikacije Aircash.

10.4. Vsaka transakcija ima edinstven ID transakcije in je prikazana v zgodovini transakcij. Ko z nami komuniciraš o določeni transakciji, navedi to identifikacijsko številko transakcije. Redno preverjaj stanje na svojem računu. Morebitne nepravilnosti čim prej sporoči ali pojasni prek službe za pomoč strankam.

11. Plačilo računov iz denarnice Aircash

11.1. V denarnici Aircash ima uporabnik možnost, da račune s kodo 2D plača z elektronskim denarjem. Plačilni nalogi se izdajo s skeniranjem kode 2D na računu/splošnem potrdilu o plačilu. Uporabnik se zavezuje, da bo to storitev uporabljal izključno za veljavna in zakonita plačila v skladu z ustreznimi predpisi in temi splošnimi pogoji.

11.2. Z izvršitvijo naloga za plačilo računa uporabnik v aplikaciji Aircash prejme potrdilo o plačilu v obliki dokumenta .pdf, ki ga lahko kadar koli prenese iz aplikacije Aircash. Ponudnik plačilnih storitev izvede plačilo prejemniku plačila v skladu z navodili plačnika (uporabnika). Ponudnik plačilnih storitev se zavezuje, da bo prejemnika plačila odobril še isti delovni dan ali najpozneje do konca naslednjega delovnega dne, šteto od prejema plačilnega naloga, tj. od izvršitve plačila v aplikaciji Aircash. Če naročila ni mogoče izvršiti, bo uporabnik o tem prejel obvestilo v aplikaciji Aircash in navedbo neuspešne transakcije na seznamu transakcij.

11.3. Za plačilo računa iz denarnice Aircash izdajatelj zaračuna nadomestilo za uporabo te storitve v višini, določeni s cenikom, ki se neposredno in v celoti zaračuna z računa na dan transakcije, tj. odobritve transakcije, razpoložljivo stanje na računu pa se zmanjša za znesek nadomestila.

12. Gotovinska izplačila

12.1. Izdajatelj omogoča gotovinske dvige elektronskega denarja, shranjenega na računu. Gotovino je mogoče dvigniti na bankomatih ali drugih samopostrežnih napravah, ki jih upravlja kreditna institucija, ki ima pogodbo z izdajateljem. Seznam kreditnih institucij, katerih samopostrežne naprave se lahko uporabljajo za dvig gotovine, je na voljo na izdajateljevem spletnem mestu.

12.2. Poleg bankomatov ali drugih samopostrežnih naprav lahko gotovino z računa dvigneš tudi na plačilnih mestih pogodbenih partnerjev/distributerjev, ki imajo pogodbo z izdajateljem. Seznam pogodbenih partnerjev je na voljo na izdajateljevem spletnem mestu.

12.3. Izdajatelj določi začetne omejitve in si pridržuje pravico do upravljanja omejitev izplačil z računa ter jih vzdržuje v skladu s predpisi, ki urejajo plačilne transakcije, preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma, ter drugimi ustreznimi predpisi. Izdajatelj uporabniku ni dolžan pojasniti upravljanja omejitev. Spremljamo tudi povezane transakcije, zato si pridržujemo pravico do dodatnih preverjanj, klicev in zamika izvršitve plačilnih transakcij z računa.

12.4. Za dvige gotovine na bankomatih ali plačilnih mestih pogodbenih partnerjev izdajatelj zaračuna nadomestilo za uporabo te storitve v višini, določeni s cenikom, ki se zaračuna neposredno in v celoti z računa na dan izvršitve, tj. odobritve transakcije; znesek nadomestila se odšteje od razpoložljivega stanja na računu.

12.4. Postopek izplačila: Uporabnik lahko storitev izplačila gotovine uporabi tako, da izdajatelju pošlje nalog prek aplikacije Aircash. Ko uporabnik izdajatelju pošlje nalog za izplačilo gotovine v določenem znesku, izdajatelj preveri stanje na računu in če je na računu dovolj sredstev za kritje zahtevanega zneska in pripadajoče provizije, uporabnik v aplikaciji takoj prejme obvestilo v obliki kode QR ali črtne kode, v primeru bankomata pa v obliki enkratne 6-mestne kratkoročne kode, ki jo lahko vnese na bankomatu ali drugi samopostrežni napravi, ki izvaja dvige gotovine. Sredstva bodo na voljo za izplačilo takoj po prejemu 6-mestne kode ali kode QR/črtne kode.

12.5. Če se izplačilo izvede na izplačilnih mestih pogodbenih partnerjev, se QR koda/barična koda prikaže zaposlenemu pogodbenega partnerja na plačilnem mestu. Poleg kode QR/črtne kode lahko zaposleni zahteva tudi vpogled v identifikacijski dokument (osebno izkaznico ali potni list). Če na zahtevo zaposlenega ne predložite identifikacijskega dokumenta, bo zaposleni zavrnil plačilo.

12.6. Transakcija dviga, ki jo uporabnik sproži s prejeto kodo QR/črtno kodo/6-mestno kodo, se šteje za odobreno po vnosu kode na bankomatu ali njeni predložitvi na mestu dviga.

12.7. Če bankomat in/ali distributer nima na voljo bankovcev v znesku, za katerega se zahteva plačilo, dvig ne bo mogoč. Izdajatelj ni odgovoren, če bankomat ali plačilno mesto ne razpolaga z bankovci v znesku, za katerega je uporabnik zahteval izplačilo, ne glede na to, ali gre za previsok znesek ali znesek, ki ga ni mogoče izplačati zaradi pomanjkanja bankovcev ustreznega zneska, in ni odgovoren za razpoložljivost in pravilno delovanje bankomatov, samopostrežnih naprav ali plačilnih mest.

13. Plačilo na bančni račun

13.1. Uporabnik lahko z elektronskim denarjem, shranjenim na računu, opravlja plačila na bančni račun, katerega podatke je vnesel v aplikacijo Aircash.

13.2. Izdajatelj določi začetne omejitve in si pridržuje pravico do upravljanja plačil na račun ter jih vzdržuje v skladu s predpisi, ki urejajo plačilni promet, preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma, ter drugimi ustreznimi predpisi. Izdajatelj uporabniku ni dolžan pojasniti upravljanja omejitev. Spremljamo tudi povezane transakcije, zato si pridržujemo pravico do dodatnih preverjanj, klicev in zamika izvršitve plačilnih transakcij na bančni račun.

13.3. Za plačila iz denarnice Aircash na bančni račun izdajatelj zaračuna nadomestilo za uporabo te storitve v višini, določeni v ceniku, ki se zaračuna neposredno in v celoti z računa na dan transakcije, tj. odobritve transakcije, razpoložljivo stanje na računu pa se zmanjša za znesek nadomestila.

13.4. Postopek plačila: V aplikaciji Aircash mora uporabnik najprej vnesti IBAN, tj. številko bančnega računa, na katerega bo izvedeno plačilo. Nato uporabnik samostojno elektronsko sproži transakcijo iz mobilne aplikacije, tako da določi znesek plačila v okviru razpoložljivih omejitev in potrdi izvedbo transakcije.

13.5. Naročilo uporabnika izvrši banka, pri kateri ima izdajatelj odprt bančni račun. Ko uporabnik prejme plačilni nalog, izdajatelj za isti znesek izda plačilni nalog banki, pri kateri ima uporabnik odprt račun. Način in roke za izvršitev plačilnega naloga določi izdajateljeva banka. Odvisno od izdajateljeve banke ima lahko izvršitev tega naloga časovni zamik nekaj minut, ur, pa tudi nekaj dni, kar je v celoti odvisno od izdajateljeve banke. Izdajatelj nima vpliva na postopek, način in dinamiko plačila s strani banke. Izdajatelj izvršuje naročila uporabnika dnevno, ob delovnih dneh.

14. varnostne nastavitve računa

14.1. Uporabnik je odgovoren, da zagotovi, da so podatki, shranjeni v zvezi z računom, vedno točni in posodobljeni. Uporabnik vnese spremembe kontaktnih podatkov, zlasti e-poštnega naslova ali mobilne številke, v profilni del računa. Uporabnik mora izdajatelja pravočasno obvestiti o vsaki spremembi osebnih podatkov ali spremembi podatkov v dokumentih, ki jih je predhodno posredoval izdajatelju. Uporabnik je odgovoren za vso škodo, ki bi lahko nastala zaradi kršitve te določbe splošnih pogojev.

14.2. Izdajatelj lahko kadar koli preveri, ali so osebni podatki, shranjeni v zvezi z uporabnikom, točni in posodobljeni, tudi tako, da od uporabnika zahteva predložitev veljavnih dokazil.

14.3. Izdajatelj je zaradi ohranjanja ravni varnosti računa pooblaščen, da stopi v stik z uporabnikom tako, da mu pošlje e-pošto na e-poštni naslov, shranjen v razdelku

uporabnika, ali prek besedilnih sporočil ali na drug način na shranjeno številko mobilnega telefona.

14.4. Uporabnik mora zagotoviti, da sta shranjeni elektronski naslov in številka mobilnega telefona dostopna, ter mora takoj prenesti in prebrati vsako sporočilo, ki ga pošlje izdajatelj, da bi preprečil nepooblaščen uporabo računa.

14.5. Če izdajatelj meni, da obstaja tveganje goljufije ali varnostna grožnja uporabniškemu računu ali varnosti storitve Aircash na splošno, bo na najhitrejši in najvarnejši način stopil v stik z uporabnikom z uporabo kontaktnih podatkov, ki jih je navedel uporabnik, da bi mu sporočil, kaj mora storiti, da bi pomagal odpraviti ta tveganja.

14.6. Uporaba računa je omejena na znesek, ki je na računu na voljo ob potrditvi transakcije, zmanjšan za znesek veljavnih provizij.

15. Odgovornost uporabnika za ohranjanje zaupnosti podatkov in ukrepi, ki jih je treba sprejeti v primeru izgube, kraje ali zlorabe

15.1. Uporabnik mora svoj mobilni telefon z aplikacijo Aircash in podatke za dostop do aplikacije (PIN) zaščititi pred nepooblaščen uporabo s strani tretjih oseb, saj so podlaga za dvojno preverjanje pristnosti in možnost uporabe računa. Uporabnik je odgovoren za kakršno koli škodo, ki bi lahko nastala zaradi pomanjkljive skrbnosti v zvezi z zaščito mobilnega telefona z aplikacijo Aircash in kodo PIN ter zaradi kršitve določb tega člena in drugih določb splošnih pogojev.

15.2. Uporabnikove varnostne obveznosti so vsaj naslednje:

15.2.1. Skrbnejše varovanje dostopa do mobilne naprave, na kateri se nahaja mobilna aplikacija Aircash, in dostopa do same mobilne aplikacije Aircash z zaupnim geslom, ki ga pozna samo uporabnik;

– skrbnejše izvajanje ukrepov za zaščito dodeljenih ali izbranih osebnih varnostnih poverilnic, da bi preprečili njihovo izgubo, krajo, zlorabo ali nepooblaščen razkritje.

Na primer, prostovoljno razkritje ali dajanje na voljo dodeljenih ali izbranih personaliziranih varnostnih poverilnic tretji osebi se šteje za dejanje, ki je v nasprotju z obveznostjo skrbnega ravnanja, in v takem primeru uporabnik nosi tveganje in posledično škodo ter je odgovoren tudi za škodo, ki jo lahko utрпи družba.

15.2.2. Uporabnik v nobenem primeru ne sme posredovati ali kako drugače dati na voljo osebnih varnostnih poverilnic prek e-pošte, spletnih strani ali na kakršen koli drug način, prav tako ne sme odpirati, posredovati ali odgovarjati na sporočila elektronske pošte (e-pošta) ali besedilna sporočila, ki ustvarjajo vtis, da prihajajo od družbe Aircash. Uporabnik potrjuje, da se zaveda, da bo vsako e-poštno sporočilo družbe Aircash poslano izključno z uradnega e-poštnega naslova družbe Aircash, ki

se konča z @aircash.eu, in da zaposleni v družbi Aircash od uporabnika nikoli ne bodo zahtevali razkritja ali posredovanja (ustno ali pisno) kakršnih koli poverilnic, vključno s kodo PIN, aktivacijskimi kodami in podobno.

15.2.3. Uporabnik ne sme odpirati sporočil elektronske pošte (e-pošta), priponk ali hiperpovezav (povezave) iz nezaupljivih sporočil ali sporočil, ki jih ne pričakuje iz domene aircash.eu.

15.2.4. Uporabnik mora upoštevati, do katerih spletnih strani dostopa z naprav, ki dostopajo do aplikacije Aircash, saj dostop do nekaterih spletnih strani pomeni povečano tveganje okužbe računalnikov, mobilnih in drugih naprav z zlonamerno programsko opremo.

15.2.5. Uporabnik ne sme nepooblaščno spreminjati naprav, ki se uporabljajo kot sredstvo za identifikacijo/pooblastilo, in/ali mobilne naprave (na primer naprave s korenskim dostopom).

15.2.6. Če je uporabnik v svoji napravi, ki jo uporablja kot sredstvo za identifikacijo/preverjanje pristnosti, aktiviral uporabo biometričnega preverjanja pristnosti, mora zagotoviti, da so v isti napravi, ki se uporablja kot sredstvo za identifikacijo/avtentikacijo, vedno shranjeni samo njegovi biometrični podatki, saj se šteje, da je vsako prijavo prek katere koli metode biometričnega preverjanja pristnosti opravil uporabnik, vključno z vsemi naročili, ki so bila po prijavi z uporabo teh metod morda zaključena, in nosi polno odgovornost za vso nastalo škodo.

15.3. Vsi uporabniški in varnostni podatki za dostop do aplikacije Aircash ali računa so zaupni za uporabnike in se kot taki ne smejo razkriti tretjim osebam. Podatki o transakcijah se samodejno sinhronizirajo z uporabnikovimi mobilnimi aplikacijami, izdajatelj pa ni odgovoren za nepooblaščno razkritje teh podatkov tretjim osebam in za krajo ali izgubo uporabnikovih mobilnih telefonov. V tem primeru se morajo uporabniki nemudoma obrniti na službo za pomoč strankam izdajatelja, ki bo nemudoma blokirala uporabniški račun. V takih primerih lahko izdajatelj tem uporabnikom na njihovo pobudo omogoči ponovno registracijo za uporabo storitve računa.

15.4. V primeru izgube, kraje, zlorabe ali druge nepooblaščne uporabe podatkov za dostop ali varnostnih parametrov mora uporabnik nemudoma po telefonu od trenutka, ko je to izvedel ali bi moral izvedeti (telefonska številka uporabnika je navedena na spletni strani), ali prek spleta kontaktirati izdajatelja, da blokira njegov račun («obvestilo o blokadi»). Vsaka zamuda pri obveščanju izdajatelja lahko vpliva na varnost uporabniškega računa in povzroči odgovornost uporabnika za morebitne izgube, če je zamuda pri obveščanju izdajatelja posledica naklepa ali hude malomarnosti. Če uporabnik sumi, da je nekdo drug dostopal do njegovega računa, ali če sumi na drugo zlorabo, se mora takoj obrniti na policijo.

15.5. Izdajatelj ne jamči za dobavo ali ustreznost blaga ali storitev, plačanih prek računa. Izdajatelj ni pooblaščen za pogajanja, napredovanje in/ali spore v poslovnih odnosih med trgovci in uporabniki ter v njih ne sodeluje. Izdajatelj omogoča plačila z elektronskim denarjem in je njegova dolžnost, da omogoča plačila v skladu z obveznostmi, ki jih določajo zakoni in drugi predpisi. Uporabniki imajo pravico določiti naravo svojega poslovnega razmerja, na podlagi katerega se pripravi in plača transakcija. Če uporabnik sumi na zlorabo ali druge nezakonite okoliščine, mora o tem obvestiti pristojne institucije in sprožiti ustrezne postopke. Izdajatelj je na voljo vsem ustreznim institucijam.

16. Provizije in menjalni tečaji

16.1. Izdajatelj ne zaračunava nadomestil za odprtje in aktivacijo računa ter za preverjanje stanja na računu.

16.2. Ko izdajatelj izda elektronski denar, katerega vrednost je enaka prejeti denarni vrednosti, lahko izdajatelj v primeru zamenjave imetnika že izdanega elektronskega denarja na zahtevo njegovega imetnika zaračuna nadomestilo za zamenjavo imetnika že izdanega elektronskega denarja.

16.3. Izdajatelj lahko za plačila z računa določenim trgovinam zaračuna provizijo. Te provizije se uporabniku prikažejo pred potrditvijo plačila. Trgovine lahko za to obliko plačila zaračunajo provizijo, vendar gre za neposredno poslovno razmerje med uporabnikom in trgovino in nima nobene zveze s provizijami, ki jih zaračuna izdajatelj.

16.4. Za nekatere storitve izdajatelj določi provizije v skladu s cenikom. Cenik je na voljo na spletnem mestu podjetja v razdelku »[Provizije](#)«.

16.5. Če se po začetku veljavnosti teh splošnih pogojev spremeni višina ali uporaba določenih nadomestil, povezanih z računom, izdajatelj ustrezno in pravočasno obvesti uporabnike.

16.6. Za pretvorbo sredstev, ki jo uporabnik opravi v denarnici Aircash, se uporabi izdajateljev menjalni tečaj, ki je med pretvorbo na voljo na izdajateljevem spletnem mestu in neposredno v aplikaciji Aircash.

17. Blokada računa

17.1 Izdajatelj lahko blokira uporabniški račun ali kako drugače omeji njegovo uporabo iz razlogov, ki so med drugim povezani z varnostjo računa ali katere koli njegove varnostne funkcije, ali če upravičeno sumi, da je prišlo do nepooblaščen ali goljufive uporabe uporabniškega računa ali da je bila ogrožena katera koli varnostna funkcija računa Aircash ali storitve Aircash na splošno, pa tudi v primeru kršitve katere koli določbe teh splošnih pogojev poslovanja in/ali ustreznih predpisov.

17.2 Kadar je mogoče, bo uporabnik obveščen o blokadi ali omejitvi uporabe računa. Izdajatelj ni dolžan pojasniti razlogov za blokado ali omejitev uporabe računa, če utemeljeno domneva, da bi to lahko vplivalo na varnostne interese izdajatelja ali uporabnika ali na izvajanje ukrepov in dejanj pristojnih organov.

18. Odgovornost izdajatelja

18.1. Izdajatelj ne jamči, da bodo trgovine sprejele plačilo z računa ali da bo izdajatelj odobril določeno transakcijo. To je lahko posledica okoliščin na strani izdajateljevega sistema ali sistema tretje osebe, nečesa, na kar izdajatelj nima razumnega vpliva, ali ker izdajatelj sumi na zlorabo računa.

18.2. Izdajatelj ni odgovoren, če trgovina zavrne sprejme plačila z računa ali izdajatelj zavrne odobritev transakcije ali prekliče ali začasno ustavi uporabo računa v obsegu, ki ga dovoljujejo ti splošni pogoji in zakon.

18.3. Če zakon ne določa drugače, izdajatelj ni odgovoren za nobeno neposredno ali posredno izgubo ali škodo, ki bi jo uporabnik utrpel zaradi popolne ali delne uporabe ali nezmožnosti uporabe računa ali njegove uporabe s strani tretje osebe. Izdajatelj tudi ni odgovoren za kakršne koli izgube ali stroške, ki jih ima uporabnik zaradi izpolnjevanja zakonskih in regulativnih zahtev izdajatelja.

18.4. Če uporabnik računa ne uporablja v skladu s temi splošnimi pogoji ali če izdajatelj ugotovi, da uporabnik uporablja račun brez dovoljenja, ima izdajatelj pravico uporabniku zaračunati vse razumne stroške, ki jih ima izdajatelj zaradi ukrepov, s katerimi uporabniku prepreči uporabo računa, in vrniti vsa sredstva zaradi dejavnosti uporabnika.

19. Odgovornost uporabnika

19.1. Uporabnik mora izdajatelja nemudoma obvestiti, če ugotovi, da je bilo prek njegovega računa in mobilne aplikacije izvedeno neodobreno ali nepopolno plačilo. Zahtevki in ugovori v zvezi z neodobrenim in nepopolnim plačilom so izključeni, če uporabnik ne obvesti izdajatelja v 13 (trinajstih) mesecih od datuma nepravilnega plačila.

19.2. Če uporabnik ve ali se lahko upravičeno domneva, da ve ali sumi, da so bili njegov račun, mobilni telefon, podatki za dostop ali kateri koli drug varnostni parameter izgubljeni, ukradeni, zlorabljeni in/ali kako drugače ogroženi, mora o izgubi ali kraji podatkov za dostop, zlorabi ali nepooblaščenih uporabi podatkov za dostop in varnostnih parametrov takoj obvestiti izdajatelja.

19.3. V primeru neodobrenega plačila ali plačila, ki je bilo napačno izvedeno zaradi naše napake, izdajatelj v najkrajšem možnem času povrne plačani znesek, vključno z vsemi pristojbinami. To ne velja za naslednje situacije:

1. če je neodobreno plačilo posledica tega, da uporabnik ni ustrezno skrbel za varnost svojega mobilnega telefona in/ali podatkov za dostop, ali druge zlorabe ali goljufivega ravnanja s strani uporabnika; v tem primeru je uporabnik še naprej odgovoren za celoten znesek transakcij;
2. če uporabnik izdajatelja nemudoma ne obvesti o izgubi mobilnega telefona in/ali podatkov za dostop ali drugem dogodku, za katerega se upravičeno pričakuje, da bo ogrozil varnost uporabniškega računa, potem ko je uporabnik za tak dogodek izvedel ali se upravičeno pričakuje, da bi zanj izvedel; v tem primeru je uporabnik odgovoren za vse izgube, dokler o takem dogodku ne obvesti izdajatelja;
3. če transakcija ni bila odobrena, vendar je uporabnik ravnal goljufivo ali namerno ali iz malomarnosti ogrozil varnost računa; v tem primeru je uporabnik sam odgovoren za vse izgube; ali
4. če uporabnik ne izpodbija transakcije in/ali izdajatelja ne opozori na neodobreno ali napačno izvedeno transakcijo v 13 (trinajstih) mesecih od dneva transakcije.

19.4. Razen v primeru uporabnikovega goljufivega ravnanja se prejšnji odstavek ne uporablja za transakcije, opravljene potem, ko je uporabnik obvestil izdajatelja, če izdajatelj uporabniku ni zagotovil ustreznih sredstev obveščanja ali če bi izdajatelj moral uporabiti močna sredstva preverjanje pristnosti, vendar tega ni storil; v tem primeru je izdajatelj odgovoren in mora uporabniku čim prej vrniti vse zneske v zvezi z neodobreno transakcijo.

19.5. Brez poseganja v zgoraj navedeno se uporabnik zavezuje, da bo skrbel za varnost podatkov, redno in pogosto pregledoval zgodovino transakcij na računu ter se s kakršnimi koli vprašanji ali pomisleki nemudoma obrnil na izdajateljevo službo za pomoč strankam.

19.6. V primeru napačnih ali napačno usmerjenih plačil bo izdajatelj v skladu z zakonom sprejel ustrezne ukrepe za pomoč uporabniku pri iskanju in izterjavi zneskov, ki so predmet takih plačil.

19.7. V skladu z zgoraj navedenim izdajatelj ne odgovarja za napake v delovanju svoje storitve in/ali za napake v delovanju posredniških storitev, na katere se sklicuje pri izpolnjevanju svojih obveznosti po teh splošnih pogojih, če je takšna napaka posledica izrednih in nepredvidenih okoliščin, na katere izdajatelj ali posrednik, na katerega se nanaša, nima razumnega vpliva.

20. Zaščita osebnih podatkov

20.1. Za zagotavljanje funkcionalnosti storitev v aplikaciji Aircash, vključno z uporabo denarnice Aircash, lahko izdajatelj zbira osebne podatke uporabnika, kot so ime in priimek, telefonska številka in e-poštni naslov ter kopije osebnih in drugih dokumentov (»osebni podatki«). Izdajatelj zbira in uporablja osebne podatke za

vzdrževanje funkcionalnosti storitve, zagotavljanje varnosti računov in plačil ter zagotavljanje storitev uporabnikom, pri čemer je do teh uporabnikov in njihovih podatkov zavezan k zaupnosti. Izdajatelj varuje osebne podatke uporabnika pred nepooblaščenim dostopom, uporabo ali razkritjem. Podatki na računalniških strežnikih so shranjeni v nadzorovanem in varnem okolju, zaščiteni pred nepooblaščenim dostopom, uporabo ali razkritjem. Uporabnik izrecno dovoljuje izdajatelju dostop, obdelavo in hrambo vseh podatkov, ki jih posreduje uporabnik, za namen zagotavljanja plačilnih storitev uporabniku. To ne vpliva na pravice izdajatelja in uporabnika ter pravne obveznosti v zvezi z varstvom informacij. Uporabnik lahko umakne soglasje z zaprtjem računa. Če uporabnik umakne takšno soglasje, izdajatelj preneha uporabljati podatke uporabnika za ta namen, lahko pa jih še naprej obdeluje za druge namene, za katere ima izdajatelj druge pravne podlage, na primer kadar je izdajatelj zakonsko obvezan hraniti podatke o transakcijah in evidence.

20.2. Uporabnikovi osebni podatki se obdelujejo v skladu z veljavnimi predpisi. Izdajatelj nadzoruje osebne podatke uporabnika in jih uporablja v skladu s potrebo po zagotavljanju storitve. Poleg tega izdajatelj uporablja osebne podatke uporabnika skupaj z drugimi podatki, zbranimi ali ustvarjenimi med odnosom uporabnika z izdajateljem, kot so podrobnosti o transakcijah, zgodovina transakcij in podobno, da lahko uporabnikom zagotovi zahtevane storitve (med drugim za namene, kot so upravljanje, storitve za stranke, preverjanje identitete uporabnika, preprečevanje goljufij ter razvoj izdelkov in poslovanja). Preberi in izvedi več o varstvu podatkov iz [informacij o obdelavi osebnih podatkov](#), ki so na voljo na spletnem mestu.

20.3. Izdajatelj bo osebne podatke uporabnika razkril tretjim osebam le, če je to potrebno za obdelavo transakcij, in le tistim tretjim osebam, s katerimi ima sklenjeno pogodbeno razmerje o varstvu podatkov, za izvajanje storitev, ki jih izdajatelj zagotavlja uporabnikom, ali za olajšanje prihodnjih transakcij ali za dopolnitev podatkov s podatki iz javno dostopnih virov. To izdajatelju pomaga tudi razumeti in izboljšati ponudbo izdelkov in storitev. Izdajatelj lahko osebne podatke uporabnika razkrije tudi tretjim osebam v primerih, ko je to razumno potrebno, za namene preprečevanja in odkrivanja kaznivih dejanj ali če to zahteva zakon. Izdajatelj hrani podatke, tržne izbire in zgodovino transakcij uporabnika na podlagi načrta hrambe največ toliko časa, kolikor je potrebno za namene, za katere so bili podatki zbrani, in v skladu z veljavnimi predpisi.

20.4. Uporabnik ima pravico do dostopa do svojih podatkov in zahtevati njihovo kopijo ter lahko popravi, izbriše ali blokira nepopolne, netočne ali zastarele podatke, razen če zakon določa drugače. Prav tako lahko kadar koli ugovarja načinu zbiranja, obdelave ali uporabe svojih podatkov, zlasti v primerih, ko obdelava ni potrebna za izvajanje storitve ali ko ta pravica izhaja iz zakona ali drugega predpisa.

20.5. Izdajatelj je odgovoren za odgovorno in zakonsko utemeljeno hrambo osebnih podatkov uporabnika ter za nepooblaščen ali nezakonito uporabo njegovih osebnih podatkov s strani izdajatelja in vseh drugih oseb, ki jim je izdajatelj te podatke razkril

brez ustreznega dovoljenja. Uporabnik izrecno soglaša, da izdajatelj izmenjuje te osebne podatke s tretjimi osebami ali trgovinami, ki so potrebni za izvajanje storitve, ki jo uporabnik uporablja s pomočjo tretjih oseb ali trgovin prek storitev izdajatelja.

20.6. Izdajatelj bo uporabnike redno obveščal o računu, varstvu informacij in drugih pomembnih dogodkih. S sprejetjem teh splošnih pogojev in določil se uporabnik strinja, da bo takšne informacije prejemal po e-pošti, z besedilnim sporočilom ali v aplikaciji Aircash. Izdajatelj bo uporabnika obveščal tudi o promocijskih kampanjah, posebnih pogojih itd., če se je uporabnik strinjal s prejemanjem takšnih informacij.

21. Trajanje in prekinitev pogodbe

21.1. Pogodba med izdajateljem in uporabnikom o uporabi računa je sklenjena za nedoločen čas.

21.2. Uporabnik lahko kadar koli prekine to pogodbo tako, da izdajatelju pošlje elektronsko sporočilo ali prek aplikacije Aircash.

21.3. Izdajatelj je pooblaščen, da prekine pogodbeno razmerje z 2- (dvo-) mesečnim odpovednim rokom po elektronski pošti na elektronski naslov, ki ga je navedel uporabnik.

21.4. V primeru pomembnega razloga lahko izdajatelj kadar koli s takojšnjim učinkom prekine pogodbeno razmerje z uporabnikom tako, da pošlje elektronsko sporočilo na elektronski naslov, ki ga je navedel uporabnik, ne glede na druge določbe (izredna odpoved). Pomembni razlogi za prekinitev pogodbe s takojšnjim učinkom in brez odpovednega roka so med drugim naslednji:

1. uporabnik ni zagotovil točnih in/ali popolnih informacij o svoji identiteti ali je zamolčal druga pomembna dejstva, ki bi vplivala na izdajateljevo odločitev o vzpostavitvi poslovnega odnosa;
1. uporabnik je kršil določila teh splošnih pogojev in določil;
2. obstaja sum, da je uporabnik storil prekršek ali kaznivo dejanje ali kršil določbe predpisov s področja preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma;
3. uporabnik uporablja račun na nezakonit in/ali v nezakonite in/ali nezakonite namene;
4. obstaja sum na grožnjo varnostnim interesom ali
5. izdajatelj mora iz pravnih razlogov odpovedati pogodbo brez predhodnega obvestila.

21.5. Ob začetku veljavnosti odpovedi pogodbe bo uporabniški račun blokiran. Izdajatelj uporabniku plača znesek na njegovem računu v času blokade, zmanjšan za vsa zapadla plačila in pristojbine. V primeru prekinitve pogodbe mora uporabnik upoštevati določbe o odkupu. Po 6 (šestih) letih od prenehanja veljavnosti pogodbe ne bo mogoče zahtevati izplačila elektronskega denarja z uporabnikovega računa.

22. Dopolnila splošnih pogojev in določil

22.1. Izdajatelj lahko spremeni te splošne pogoje, če je uporabnika o nameravani spremembi obvestil vsaj 2 (dva) meseca pred datumom začetka veljavnosti sprememb.

22.2. Izdajatelj pisno obvesti uporabnika o nameravanih spremembah splošnih pogojev vsaj 2 (dva) meseca pred njihovo uveljavitvijo. Obvestilo bo poslano na e-poštni naslov uporabnika, ki je registriran na računu.

22.3. Razen v primeru pisne pritožbe uporabnika pred datumom začetka veljavnosti sprememb splošnih pogojev se šteje, da se je uporabnik strinjal s temi spremembami, spremembe pa bodo postale sestavni del pogodbe z uporabnikom. Če uporabnik ne sprejme predlaganih sprememb, ima pravico brezplačno odpovedati pogodbo z učinkom odpovedi na kateri koli datum pred datumom začetka veljavnosti sprememb splošnih pogojev. Izdajatelj bo v sporočilu o spremembah uporabnika opozoril na posledice, če ne bo ugovarjal spremembam, in na pravico uporabnika do odpovedi pogodbe brez nadomestila in odpovednega roka.

22.4. Izboljšanje funkcionalnosti storitve, za katero veljajo ti splošni pogoji, uvedba nove storitve ali sprememba načina plačila in/ali trgovin, ki ni bistvenega pomena za pravice uporabnika in/ali v korist uporabnika, se ne šteje za spremembo splošnih pogojev.

23. Prenos pogodbenih obveznosti

23.1. Izdajatelj lahko svoje pravice in obveznosti iz pogodbe in teh splošnih pogojev kadar koli prenese na tretjo osebo. Takšen prenos ne bo vplival na pravice uporabnika.

23.2. Izdajatelj bo uporabnika o nameravanem prenosu pogodbe obvestil vsaj 2 (dva) meseca vnaprej po elektronski pošti na elektronski naslov uporabnika, registriran na računu. Uporabnik lahko pogodbo odpove s takojšnjim učinkom pred datumom načrtovanega prenosa.

23.3. Uporabnik ne sme prenesti terjatev do izdajatelja na tretjo osebo ali jih zastaviti, med drugim tudi ne terjatev do zneska z računa, razen če izdajatelj določi drugače.

24. Obvestila, poslana uporabnikom

Izdajatelj uporabnikom pošilja obvestila (vključno s pravnimi in poslovnimi obvestili) prek kontaktnih podatkov, ki jih uporabnik posreduje izdajatelju. Uporabnik je dolžan izdajatelja nemudoma obvestiti o vsaki spremembi naslova, telefonske številke, mobilne številke ali e-poštnega naslova. Uporabnik lahko to stori tako, da spremeni podatke v rubriki »Moj profil« v svojem računu ali se obrne na službo za pomoč

uporabnikom. Izdajatelj ni odgovoren, če ga uporabnik ne obvesti o spremembah svojih kontaktnih podatkov.

25. Reševanje sporov

25.1. Pritožba je vsaka izjava nezadovoljstva, ki jo nekdanji ali sedanji uporabnik predloži izdajatelju v zvezi z zagotavljanjem storitev, za katere veljajo ti splošni pogoji. Pritožbe lahko vložite na enega od naslednjih načinov:

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

25.2. Pritožba mora vsebovati vsaj:

1. osebne podatke uporabnika,
2. podroben opis dogodka/situacije ali okoliščin, ki so povzročile nezadovoljstvo in so predmet pritožbe, ter dokazilo o utemeljenosti pritožbe;
3. naslov ali e-poštni naslov za vročitev odgovora na pritožbo.

25.3. Aircash ne odgovarja na anonimne pritožbe.

25.4. Izdajatelj v skladu z veljavnimi predpisi uporabniku izda potrdilo o prejemu pritožbe. Vprašanja, posredovana ustno (po telefonu), se ne štejejo za pritožbe in se, če je mogoče, rešijo takoj po prejemu. Če pritožbe ni mogoče rešiti takoj po njenem prejemu, se po prejemu pritožbe ta predloži organizacijski enoti izdajatelja, ki je glede na poslovno področje odgovorna za reševanje pritožbe. Če pritožba ne vsebuje vseh informacij, ki so potrebne za ukrepanje v zvezi z njo, bo pritožnik pozvan, da jo dopolni. Izdajatelj praviloma predloži odgovor na pritožbo na način, na katerega je bila pritožba naslovljena nanj, ali na način oziroma naslov, ki ga je pritožnik navedel v pritožbi.

25.5. Odgovor na pisno pritožbo se pošlje v pisni obliki. Izdajatelj v skladu z veljavnimi predpisi odgovori na pritožbo v 10 (desetih) dneh od dneva prejema pritožbe in izjemoma, če izdajatelj ne more odgovoriti v 10 (desetih) dneh od dneva prejema pritožbe iz razlogov, na katere ne more vplivati, uporabniku v tem roku pošlje začasni odgovor z navedbo razlogov za zamudo pri odgovoru na pritožbo in roka, do katerega bo uporabnik prejel končni odgovor, ki pa ne presega 35 (petintrideset) dni od datuma prejema pritožbe. V končnem odgovoru na pritožbo te bomo opozorili tudi na možnost vložitve pritožbe pri Hrvaški nacionalni banki.

25.6. Evidenca pritožb se hrani v elektronski obliki in vsebuje podatke o pritožniku, vsebini in datumu pritožbe, morebitnih spremembah pritožbe ter datumu odgovora.

25.7. Če meniš ali če katera koli druga oseba s pravnim interesom meni, da smo kršili svoje obveznosti iz naslovov II in/ali III Zakona o plačilnih sistemih ali Zakona o elektronskem denarju ali da smo ravnali v nasprotju z Uredbo (EU) 2015/751 in/ali

členom 5(2), (3) in (4) Zakona o izvajanju predpisov EU, ki urejajo plačilne sisteme, lahko vložiš pritožbo pri CNB kot pristojnem organu.

25.8. Poleg vložitve pritožbe pri nacionalni banki lahko vložiš tudi predlog za alternativno reševanje potrošniških sporov. Predlog lahko vložiš pri Spravnem centru Hrvaške gospodarske zbornice, Zagreb, Rooseveltov trg 2 (www.hgk.hr/centar-za-mirenje). V tako sproženem postopku alternativnega reševanja sporov smo dolžni sodelovati.

25.9. Če si z nami kot potrošnik sklenil pogodbo o spletni prodaji ali storitvi, imaš pravico vložiti pritožbo prek platforme EU za spletno reševanje sporov (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

25.10. Za komunikacijo se bo uporabljal hrvaški ali angleški jezik.

Začetek veljavnosti

Ti splošni pogoji in določila začnejo veljati 23. aprila 2023. Z začetkom veljavnosti teh splošnih pogojev in določil se razveljavijo splošni pogoji z dne 15. januarja 2023.

V Zagrebu, 23. februarja 2023

Aircash d.o.o.